



TRABALHO DE  
DESENVOLVIMENTO DE  
SISTEMAS

# Gerenciamento de crises



# SUMARIO

Introdução.....	3
Exemplos.....	7
Conclusão.....	10
Referencias.....	11



# CRISE EMPRESARIAL



# DEFINIÇÃO

Uma crise empresarial é uma situação imprevista que representa uma ameaça significativa para a organização e pode afetar sua reputação, operações e resultados financeiros. Crises podem surgir de diversas fontes, incluindo problemas de produto, escândalos corporativos, desastres naturais, crises financeiras, entre outros.

# TIPOS DE CRISES EMPRESARIAL:

1. **Crises de Produto ou Serviço:** Problemas relacionados à qualidade, segurança ou eficácia de um produto ou serviço.
2. **Crises Financeiras:** Situações como falência, perda significativa de receita, ou escândalos contábeis.
3. **Crises de Reputação:** Danos à imagem da empresa devido a escândalos, má conduta corporativa, ou questões éticas.
4. **Crises Operacionais:** Interrupções nas operações devido a desastres naturais, falhas técnicas, ou sabotagem.
5. **Crises de Concorrência:** Desafios enfrentados devido à concorrência intensa, perda de participação de mercado, ou mudanças no mercado.
6. **Desastres naturais:** terremotos, tempestades, enchentes ou outras eventualidades naturais podem danificar o funcionamento da sua empresa, causando problemas operacionais e, consequentemente, financeiros.







# ETAPAS DE GESTÃO DE CRISES:

1. **Prevenção:** Identificação de potenciais crises e implementação de medidas para mitigar riscos.
2. **Preparação:** Desenvolvimento de planos de contingência e treinamento de equipes para lidar com crises.
3. **Resposta:** Resposta imediata à crise, incluindo comunicação transparente, tomada de decisões rápidas e ações para minimizar danos.
4. **Recuperação:** Restauração da normalidade das operações, reconstrução da reputação e aprendizado com a crise para evitar futuros problemas.

# EXEMPLOS DE EMPRESAS E CRISES REAIS:

## 1. Coca-Cola e o rato encontrado em uma de suas garrafas:

Uma foto deu início a uma das maiores crises da Coca-Cola. Além da repercussão da imagem que mostra um rato dentro de uma garrafa da marca, uma onda de memes e brincadeiras de mau gosto viralizaram nas redes sociais.

Em 2013, um caso registrado na Justiça no ano 2000 virou reportagem de TV. **Um homem com dificuldades motora e de fala contava ter adquirido a condição após ingerir o conteúdo de uma garrafa da bebida que fez “seus órgãos queimarem”.**

Ele teria comprado um fardo com seis embalagens de Coca-Cola, e alegou que, em uma das garrafas, **havia uma cabeça inteira do roedor**. O vídeo viralizou nas redes sociais e ganhou manchetes em muitos veículos de comunicação.

A crise de imagem gerada pelo possível caso de contaminação **levou a empresa a se manifestar**, afirmando que todos os seus produtos obedecem a rígidos processos de fabricação.

O comunicado publicado no Facebook negou a acusação do consumidor: **“Nossos protocolos de controle de qualidade e higiene tornam impossível que um roedor entre em uma garrafa em nossas instalações fabris”.**

Somente sete meses depois da primeira reportagem, após extensa investigação criminal, **a Justiça concluiu que o rato nunca existiu e que os problemas do acusador não tinham relação com a bebida.**



# CARREFOUR

**2. Os maus-tratos ao cão “Manchinha”:** O Manchinha morreu no dia 28 de novembro de 2018, após ser agredido com uma barra de metal por um segurança terceirizado de uma unidade da rede Carrefour, em Osasco (SP). O animal vivia no estacionamento da loja e era alimentado pelos frequentadores.

Em nota, o Carrefour alegou ter afastado o funcionário responsável pelo ato criminoso e que aguardava a conclusão do inquérito iniciado pela Polícia Civil.

Apesar do pronunciamento inicial,  **muitos clientes e parte da população em geral não ficaram satisfeitos e criaram um abaixo assinado pedindo por justiça.**

Passados quase três meses, a Justiça determinou que a empresa realizasse o depósito de R\$ 1 milhão em fundos para cuidado de animais.

Em nova nota, o Carrefour **“afirmou que implementa extenso plano de ação em prol da causa animal, estruturado com o apoio de diversas ONGs e entidades com ações concretas em curso na cidade de Osasco e no país”**. Houve demora da empresa em se pronunciar, o que aumentou o índice de comentários negativos nas redes sociais, e o uso de várias notas oficiais que não colaboraram para reduzir os efeitos a crise





# DESASTRE NATURAL:

## 3. Crises de desastres naturais: o furacão Katrina

Em agosto de 2005, o furacão Katrina atingiu a Costa do Golfo dos EUA e inundou Nova Orleans, causando mais de US\$ 100 bilhões em danos materiais e matando mais de 1.800 pessoas. Embora o furacão tenha começado como um desastre natural, a escala da catástrofe foi causada pelo homem. Várias análises da resposta, incluindo um relatório do Congresso, concentraram-se nos aspectos fracos do gerenciamento da crise e destacaram as seguintes lições importantes:

**A preparação é fundamental:** em 2006, um estudo do Corpo de Engenheiros do Exército constatou que os diques construídos para proteger Nova Orleans contra inundações foram projetados incorretamente, mal construídos e insuficientemente financiados.

**Treine sua equipe de crise:** A Agência Federal de Gerenciamento de Emergências (FEMA) era dirigida por funcionários nomeados politicamente e sem experiência em gerenciamento de desastres

**Simplifique a comunicação e a tomada de decisões:** os gerentes de crise federais e locais tiveram dificuldades para se comunicar devido a falhas nos equipamentos e tecnologias incompatíveis. **Aja rapidamente, mas não de forma precipitada:** cerca



# CONCLUSÕES FINAIS



A gestão de crises empresariais, seja desencadeada por desastres naturais, problemas de produto, crises financeiras ou outros eventos inesperados, é essencial para a sustentabilidade e a reputação das organizações. Através da compreensão dos conceitos fundamentais, como definições de crises, tipos de crises e etapas de gestão, as empresas podem se preparar adequadamente para enfrentar esses desafios.

Os exemplos de empresas que lidaram com e comunidades afetadas, as organizações podem minimizar os danos de forma eficaz demonstram a importância da resposta rápida, transparente e compassiva. Ao implementar planos de contingência, desenvolver estratégias de comunicação eficazes e priorizar a segurança e o bem-estar dos funcionários nos e até mesmo emergir mais fortes após uma crise.

No entanto, a gestão de crises não se limita apenas à resposta imediata. A fase de recuperação é igualmente crucial, envolvendo esforços para restaurar a normalidade das operações, reconstruir a reputação e aprender com a experiência para fortalecer a resiliência organizacional no futuro.



## REFERENCIAS

<https://www.cortex-intelligence.com/blog/comunicacao/cases-de-gestao-de-crise-de-imagem>

<https://athonedu.com.br/blog/cases-gerenciamento-de-crise/>

<https://pt.smartsheet.com/content/crisis-management-examples>

<https://www.pontotel.com.br/gestao-de-crise/>

OBRIGADO !😊

KEVELY NAYARA E ANA LETICIA  
3TEC