RUFANDO BOMB NEWS Notícias sem rodeios

Sábado, 03 de Maio de 2025

Crises reputacionais

MATHEUS BAZZI

Matheus Bazzi

Nunca foi tão importante cuidar da imagem empresarial. Isso porque a nossa sociedade seleciona empresas sólidas, com histórico e sem envolvimento em crises para o consumo de produtos e serviços.

A bem da verdade, ninguém quer consumir de quem não possui credibilidade, não importa o seguimento, seja um restaurante, uma marca de roupas, uma cafeteria ou, até mesmo, profissionais liberais, tais como médicos e advogados.

No contexto de uma sociedade conectada, todo mundo, antes de contratar, pesquisa. Em alguns segmentos mais do que em outros, mas, se não for pesquisa livre, há uma busca por indicação.

Justamente por esse motivo é que, além da boa administração, a manutenção de boa reputação, sem fraudes ou crises internas permitem o avanço do empreendimento.

É preciso ter consciência de que todo empreendimento, em algum momento, enfrentará alguma adversidade, seja ela financeira, operacional, logística, regulatória ou, até mesmo, criminal. Isso faz parte do risco da exploração do mercado.

Dentre as crises, a de natureza criminal é, sem dúvidas, a mais danosa, tendo em vista que escândalos de corrupção, fraudes societárias, contra credores e licitatórias, podem destruir a reputação de uma empresa e de seus sócios.

Ainda, como se percebe de uma mera pesquisa livre na internet, esses assuntos são amplamente divulgados, pelo simples fato de serem muito acessados, isto é, porque vendem. Por isso que, aos noticiários, a divulgação é completamente pertinente e relevante, especialmente quando um dirigente ou sócio é envolvido, ainda que por condutas pessoais, numa crise criminal.

Se, de um lado, há ampla veiculação em jornais e na mídia, de outro, há uma preocupação na manutenção de empregos, renda e imagem. Muitos são os impactos causados por uma crise reputacional.

Mesmo sendo importante, o foco deste texto não está em trazer informações sobre como prevenir crises – o que pode ser feito através de due diligence antes de uma contratação, instituição de um programa de compliance criminal, com acompanhamento contínuo de anticorrupção, prevenção de crimes ambientais e fraudes –, mas em casos de abalos reputacionais já ocorridos.

Quando acontece uma fraude ou crime corporativo e há ampla divulgação, o empreendimento e seus sócios precisam saber como e quando agir.

Com a crise, um negócio pode simplesmente deixar de existir ou a situação problemática pode ser vista como uma oportunidade de se reconstruir.

A crise, a partir de uma gestão verdadeiramente funcional, pode se transformar em uma oportunidade interessante até mesmo para a reconstrução e o fortalecimento da empresa.

A título de exemplo, em 2015, um hospital famoso recebeu uma denúncia de fornecedor e descortinou um caso de corrupção privada entre um médico, membro do alto corpo executivo, e uma empresa fornecedora de próteses cardíacas. O hospital, através de seu núcleo de compliance, tomou as decisões acertadas e transformou a potencial crise em demonstração de seriedade: não importa a posição ocupada, as consequências são para todos; o que demonstrou a preocupação em contingenciar crises internas e que a tomada de decisão é desempenhada com rigor.

Já em outro caso, em clara falta de orientação adequada, uma empresa que causou danos ambientais, inclusive com causação de morte de inúmeras pessoas, o ex-presidente e o ex-diretor jurídico divulgaram publicamente mensagens diversas, sem qualquer protocolo de gerenciamento de crises ou demonstração de seriedade para contingenciá-la e, mais importante, buscar minimizar o dano causado a terceiros – o que, de fato, importa nesses casos.

Nota-se que somente após uma crise é que surge uma preocupação em destinar investimentos para projetos de ESG e instituição de um criminal compliance. Antes da crise, porém, referidos programas são vistos como passivos, não investimentos, o que não é verdade, tendo em vista que podem solidificar o negócio no médio ou longo prazo, demonstrando uma seriedade com a conformidade ética e legal, atraindo investimentos e possibilitando contratações públicas.

Aliás, no Estado de Mato Grosso, para contratações públicas, há a necessidade de que a empresa possua um programa de integridade, nos termos da Lei Estadual n. 11.123/2020, em claro incentivo à adoção de planos de conformidade.

Em conclusão, duas premissas devem ser traçadas pelas empresas: i. a prevenção é o melhor caminho, possibilitando a ocupação destacada de mercado e, inclusive, contratação com o Poder Público; e ii. caso a crise já tenha batido à porta, a melhor solução é contingenciá-la diligentemente com a criação de um comitê qualificado para essa finalidade, cujo intuito é superar as dificuldades e demonstrar para todos que, mesmo diante de uma situação problemática, o negócio possui a seriedade necessária para se reconstruir.

Matheus Bazzi é *advogado criminalista*