



# TIPOS DE CRISES

Prof. João Forni





Direitos do  
consumidor



Ética  
empresarial



Meio  
ambiente



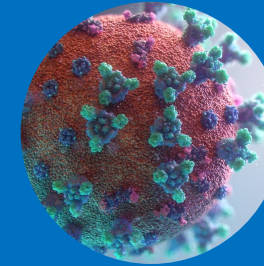
Relações  
trabalhistas ou  
de pessoal



Catástrofes  
naturais



Segurança  
pública



Poder  
público



Danos  
patrimoniais



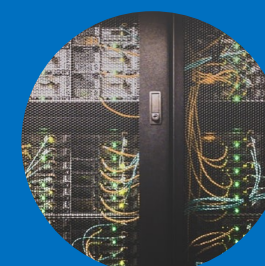
Controle  
financeiro



Contencioso  
jurídico



Imagem



Tecnologia



Serviços  
públicos



Pendências  
regulatórias



Crises de  
gestão



Ambiente  
político

1

## Direitos do Consumidor

Desrespeito aos direitos do consumidor; mau atendimento, deficiências no *call center*; falhas na entrega de mercadorias de *e-commerce*; contaminação acidental ou culposa de produtos; problemas na embalagem, origem da matéria-prima ou dos produtos; defeitos nos produtos; contaminação alimentar; roubos realizados por clientes; boicote a produtos ou serviços; falta de clareza nas regras do negócio; interrupção de serviços essenciais; envenenamento ou contaminação por produto tóxico em alimentos; falsificação de peso ou fórmula de produtos; chantagem com produtos; *recall*.







## 2

### Ética empresarial

Utilização de trabalho infantil ou escravo; processo industrial inadequado; importação irregular; sonegação de impostos; lavagem de dinheiro, corrupção, tráfico de influência, uso da máquina pública; fraudes e roubos internos; transporte pirata; desvios de dinheiro público; uso de "laranjas"; chantagens e sabotagens; cartelização; superfaturamento em obras; vazamento de informação confidencial; informação falsa; suborno; enganar os clientes com requisitos que o produto não tem; pirataria e adulteração de dados ou produtos.



## Meio ambiente

Acidentes ambientais; acidentes industriais; boicote de grupos ativistas; desmatamento; contaminação ou degradação do meio ambiente; ocupação irregular do solo; vazamento de produtos tóxicos ou agressivos à natureza, como petróleo ou derivados; contaminação de empregados por produtos tóxicos; carvoarias, com utilização de madeira clandestina e mão de obra infantil; rompimento de barragens ou adutoras; depósitos irregulares de resíduos sólidos; despejo de lixo em lugar irregular; comprometimento do solo, por obras não autorizadas ou com violações à lei.



## Relações trabalhistas ou de pessoal

Acidentes de trabalho com mortos ou feridos graves; greves, passeatas e invasões; programa de demissões; ameaça de perda de executivos ou de administradores intermediários; morte de executivos; não pagamento de direitos trabalhistas; terceirização indevida ou proibida; sabotagem industrial; assédios de todo o tipo (de raça, moral, sexual, de gênero); sucessão, com conflitos de familiares ou herdeiros; violência no trabalho; surto de doença que atinja os empregados; acidentes com transporte de empregados; envolvimento de empregado(s) em crime grave.



5

## Catástrofes naturais

Granizo; enchentes; **deslizamento de encostas**; incêndios; secas prolongadas; **terremotos**; tornados, tsunamis; erupção de vulcão; erosão do solo; **rompimento de barragens (por desastre natural)**; ressacas; raios; avalanches; todas com comprometimento de outros serviços essenciais.





6

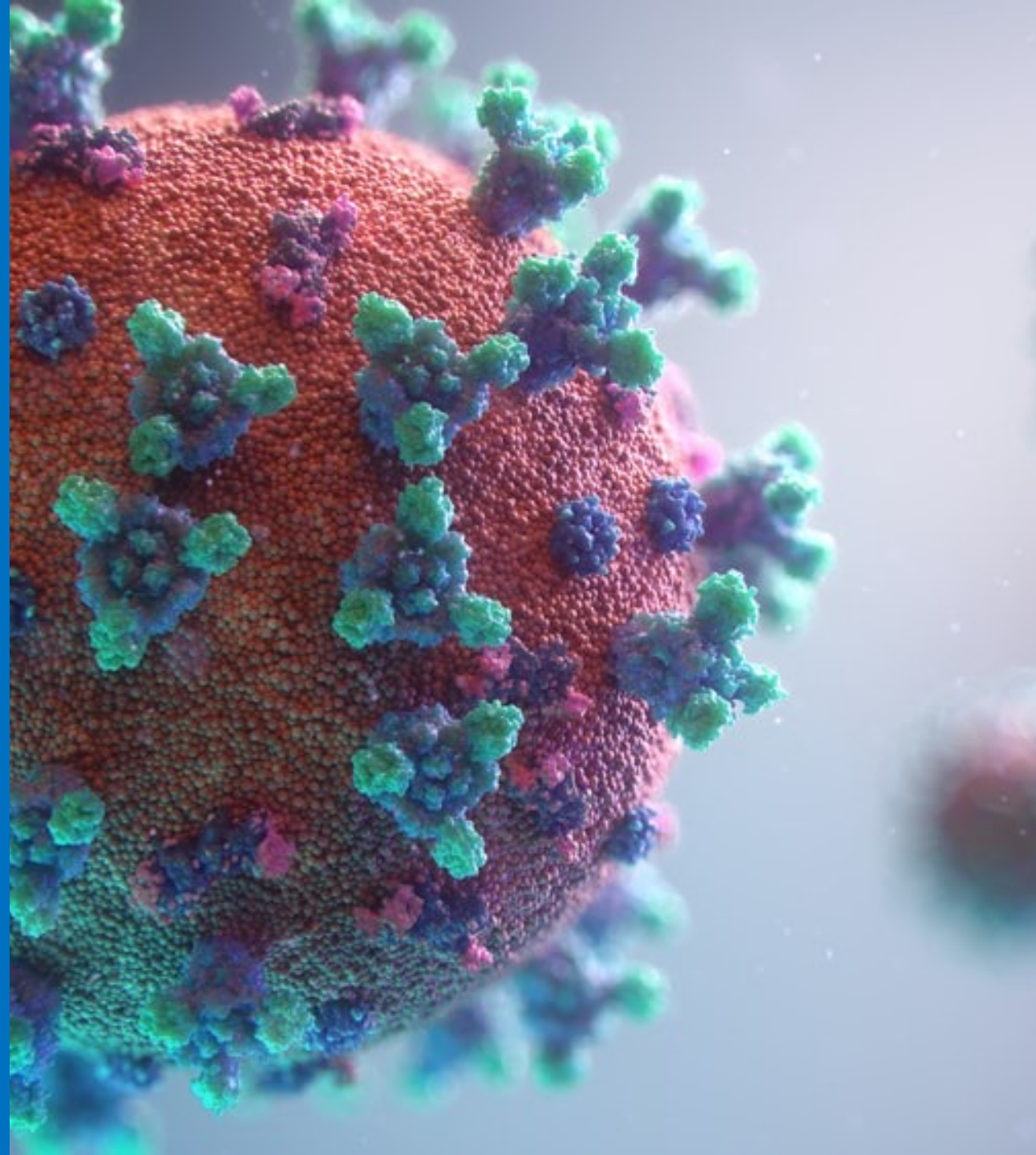
## Segurança pública

Violência nas ruas ou estabelecimentos públicos, nas grandes cidades; violência no trânsito; **acidentes com transportes públicos**; chantagem; greve da Polícia ou outras áreas da segurança; manifestações, com violência; violência policial; fuga ou revolta de presos; **corrupção policial**; envolvimento de autoridades com quadrilhas ou policiais corruptos; tomada de reféns; **tiroteio dentro das instalações**; **assaltos a estabelecimentos públicos**; falta de fiscalização em eventos públicos.



## Poder público

Crise no Judiciário: **acusações contra juízes**; morosidade; crise no Legislativo, com **acusações contra parlamentares**; envolvimento de autoridades em denúncias de corrupção; uso da máquina pública; **nepotismo**; uso da máquina pública para interesses privados; salários acima do teto constitucional; contratação de mão de obra irregular; uso da máquina pública para favorecimento pessoal ou de terceiros; **epidemias ou surto incontrolável de doenças contagiosas**; uso de bens públicos para interesses privados.





## Danos patrimoniais

Causados por desastres naturais; incêndios; atos de terrorismo ou atentados a instalações; desabamentos; explosões; invasões ou depredação intencional; depredação pela população, ativistas ou marginais; concorrência predatória; mudanças nas leis que afetam o negócio; sabotagem; perda de plantas, equipamentos e material de suprimento, exclusivos da organização; interrupção brusca da produção da empresa.



# Controle financeiro

Prejuízo em balanços; colapso no preço de ações; perda rápida do valor de mercado; perda de crédito; endividamento ou inadimplência elevada, com repercussão no atendimento; inadimplência, com comprometimento do interesse dos credores; sonegação de impostos; demissão em massa; venda de ativos; crises nas relações com acionistas ou cotistas; perda de contratos; escândalos financeiros; queda brusca do faturamento/ produtividade; interferências legais ou quebra do mercado; contabilidade ilegal; denúncia do uso dos recursos para propinas.



## Contencioso jurídico

Processos legais contra a empresa; possibilidade de concordata; falência; possibilidade de fechamento da empresa ou de parte dela; ações para ocupação de instalação da empresa; ocupação de instalações por grupos ativistas; ação na Justiça que comprometa a higidez financeira da empresa.



## Imagem

Sério dano à imagem ou à reputação da companhia ou do governo; problemas de identidade corporativa: uso indevido da marca da empresa ou de produtos; adulteração de marca; **difamação**; **calúnia e boatos não comprovados**; crises malconduzidas; **ações incorretas da empresa**, como discriminação, trabalho escravo ou exploração da mão de obra.



## Tecnologia

Invasão do site ou dos sistemas da organização; queda do sistema; **vazamento de dados sigilosos**; **falta de backup** dos dados; incêndio ou risco de incêndio no centro de tecnologia da informação; falhas tecnológicas ou de segurança nos sistemas eletrônicos; grampos irregulares; uso indevido de imagens gravadas; ataques terroristas às instalações, com perda de documentos ou dados; **perda de dados sigilosos de clientes ou fornecedores**; uso de produtos piratas na planta tecnológica.



## Serviços públicos

Apagão elétrico ou desabastecimento de água; falha na coleta de lixo; falta de controle de trânsito ou da segurança, por catástrofes naturais; falta de obras de saneamento, acarretando danos à população; caos na saúde; falhas ou fraudes em concursos públicos; falha na segurança; falta de planos alternativos ou de solução, no caso de greves.





14

## Pendências regulatórias

Multas ou passivos  
com o erário público.



## Crises de gestão

Perda de executivos-chave para o mercado; sequestro (executivos, funcionários ou familiares); disputas de herdeiros; crises de administração; sucessão; pagamento de suborno para obter favores do poder público.





16

## Ambiente político

**Disputas eleitorais**; disputas por cargos; uso da máquina pública em proveito próprio ou de terceiros; conflitos internos ou externos; denúncias contra a família.