

A universidade transformou a polêmica em torno da estudante **Geisy Arruda** em um manual prático de como gerir de forma atabalhoada uma crise de imagem

TOM CARDOSO



FREDERIC JEAN

A saia-justa da Uniban

**ESTUDANTES
PROTESTAM
CONTRA
EXPULSÃO DE
GEISY:**
*a Uniban
errou por
não possuir
um comitê
anticrise e por
agir de forma
fria, pouco
emocional*



NELESON ANTUNES

O CASO UNIBAN, QUE envolveu a estudante de turismo Geisy Arruda, xingada e perseguida por usar, segundo os estudantes de sua universidade, um vestido dos mais indecentes, já rendeu diversas teses e interpretações. Mas sobre um fato não há dúvida nem polêmica: a universidade paulista transformou o tumulto, aparentemente sem grandes conseqüências, em um manual prático de como gerir de forma atrapalhada uma crise. O festival de erros começou no dia 22 de outubro, dentro do campus de São Bernardo do Campo, quando houve a agressão contra a estudante. Com a repercussão do tumulto, que envolveu também funcionários da empresa, a Uniban decidiu, uma semana depois, abrir sindicância afirmando que "repudiava qualquer manifestação de preconceito". O resultado da investigação foi revelado em pleno domingo, dia 8 de novembro, por

meio de um anúncio publicado em jornais paulistas, intitulado "A educação se faz com atitude e não com complacência". Geisy estava expulsa da Uniban, a mesma universidade que durante a sindicância havia repudiado qualquer forma de preconceito. Três dias depois, a instituição, sob forte pressão da opinião pública, revogou a decisão e voltou a admitir a estudante em seu quadro de ensino. Confuso? É, o próprio reitor da Uniban, Heitor Pinto Filho, diante de tantas reviravoltas, não sabe mais o que fazer.

Ao acompanhar de perto o noticiário do caso Uniban, Sulamita Mendes, especialista em comunicação corporativa, sentiu vontade de oferecer ajuda aos diretores da universidade. "A simples presença de um gerenciador de crises, funcionário muito comum em instituições financeiras e em empresas aéreas, impediria a seqüência de bobagens que eles

Foto

cometeram", afirma Sulamita. A Uniban, por exemplo, errou ao não possuir um comitê anticrise e depois, já com o abacaxi em mãos, por agir de forma extremamente fria, pouco emocional. No dia do tumulto, Geisy deixou a faculdade escoltada pela polícia - deveria ter sido levada,

cou uma reunião com todos os envolvidos para debater o assunto."

Agir de forma rápida e segura, deixando o mínimo espaço para questionamentos da opinião pública, faz parte do receituário de qualquer bom gerenciador de crise. A Uniban parece ter seguido a cartilha inversa.

diminuir os prejuízos causados pelo "caso do vestido vermelho", a médio e longo prazo. "Agora, com o apagão, a Uniban sairá um pouco do noticiário, mas será lembrada como a "Universidade Talibã" ou "Uniburca", apelidos que já pegaram e certamente vão diminuir o número de matriculados nos próximos anos."

A instituição será lembrada por um bom tempo pelo apelido de "Uniburca" e essa fama, certamente, irá diminuir o número de matriculados nos próximos anos

segundo Sulamita, à sala de algum coordenador. Sua expulsão, por exemplo, foi anunciada por meio de um burocrático anúncio publicitário. "As pessoas esperam o mínimo de humanidade por parte das empresas. Em nenhum momento, a Uniban chamou Geisy para conversar ou convo-

"Eles apagaram fogo com gasolina. Ao punir a vítima, a universidade conseguiu, em pouco tempo, mobilizar a sociedade inteira contra ela, do Procon à OAB", afirma Edson Crescitelli, professor da FEA/USP e especialista em marketing. Para Crescitelli, a Uniban só irá conseguir

Além de não demonstrar coerência e ter agido de forma impulsiva na maioria de suas decisões, a Uniban não levou em conta, na hora de gerenciar sua crise, o fato de que as empresas de hoje valorizam cada vez mais a diversidade. É o que pensa João Rodarte, presidente da CDN, uma das maiores agências de comunicação do País. "Veja o tamanho do erro. Enquanto as empresas investem em políticas para minorias, a Uniban decide pelo fundamentalismo", afirma Rodarte. "Além do mais, o brasileiro é um povo que vê sensualidade como algo bonito."