

São Paulo, 04 de novembro de 2011

PAS 200 - Crisis Management. Guidance and Good Practice - incorporando as crises latentes.

por Alexandre Yokote

Recentemente foi lançada uma especificação disponível publicamente pela British Standard Institute sobre gestão de crises: "PAS 200 - Crisis management. Guidance and good practice".

Trata-se de um guia que foca em uma área da gestão de riscos que ainda hoje não possui um escopo claramente definido, visto reportagens como Crise Mundial, recall de alimentos, greve nas obras do PAC e assim por diante, todos tratando de eventos com perdas significativas. O guia destaca as diferenças entre a gestão de incidentes (usualmente trabalhada com referências como NFPA 1600 e ABNT 15999) e a gestão de crises.

Crises ainda podem ser derivadas de um incidente, mas destaca-se agora que há crises súbitas, mas principalmente crises latentes.

A crise é definida como "uma situação inerentemente anormal, instável e complexa que representa uma ameaça para os objetivos estratégicos, reputação ou a existência de uma organização." , algo que afeta o cerne, o core business da organização e nunca deve ser admitido como algo leve.

Estas características descritas, leve a gestão de crises como algo a nível estratégico da organização, sendo complementado por outros planos já conhecidos no mercado, como os planos de emergência, gerenciamento de incidentes, continuidade de negócios e comunicação de crises, cada qual atuando juntos aos diversos níveis organizacionais (operacional, tático e estratégico). O guia destaca fases de recuperação e regeneração.

Outro ponto interessante é que o guia comenta que manuais não são úteis à gestão de crises, os manuais auxiliam nas tomadas de decisão da gestão de incidentes, mas para a gestão de crises há uma capacidade necessária em criatividade no momento de decisão. Os manuais de gestão de crises devem focar mais para o fluxo de informações do que para soluções pré-definidas. A capacidade de tomar decisões nas horas quentes e sob pressão, quebrar paradigmas e enxergar dentro de todo este ambiente as novas oportunidades é uma habilidade essencial aos gestores de crise.

Concluindo, este guia será muito importante para fechar alguns gaps da gestão de riscos residuais, principalmente pela questão das crises latentes, desta forma se integrando de forma complementar com a gestão reativa de incidentes.