

FACOS - UFSM

RISCO e CRISE

NO CONTEXTO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Jones Machado (org.)

**Santa Maria - RS
2024**



Esta obra está licenciada com uma licença Creative Commons
Atribuição - Não Comercial - Sem Derivações 4.0 Internacional

Título | Risco e Crise no contexto da comunicação
organizacional - artigos e entrevistas de
especialistas

Imagem capa | Benson Creatives

**Capa e
projeto
gráfico** | Jones Machado

Revisão | Carolina Terra
Daiane Scheid
Jean Felipe Rossato
Patrícia Milano Pésigo

Esta obra conta com apoio da editora FACOS-UFSM para autopublicação.

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

Risco e crise no contexto da comunicação
organizacional [livro eletrônico] : artigos e
entrevistas de especialistas / organização
Jones Machado. -- 1. ed. -- Santa Maria, RS :
Ed. dos Autores, 2024.
PDF

Vários autores.
Bibliografia.
ISBN 978-65-00-93636-0

1. Artigos - Coletâneas 2. Comunicação
3. Comunicação organizacional 4. Crises - Brasil
5. Entrevistas - Brasil 6. Gestão de riscos
I. Machado, Jones.

24-192820

CDD-658.45

Índices para catálogo sistemático:

1. Comunicação organizacional : Administração
658.45

Aline Grazielle Benitez - Bibliotecária - CRB-1/3129



Gestão de crise: a UNISA não fez a lição de casa

Wilson da Costa Bueno

Gestão de crise: a UNISA não fez a lição de casa

Wilson da Costa Bueno

Todas as organizações, sejam elas de qualquer porte ou setor, estão sujeitas a enfrentar crises institucionais, por vários motivos, inclusive aquela pelas quais não são responsáveis. Centenas de empresas localizadas em municípios gaúchos, para só citar um caso recentíssimo, sofreram danos incalculáveis, algumas se tornaram até inviáveis, em razão do ciclone extratropical que devastou o Vale do Taquari. Está óbvio que elas não tiveram culpa alguma e que foram vítimas de um terrível acidente climático.

É possível, no entanto, admitir que a maioria das crises institucionais pode ser prevista e, que, portanto, se existirem sistemas competentes de gestão de riscos e de prevenção, as organizações terão, em tese, condições de evitar ou mitigar os danos delas decorrentes.

O caso da UNISA, envolvida recentemente, em grave crise institucional, pela ação irresponsável de um grupo de alunos do curso de Medicina, é emblemático.

Embora o episódio tenha ocorrido há alguns meses, durante a realização dos Jogos Universitários no primeiro semestre de 2023 (veja detalhes do caso no link ao final do artigo), só se transformou, recentemente, em um escândalo midiático, depois que os “futuros médicos” resolveram publicar vídeos sobre a sua atitude cafajeste nas mídias sociais. A divulgação do material causou um tremendo impacto na opinião pública, e particularmente junto a órgãos do Governo (ministérios, em especial, como o das Mulheres e o da Educação).

Pressionada de todos os lados, a UNISA finalmente resolveu tomar providências e começou a identificar os responsáveis e puni-los com a expulsão da universidade. Mas a decisão veio tarde demais. Não foi espontânea, talvez porque (é assim que julgam segmentos importantes da sociedade) alunos que pagam milhares de reais de mensalidade não podem ser descartados porque, para muitas organizações educacionais, aumentar a

receita é mais importante do que o comprometimento com um processo educativo que se caracteriza pela ética e pela formação cidadã.

Os especialistas em gestão de crise ensinam, baseado na experiência e no benchmarking de casos relevantes, que a iniciativa correta é prevenir e não, remediar. Diz o ditado que não se deve colocar a tranca depois que a porta for arrombada porque essa providência não resolve o problema ocorrido, embora, em situações que possam se repetir, o ideal é corrigir o erro antes que novos “acidentes” aconteçam.

A UNISA não conseguirá jamais convencer a opinião pública de que não tinha conhecimento do fato e que, por isso, não agiu imediatamente à sua ocorrência, evitando, pelo menos, agir sob pressão, como se estivesse apostando (o que efetivamente aconteceu) que o episódio, absolutamente lamentável, fosse passar em branco. A imprensa, excitada como sempre para tratar de casos de grande repercussão, conseguiu, inclusive, levantar mais elementos para evidenciar a falta de decoro e de responsabilidade dos elementos que compõem a Atlética da UNISA. Divulgou, com alarde, o hino da Atlética, cantado pelos alunos, durante os eventos de que participam: uma apologia indesculpável ao estupro. Você, cara leitora ou caro leitor, se estiver interessado (a) poderá conferir em outro link, também indicado ao final desse texto.

A UNISA, ninguém tem dúvida, fechou os olhos e os ouvidos ao longo de todo o tempo, certamente para não “arrumar encrenca” com os alunos (fontes da sua elevada receita), mas, como se pode ver, a “emenda saiu pior do que o soneto”.

Deveria ter agido com antecedência, proativamente, buscando identificar os responsáveis e puni-los de forma exemplar, antes que tivesse que tomar esta medida no “olho do furacão”.

Em geral, as estruturas profissionalizadas de comunicação das organizações não têm culpa nesses casos – a culpa não é dos comunicadores da UNISA – mas de uma gestão que não aprendeu uma lição básica: as crises devem ser evitadas e, quando elas ocorrem, precisam ser tratadas com prioridade e competência.

A imagem da UNISA está terrivelmente abalada e, na prática, não serão apenas as mensalidades dos alunos expulsos que farão falta. Alguns cidadãos, influenciadores ou não, andaram se manifestando nas redes sociais sobre o episódio e perguntas como “vale a pena deixar meus filhos, especialmente as filhas, estudar numa instituição que tem esta cultura machista, misógina e que passa o pano para atos recrimináveis como esse?”.

A UNISA deve ter aprendido a lição. Aqui se faz, aqui se paga. Ela estará presente na mídia ainda por algum tempo e será (alguém dúvida?) lembrada tanto pela situação indesculpável protagonizada pelos seus alunos, como pela sua omissão. Para nós, comunicadores profissionais, sobretudo, pelo tardio e ineficaz processo de gestão de crise.

Mais informações sobre o caso: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2023/09/19/usina-expulsa-alunos-que-ficaram-pelados-e-simularam-masturbacao-durante-jogo-de-volei-feminino.ghtml?fbclid=IwAR2dohdAf8EKKtmTW2h4HnQDeG2nYWPfJ9B-2W1wUNMEdR4HSAAbOTq7zOzw>

Hino da Atlético da UNISA: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2023/09/19/hino-da-atletica-de-medicina-da-unisa-que-fala-em-enfiar-dedo-na-vagina-e-entrar-mordendo-e-apologia-ao-estupro-diz-especialista.ghtml?fbclid=IwAR17MQjCVk1cP35-xGpbmGwAakpxbpsYAQPkxK0lyjUKfPh6XBI94LFHFLO>