

Por Flávia de Sousa Marchezini (*)

Paralisação geral dos serviços de segurança pública, doenças endêmicas fatais, desastres ambientais, guerras, refugiados, fundamentalismos e extremismos de toda ordem, recessão na economia, conflitos políticos, etc. O mundo está em crise e a verdade é que não estamos preparados para lidar com ela. Prevenção, avaliação de riscos, estruturas e procedimentos voltados à gestão das crises e instrumentos de governança corporativa são ainda tratados como “novidades” em boa parte das empresas nacionais e, principalmente, nas instituições públicas.

Estamos habituados a lidar com problemas, mas crise e problema são coisas distintas. As crises demandam soluções mais complexas, conhecimento e tratamento multidisciplinar e multisetorial, envolvem atores externos à organização, geram disrupção das operações regulares e impactos negativos à imagem por prazo maior. O gerenciamento de uma crise demanda métodos, estruturas, estratégias, pessoas e procedimentos voltados à redução de prejuízos nos momentos em que ocorre. As áreas críticas exigem instrumentos preventivos tais como gabinetes de crises, equipe preparada e planos de gerenciamento e comunicação.

Diversamente do ocorreu com o personagem bíblico Noé, que conseguiu salvar as espécies animais do dilúvio recebendo “informações privilegiadas” de Deus, os gestores de crise, em geral, são “pegos de surpresa”, e, comumente, têm poucas informações sobre os fatos e suas repercussões, precisando atuar com rapidez, mas de forma razoável na avaliação das ações a serem tomadas e das consequências que delas decorrem, o que não é tarefa fácil. Muitas organizações estão habituadas a lidar com os seus riscos operacionais inerentes, mas não sabem lidar com os riscos residuais e com os “fatos de terceiros”, subestimam ameaças, o que acaba por resultar no agravamento dos impactos, inclusive nos danos à imagem.

Em casos de crise, o governo ou a empresa devem transmitir as seguintes mensagens: que estão preparados para enfrentá-la, que estão no controle da situação e maximamente empenhados na busca rápida por um resultado satisfatório para a comunidade afetada. Para tanto, a prevenção com avaliação periódica e escalonamento dos riscos, processos adequados de remediação e, principalmente, de comunicação, são essenciais. No atual cenário, a crise deixa de ser algo excepcional e, por isso, surpresa e despreparo não mais se justificam.

(*) **Flávia de Sousa Marchezini** é Procuradora do Município de Vitória, Professora de Direito Ambiental e Urbanístico – FDV, Advogada e Consultora de Sustentabilidade e Compliance.

Fonte: LEC, em 08.02.2017.