

Definição de Crise Empresarial:

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 Empresariais:

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, conseqüentemente, 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:

1. **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 de US\$ 2 bilhões gastos pela FEMA no furacão Katrina foram desperdiçados ou reivindicados de forma fraudulenta, de acordo com uma análise do *New York Times*.

2. **Carrefour e 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.

Vídeos registrando a agressão circularam em redes sociais, gerando revolta e mobilizando os defensores da causa animal. O Carrefour passou a ser alvo de protestos e foi parar na Justiça por crime de abuso e maus tratos aos animais.

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.

3. **Cola-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.**

4. **Volkswagen (2015):** Em 2015, a **Volkswagen foi denunciada** por ter equipado milhares de automóveis com dispositivos que "maquiavam" as reais taxas de emissão de gases nocivos. A montadora foi condenada a pagar uma multa de 30 milhões de dólares, pois a acusação foi comprovada.

Com o escândalo, as ações da companhia alemã despencaram nas bolsas de valores ao redor do mundo.

→ **Tratamento da marca:** julgando que um pedido de desculpas seria suficiente, a empresa soltou um comunicado dizendo que alguns funcionários tinham errado. Mas isso não ajudou.

As coisas só se acalmaram quando foi firmado um compromisso de investimento de mais de 20 bilhões de dólares até 2023 em pesquisa e desenvolvimento de motores elétricos.

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/>

