

“Plano de Gerenciamento de Crise e Imagem, o seu mais valioso Seguro”

Publicado em 29 de Agosto de 2017



No afã de realizar os ajustes necessários a um crescimento perene, conectado à modernidade que nos bate à porta a todo instante ou ainda, consolidar a implantação de um novo projeto, muitos de nós, executivos ou empresários, não nos damos conta da importância da segurança empresarial a qual deveria estar atrelada aos nossos trabalhos no dia a dia. Os recursos disponíveis, preferimos aplicá-los em “coisas” mais palpáveis em detrimento de uma ação de elevada importância, como veremos mais adiante, neste texto.

A prática de um “Plano de Gerenciamento de Crise e Imagem” é algo comum em nossas empresas bem geridas, assim como naquelas instaladas nas maiores economias do planeta, onde, em muitos destes locais é algo até obrigatório!

Num país como o nosso, onde vivemos aos solavancos, com altos e baixos provocados pelo comportamento de nossa economia, sob os efeitos de políticas de ocasião, não há a menor hipótese, em nosso papel de gestor empresarial responsável, de não nos precavermos quanto aos riscos que nos cercam a todo instante. Possuirmos o nosso “Plano de Gerenciamento de Crise e Imagem”, representa prevenção, cuidado necessário à preservação da empresa em situações imprevistas, imprevistas, mas plenamente possíveis de ocorrência!

O processo para a elaboração do “Plano de Gestão de Crise” é abrangente. Envolve praticamente todas as áreas da empresa, estando ali, inclusive, o seu quadro de executivos.



Plano de Gestão de Crise:

São inúmeras as situações a considerar num estudo para a elaboração de um Plano de Gestão de Crise. À título de exemplo,

vejamos: - Brigas e motins, crimes cibernéticos, enchentes e outros desastres naturais, espionagem, falta de água, falta de energia elétrica, fraudes e adulterações, greves (greve de Colaboradores e greves em geral, como a dos transportes), inadimplência elevada por parte de Clientes, incêndio, Intoxicações e surtos alimentares (inclusive intoxicações ocorridas em instalações de refeitório da própria empresa), problemas com o abastecimento de matérias-primas, recolhimento e recall, dentre outros.



Nas situações classificadas como “Mais Sérias” ou “Mais Graves”, compõe-se, imediatamente, o comitê: Líder e Equipe apropriados ao caso em questão. Estes já estarão identificados em razão do assunto a ser tratado. As equipes serão as mais variadas, específicas para cada diferente evento. O líder coordenará a equipe durante a vigência da emergência surgida. Essa equipe realizará as tarefas e providenciará as medidas necessárias, tomando por base o “Manual de Gestão de Crise.”

Um ponto a não ser desprezado na elaboração do “Manual de Gestão Crise” e, também nos treinamentos internos das equipes envolvidas, como é o da formação da brigada de combate a incêndio, do treinamento necessário ao atendimento de primeiros socorros, é o da entrega, a cada um dos membros da equipe, de uma cópia da lista dos contatos de emergência a fim de que as mantenham em suas próprias residências. Estas também deverão estar

afixadas nas mesas, nos crachás, nas portas dos sanitários, enfim, em locais de fácil acesso. O manter em casa uma lista dos contatos, é para utilização em casos extremos, como: - a empresa está em chamas ou, o sistema não está acessível por qualquer razão, etc.

Manual de Gestão de Crise

O bom Manual de Gestão de Crise deve ser simples, fácil de consultar, objetivo e deve conter um capítulo especial, intitulado “Plano de Comunicação”, devido a grande importância do tema em jogo, a IMAGEM. Deve ser prático, visando agilidade nas soluções requeridas. Deverá ser o guia de orientação às ações a serem desenvolvidas pelo o Comitê de Crise, para assuntos com a mídia.

Para a sua elaboração a equipe dirigente deverá subcontratar os serviços de uma empresa especializada a qual requererá da direção, a sua participação na elaboração do mapeamento de riscos, algo que deverá abranger: - riscos trabalhistas, tributários, relacionados a produtos, ambientais, dentre outros que possam prejudicar, de alguma forma a reputação da empresa.



Como já citado, mas visando o seu reforço, tratamento diferenciado deverá ser reservado ao papel da Comunicação Empresarial ou Corporativa. Em momentos de crise é importante ressaltar que a empresa deva, calculadamente, ser a mais transparente possível com a imprensa. Esta situação requer uma concentração de atenção e cuidados absolutamente especiais no seu trato. O seu

representante para estas ocasiões deve ser um profissional que domine às relações com os meios de comunicação. Numa hipotética ocorrência, é necessário que se aja de forma rápida, se divulgue o ponto de vista da empresa sobre o ocorrido, salvaguardando, obviamente, os pontos delicados do negócio, aqueles que requerem uma investigação mais apurada, aprofundada, quando for o caso. Estas ações quando ágeis eliminam polêmicas, reduzem a exposição, não deixam margens sobre a posição adotada pela empresa.

Há quem diga que a elaboração de tal manual requer investimento de tempo e recursos tamanho que não justificaria o ganho de eficiência por ele gerado, foi o ponto que tocamos anteriormente, mas este tipo de argumentação não se sustenta na vida prática. Seja num simples seguro de autos, como num caso de maiores proporções como foi, para efeito ilustrativo, o ocorrido recentemente com uma empresa mineradora a qual estava se mostrando disposta a informar, e ainda, a se fazer presente durante todo o plano de ação emergencial, mas que, no entanto, deixou com que os dias fossem passando, e o desastre tomando proporções mais vultosas, até o ponto em que fugissem ao seu controle. Seu Plano de Comunicação, no Gerenciamento da Crise, sem sombras de dúvida, se mostrou falho. Assim sendo, para além de prejudicar a sua imagem nos mercados nacional e internacional, reduziu o seu valor como empresa. Neste caso, ficou bem onerosa a ausência de um Plano de Gerenciamento de Crises, profissional.

Portanto, o Manual de Gestão de Crise, após a incorporação dos contributos das demais áreas da empresa e, com

especial revisão do responsável pelos Serviços de Saúde e Segurança do Trabalho - SST, e, ainda, do seu alinhamento com os princípios filosóficos da organização, deve ser referendado pelo Presidente da empresa, a fim de que não se deixe pairar dúvidas quanto a sua importância.



Alexandre Rocha - Economista



“A verdadeira essência de um bom gestor está na sua capacidade de, ao administrar conflitos, os transformar em oportunidade para a extração de bons negócios, de bons resultados”

autor: Alexandre Rocha