

As crises em organizações públicas e privadas não são surpresas. “Como não? A gente nem esperava e, de repente, o mundo caiu sobre nossa cabeça. Foi um caos, uma surpresa para todos”. A frase é a mais cristalina demonstração do fracasso. É uma forma de dizer: “não nos preparamos, não avaliamos as vulnerabilidades, não treinamos, não soubemos gerenciar os problemas”.

Sim, a crise somente será surpresa para uma organização se não há preparação para ela, se inexistente planejamento, se os nítidos sinais não foram identificados, se as dificuldades cotidianas foram empurradas para baixo do tapete porque se considerou que elas “não tinham importância”, se não estudou a conjuntura política e econômica, etc. Sem isso, a crise veio e foi mesmo uma grande surpresa.

A questão é que, se a crise já dava indícios, se algo de errado já era previsto, então não podemos falar imprevisto, de surpresa, concorda? Insisto que a crise virá, mais cedo ou mais tarde, e toda crise é um abalo já anunciado. Nenhuma crise chega sem dar sinais, avisos, indícios. O problema é que as organizações se acham tão autossuficientes que desdenham desses pequenos acenos.

Os desastres naturais não são uma surpresa?

Tudo que é objeto da ação humana deixa de ser completamente “natural”. Ora, se algo é possível de ocorrer, se é provável, então, isso não é natural, da natureza. Por exemplo, os graves problemas climáticos são previstos. Eles ocorrem sempre nas mesmas épocas e áreas. Assim, eles não são imprevistos.

Com isso, não quero dizer que não existam fenômenos verdadeiramente surpreendentes e inesperados. O Forni (2015), por exemplo, considera a existência dos “atos de Deus”. Tudo bem, temos isso em conta, há o imponderável, mas esses eventos são raríssimos.

Enchentes, secas, deslizamento de encostas, ventos, chuvas, áreas de riscos, populações vulneráveis, tudo isso sabemos quando e onde ocorrem, graças à tecnologia e a memória desses eventos desastrosos. Esses casos podem gerar crises em organizações públicas e privadas. E por que? Pela surpresa ou pela falta de seriedade na prevenção desses eventos?

A surpresa não é desculpa para a incapacidade gerencial

Diante de uma sociedade pluriconectada, alegar que a organização foi pega de surpresa e

que a culpa é da natureza, da população, de terceiros, é assinar um atestado público de incompetência e de despreparo, no mínimo.

A discussão sobre a “surpresa” é sempre uma carta na manga para justificativas furadas. Basta perguntar se esse evento não era previsto? Se quanto, quando e onde se investiu na prevenção? Quais ações prévias foram realizadas? Foi realizado o treinamento de pessoal? Onde estavam as análises de vulnerabilidades e os protocolos que deveriam ter sido adotados?

A verdade é que muitas organizações públicas e privadas sequer ouviram falar de gestão de crise. As que sabem, consideram isso um “gasto” desnecessário, “perda de tempo”. Algumas empresas até acreditam ser imunes às crises porque os “negócios vão bem”. Outras alegam que os recursos são poucos e que não há espaço nem tempo para discutir sobre crises.

Como o lucro é o único foco da organização, ter uma política de gestão de crise passa a ser um gasto supérfluo e que mexe com o lucro. O resultado dessa negligência é o acúmulo de problemas embaixo do tapete e a subestimação dos riscos, a inexistência de planejamento, de treinamento e de comunicação. Quando a crise bater à porta, a organização vai se dizer “surpresa”, não saberá como enfrentá-la corretamente e culpará a terceiros pelo caos. Isso pode ser o fim!

## Referência

Forni, J. J. (2015). Gestão de crises e comunicação. 2ª ed. São Paulo: Atlas.

\*José Cristian Góes é jornalista. Doutor em Comunicação e Sociabilidade (UFMG), com doutorado sanduíche na Universidade do Minho (Braga/Portugal). Mestre em Comunicação (UFS). Especialista em Gestão Pública (FGV/Esaf) e em Comunicação na Gestão de Crise (UGF). Autor de “Quem somos nós na fila do pão? (Edise, 2022), entre outros.

## ARTIGOS ANTERIORES:

1º - [Mais de 61% das crises ocorrem porque pequenos sinais de alerta foram ignorados](#)

2º - [Sobre crise de imagem: a única certeza que é ela virá. Sua organização já se preparou?](#)

3º - [Você sabe quais organizações estão imunes às crises de imagem?](#)

4º - Não tenha medo da crise. Se você enfrentá-la bem preparado, ela pode até salvar sua organização

5º - Crises não são naturais e nem evitáveis. Crises são gerenciáveis!

#crise #comunicacaocorporativa #gestaodeconflitos #imagem #gerenciamentoderisco #midias #comunicador