

Não há uma resposta definitiva para a pergunta-título deste artigo. Seria como encontrar as soluções para questões como: quem somos, de onde viemos e para onde vamos. Podemos até reunir uma série de indícios que nos ajudam a enfrentar esses dilemas, mas serão sempre indícios.

Isso também ocorre no caso da invasão e destruição de parte dos prédios dos três poderes da República no Brasil. Essa crise já dava sinais de que estava sendo gestada faz tempo. Os pequenos sinais, inclusive públicos, avolumaram-se, seja por alimentação seja por falta de resistência. O ápice chegou em 8 janeiro, foi rapidamente controlado e as medidas nas horas seguintes ajudaram a superar o ponto crítico, inclusive produzindo ganhos de imagem.

Então, essa crise chegou ao fim? A prisão de centenas de terroristas, a identificação de incitadores e financiadores dos atos e o bloqueio de contas para pagar parte dos prejuízos marca o fim dessa crise? A desmobilização de acampamentos golpistas em frente aos quartéis é sinal de que tudo foi superado? É claro que a resposta a todas perguntas aqui é NÃO.

Qualificar a previsibilidade para reduzir a imprevisibilidade

O que aconteceu em Brasília em 8 de janeiro de 2023 será sempre um excelente estudo de caso sobre gerenciamento de crise (antecedentes, ápice, o que restou). Como as crises são eventos dramáticos e que afetam o eixo da existência de organizações públicas e privadas. Nos artigos anteriores desta série sobre gestão de crise de imagem, buscamos mostrar isso. Por exemplo, lembremos que crise não é uma ocorrência, adversidade, um contratempo nem natural nem momentâneo nem espontâneo. Ela não chega de surpresa, como um sobressalto.

Insisto que crises de imagem são produções humanas que, mais cedo ou mais tarde, atravessam as portas de qualquer tipo de organização. Porém, mesmo sendo incontornáveis, as crises podem, devem e muitas são retratadas, contornadas e enfrentadas com qualidade, salvando pessoas, organizações e atividades. Para isso, exige-se conhecimento/formação, plano estratégico e preparação permanente.

É fundamental estabelecer um rigoroso sistema de monitoramento e avaliação de vulnerabilidades para qualificar a previsibilidade de crise. Essa ação, que não intuitiva, vai reduzir sobremaneira os efeitos mais danosos da imprevisibilidade, e que resultam em crises

mais longas e severas. É claro que a crise vivida nos três poderes no Brasil é muito mais complexa e com elementos muito mais intangíveis que outras. Não há dúvida: mal maior, remédios mais poderosos. Entretanto, os mecanismos de prevenção, controle, enfrentamento e superação são, na essência, os mesmos.

Das incertezas e das certezas do que fazer

Com a crise instalada, muitas vezes – até para justificar – buscam-se os indícios de seu nascedouro, os caminhos percorridos, os vários movimentos que foram se espraiando e produzindo o caos até chegar ao ápice. Essa é uma busca – muitas vezes motivada pelo fígado – que ocorre no campo das incertezas. Não se recomenda gastar tempo e ódio aqui. Se a crise explodiu, se fui pego de calças arriadas e com pouca capacidade de reação, a gestão de vulnerabilidades falhou. No caso da invasão aos poderes da República no Brasil não foi “surpresa”, presidente Lula. É verdade que muitos de nós não sabia nem dia nem hora. Entretanto, muitos de nós sabia dia e hora.

É claro que todo passado será apurado (é importante e necessário), mas essa ação deve ficar para depois, porque a urgência pede medidas ainda de enfrentamento que, em certa medida, também vão se esgotar – e estão se esgotando – no tempo e no espaço. E é nesse ponto que emerge uma fase crucial que, assim como a dos antecedentes, é bastante negligenciada na gestão de crise: a superação.

Na fase da superação, normalmente ocorre uma redução forte e constante do episódio-ápice da crise. Surgem outras pautas, demandas, agendamentos, problemas, o cotidiano da vida vai se impondo. É aí que muitas organizações relaxam, acreditam que todos os elementos da crise foram superados, o passado fica distante e agora “ninguém mais fala ou vê”. As organizações, então, passam a ignorar os constantes sinais de vida da crise que está sendo realimentada nos bastidores. Entramos no campo das certezas: mais cedo ou mais tarde, a crise tenta retornar.

Quando começará o dia 9?

Até agora, o Governo Lula tem dado aula de como lidar com essa crise, a começar pelo nítido reconhecimento da própria crise. Além do presidente da República, destaca-se, com ênfase, a participação do ministro da Justiça, Flávio Dino (PSB/MA). As ações tomadas por eles horas depois do ápice nos prédios dos três poderes foram cirúrgicas. As medidas nos dias seguintes

das invasões e depredações também têm sido certas. Todavia, isso tudo tem efeito temporal limitado, de modo que o 8 de janeiro ainda deve se estender por algum tempo.

A superação que afasta para mais longe uma nova crise neste nível exige uma permanente e consistente política de gestão de crise, com forte e cotidiana análise de vulnerabilidade, planejamento, formação, monitoramento transversal em ministérios e demais órgãos, ações de neutralização de pequenas ameaças, o estabelecimento de pactos civilizatórios humanos e o combate intransigente, dentro e fora do governo, de qualquer lógica fascista nas relações sociais.

O bando fascista que saiu do esgoto nos últimos anos e se transformou em organização terrorista, despejou sementes de ódio em muitas instituições da República, em organizações religiosas e associativas, em empresas, comunidades e famílias. Não demora muito e ele volta a florescer em tentativas de caos. Agora, talvez, quando isso ocorrer, os mecanismos de proteção da sociedade estarão prontos para impedir a chegada dessas flores venenosas ao portão.

Foto: Ministro da Justiça do Brasil, Flávio Dino / Imagem: José Cruz/Agência Brasil

[#crise](#) [#comunicacaocorporativa](#) [#gestaodeconflitos](#) [#imagemprofissional](#) [#gerenciamentoderisco](#) [#midiassociais](#) [#comunicador](#)