

Mídias sociais e crises que viralizaram

Isabela Pimentel – Setembro/2016

Itambé

- De origem mineira e com mais de 66 anos de mercado, a Itambé pertence a um grupo de marcas que desperta o sentimento de pertencimento de muitos consumidores.
- O nível de engajamento, neste momento, foi fundamental para que a empresa superasse uma crise que se estendia desde a semana passada.

Itambé

- No dia 26 de agosto, a Vigilância Sanitária do Mato Grosso notificou a empresa após um garoto de dois anos ter morrido ao consumir o achocolatado Itambezinho.
- Naquele instante, não só a marca Itambé, mas o setor de achocolatados, como um todo, entrou em alerta em função dos boatos que se espalharam pelas redes sociais.

Itambé

- No mesmo dia, a empresa emitiu um comunicado em seus canais informando a notificação e ressaltando que estava em contato com as autoridades sanitárias e regionais.
- A polícia de Cuiabá identificou pesticida no produto e afirmou que o caso se tratava de um crime e não de contaminação.



Itambé

- Alexandre Almeida, presidente da Itambé, em um vídeo publicado nas redes sociais, se solidarizou com a família do garoto e ressaltou que “histórias fantasiosas foram uma profunda falta de respeito com a família e com a Itambé.”
- O executivo agradeceu aos consumidores e colaboradores da empresa por terem superado a situação.
- Desde que o caso veio ao público diversos comentários de apoios foram emitidos parabenizando a marca pela transparência e pela rapidez com que reagiu ao fato.

Itambé



https://www.youtube.com/watch?v=oV4pZ27Kn_U

LIÇÃO 1

UMA CRISE RAPIDAMENTE ADMINISTRADA PODE FORTALECER A MARCA E TRAZER EMBAIXADORES DA MARCA COMO ALIADOS NA DEFESA.

Bel Pesce



A crise

- Campanha de financiamento coletivo da Zebeleo
- Artigo questionando todo o seu currículo
- Fãs acessam suas redes sociais e dizem estar decepcionados. Jovem era vista como exemplo de empreendedorismo
- Bel é uma das palestrantes mais requisitadas do país, autora de livros e celebridade do empreendedorismo.

Comentários



Comentários



Anderson Verissimo Santiago compartilhou uma Página na Linha do Tempo de Bel Pesce.

8 de setembro às 06:40 - 🌐

Vamos denunciar como fraude, eu ja fiz minha parte

The image shows a Facebook post for the page 'Bel Pesce Empreendedor'. The main banner features the text '50% DE desconto' in a large, white, cursive font. Below this, there is a blue checkmark icon followed by '+ FRETE GRÁTIS' and '649.392 curtidas'. The page name 'Bel Pesce Empreendedor' is also visible. On the left side of the post, there is a profile picture of a woman with long dark hair. At the bottom of the post, there are four small thumbnail images and a button that says 'Curtir Página' with a thumbs-up icon.

Posicionamento



Bel Pesce ✓
@BelPesce

- Página inicial
- Sobre
- Vídeos
- Fotos
- Curtidas
- Eventos
- YouTube
- Publicações

[Criar uma Página](#)

[Curtir](#) [Enviar mensagem](#) [Salvar](#) [Mais](#)

Ver mais comentários 2 de 400

Bel Pesce
2 de setembro às 20:55 · 🌐

Muitos de vocês que acompanham o meu trabalho ficaram sabendo das acusações veiculadas nos últimos dias questionando a minha biografia. Não quero e nem vou polemizar, mas gostaria de poder contar, com minhas próprias palavras e com provas, essa minha jornada que está só começando.



A verdade sobre Bel Pesce
Muitos de vocês que acompanham o meu trabalho ficaram sabendo das acusações veiculadas nos últimos dias questionando a minha biografia...
MEDIUM.COM | POR BEL PESCE

Posicionamento

Formação

Quanto à formação, para mim, estudar no MIT era um sonho muito, muito grande. Eu queria aproveitar cada aula, parecia a louca das aulas. Em geral, alunos fazem 4 aulas por semestre. Eu não precisaria abrir esse nível de detalhe, mas segue abaixo todo o meu transcript, de todas as aulas que fiz, inclusive a nota que recebi em cada classe. Me graduei com média 4.5 numa escala de 0 a 5.

[Clique aqui para conferir todo o meu transcript](#)

<https://medium.com/@belpesce/a-verdade-sobre-bel-pesce-82c706e16b4a#.cqtlgafqo>

LIÇÃO 2

APESAR DOS COMENTÁRIOS,
BEL MOSTROU
TRANSPARÊNCIA AO
RESPONDER PERGUNTAS E
APRESENTAR “PROVAS”.
DANOS À REPUTAÇÃO SERÃO
CONHECIDOS A LONGO PRAZO

Eduardo Paes e os Jogos Olímpicos

Paes sugere canguru para deixar australianos à vontade na Vila Olímpica

Por iG São Paulo * | 24/07/2016 15:30 - Atualizada às 24/07/2016 15:38

COMPARTILHE



Tamanho do texto + -

Após críticas, prefeito do Rio afirmou que colocaria cangurus na Vila Olímpica para fazer com que australianos se sentissem em casa



Eduardo Paes e os Jogos Olímpicos

Rio mayor says a kangaroo might solve
'unliveable' Olympic village issues

705
SHARES



Share on Facebook



Share on Twitter



WHAT'S TRENDING



Eduardo Paes e os Jogos Olímpicos

“Estou quase botando um canguru na frente do prédio deles, para ficar pulando e eles se sentirem em casa.”



Eduardo Paes e os Jogos Olímpicos

Austrália dá canguru a Paes e cita recepção 'calorosa' ao ganhar chave

Australianos reclamaram de instalações na Vila Olímpica e foram ironizados. Em clima de 'pazes', rede social do país citou recepção calorosa do prefeito.

Matheus Rodrigues
Do G1 Rio



Eduardo Paes e os Jogos Olímpicos



GESTÃO DE CRISE CORPORATIVA

TEM POST NOVO NO BLOG



SEM CATEGORIA

**Eduardo Paes ensina como não
agir na internet em apenas 5
tweets**

24 de julho de 2016 — 0 Comments

GESTÃO DE CRISE CORPORATIVA WORDPRESS.COM

LIÇÃO 3

AUTORIDADES DEVEM SER PREPARADAS PARA LIDAR COM IMPRENSA E SABER QUE DECLARAÇÕES EM OUTRAS MÍDIAS REPERCUTEM EM MÍDIAS SOCIAIS NEGATIVAMENTE.