

Risco de imagem e reputação em empresas públicas: um olhar sob a perspectiva de Niklas Luhmann¹

Carla Alessandra TIMM²

Universidade de Brasília – UnB, Brasília, DF.

Resumo

Este trabalho tem como propósito apresentar alguns conceitos que podem auxiliar na compreensão sobre o risco de imagem e reputação em empresas públicas, principalmente no que se refere ao risco sob a perspectiva da teoria dos sistemas do sociólogo alemão Niklas Luhman, que propõe uma distinção entre risco e perigo, enfatizando a complexidade da tomada de decisões em contextos de incerteza e contingência.

Palavras-chave

Risco reputacional; imagem organizacional; Niklas Luhmann; empresas públicas.

1. Introdução

Buscando uma abordagem adequada para tratar o risco reputacional em empresas públicas, encontramos no conceito de risco sob a perspectiva de Niklas Luhmann uma alternativa que amplia a forma de ver o objeto a ser pesquisado. O autor substitui a oposição tradicional entre risco e segurança por uma distinção mais complexa e fundamentada, centrada na decisão. A decisão pode ser o ponto de partida para diminuir a complexidade acerca do risco de imagem e reputação nas empresas, que nesse recorte são as públicas.

¹ Trabalho apresentado na Sessão Temática Organizações, comunicação e consumo na sociedade de risco, atividade integrante do XIX Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas.

² Mestre e Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade de Brasília – UnB. E-mail: carla.timm@gmail.com

Com a criação da Lei das Estatais³, em junho de 2016, a gestão de riscos foi introduzida no contexto das empresas públicas, dentro de um arcabouço de governança corporativa e compliance da organização. Para o entendimento de riscos nas empresas públicas, a Instrução Normativa Conjunta da Presidência da República e da Controladoria Geral da União⁴, de 1º de maio de 2016, (BRASIL, 2016b) lista quatro tipos: a) riscos operacionais; b) riscos de imagem/ reputação; c) riscos legais e; d) riscos financeiros/orçamentários.

Quanto a imagem e reputação, não gerenciar riscos pode ser extremamente danoso para uma organização. Para Almeida & Belo (2017, p.38), riscos reputacionais são eventos que têm o potencial de impactar negativamente as percepções dos grupos de relacionamento e, também, seu comportamento em relação a uma empresa: são capazes, portanto, de provocar verdadeiras catástrofes.

2. Risco sob a perspectiva de Niklas Luhmann

A abordagem de Luhmann é importante para a compreensão do conceito de risco, dentro de uma perspectiva sociológica, em uma organização, pois destaca diversas distinções envolvidas nesse processo. Ele argumenta que os conceitos de risco e perigo estão interligados, uma vez que são mediados por processos culturais e envolvem incertezas em relação a danos futuros decorrentes das decisões e ações dos atores sociais. Para Luhmann (2006), a existência é constantemente permeada pelo risco, refletindo tanto as vulnerabilidades sociais quanto os perigos inerentes às sociedades.

Risco pressupõe uma elevada contingência, conferindo ao indivíduo a possibilidade de evitar danos por meio de suas escolhas. No entanto, mesmo no exercício da liberdade, o indivíduo não pode simplesmente decidir não agir sem

³ A Lei nº 13.303/2016, conhecida como “Lei das Estatais”, foi promulgada para estabelecer o estatuto jurídico das empresas públicas, das sociedades de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. O principal objetivo dessa lei é estabelecer as diretrizes de governança dessas instituições. Acessível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13303.htm>.

⁴ Acessível em: <https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/21519355/do1-2016-05-11-instrucao-normativa-conjunta-n-1-de-10-de-maio-de-2016-21519197>.

assumir a responsabilidade pelo risco inerente a essa decisão. Assim, mesmo a não ação configura uma forma de decisão, na medida em que o sujeito mantém o poder de influenciar diferentes desdobramentos possíveis. Independentemente da escolha feita, ele deve lidar com a imprevisibilidade e a incerteza de suas próprias decisões (Luhmann, 2006).

No âmbito dos sistemas e seus respectivos ambientes, os acontecimentos não ocorrem de maneira isolada ou fortuita, mas emergem da combinação de diferentes probabilidades. A contingência, nesse sentido, é uma consequência das decisões humanas. Por essa razão não é adequado distinguir entre riscos reais e potenciais. Para Luhmann, todo risco é, simultaneamente, real, por ser uma construção social, e potencial, na medida em que se constitui como objeto de decisão.

Na teoria de Niklas Luhmann (1992 apud Brüseke, 2007), a contingência é definida como algo que não é necessário nem impossível. Indica que uma situação poderia ocorrer de outra forma. Nesta definição o conceito de contingência é resultado de uma dupla negação, primeiro da necessidade e, segundo, da impossibilidade. Contingência, nesse contexto, significa que as coisas poderiam sempre ser diferentes e que eventos e ações sociais poderiam ter ocorrido de outra maneira. Luhmann vê o risco como um aspecto da contingência na sociedade moderna. A consciência da contingência leva à percepção do risco, que por sua vez influencia a tomada de decisões.

Luhmann (2006) substitui a oposição entre risco e segurança por uma outra oposição, muito mais complexa e elaborada, composta pela distinção entre risco e perigo. Essa abordagem distingue duas situações que pressupõem incertezas quanto a existência de danos futuros. O autor considera que um possível dano, como consequência da decisão, pode ser entendido como risco, enquanto o perigo se faz a partir de um possível dano provocado externamente (LUHMANN, 2006, p.67).

3. Considerações Finais

Para Luhmann, enquanto o perigo é atribuído a causas externas e independentes das decisões humanas (como desastres naturais), o risco está intrinsecamente ligado às decisões. O risco emerge quando as possíveis

consequências negativas são vistas como resultado de uma decisão tomada. A distinção entre risco e perigo pode contribuir para a formulação de estratégias eficazes de mitigação, tornando-se um referencial valioso para a análise da imagem e reputação organizacional.

A gestão de risco nas empresas públicas tornou-se uma dimensão essencial para a governança dessas organizações, mas ainda está cercada de dúvidas a questão de como essas empresas vem tratando do risco de imagem e reputação. É nessa perspectiva que o olhar de Luhmann vem ao encontro das nossas expectativas, pois em vez de tratar o risco como um fenômeno objetivo ou uma mera probabilidade estatística, Luhmann propõe uma abordagem sociológica que o compreende como uma construção social, dependente da observação e da comunicação.

Gerenciar o risco de imagem envolve compreender como as decisões e comunicações de uma empresa/organização interagem com o ambiente social complexo, afetando a confiança e a reputação. Assim, entendemos que buscar novas abordagens e conceitos, como o elaborado por Niklas Luhmann, nos ajuda a abrir um diálogo neste campo de estudo, possibilitando o estabelecimento de alicerces robustos na construção de conhecimento voltado à gestão de riscos associados à reputação e imagem organizacional.

Referências

ALMEIDA, A.L.; BELO, J.S. "Ser ou não ser? Eis a questão": a era da transparência. In: PRADO, E. (Org.). Gestão da reputação: riscos, crise e imagem corporativa. São Paulo: Aberje, 2017. p.35-45.

BRASIL. A Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, [Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios]. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília-DF, v.153, n. 125, p.1, 01 jul. de 2016a. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13303.htm/>. Acesso em: 12 jan. 2025.

BRASIL. Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 10 de maio de 2016. [Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo federal]. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Presidência da República/Controladoria-Geral da União,

seção 1, p.14, 11 Maio 2016b. Disponível em: <https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/21519355/do1-2016-05-11-instrucao-normativa-conjunta-n-1-de-10-de-maio-de-2016-21519197>. Acesso em: 12 jan. 2025.

BRÜSEKE. F.J. Risco e Contingência. Revista Brasileira de Sociologia. Vol. 22 (63) fev. 2007. p. 69 a 79. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbcsoc/a/m5tN7RsDNHm36zQLSC9vHhp/>. Acesso em: 11.fev.2025.

LUHMANN, N. Sociologia del Riesgo. México: ITESO/Universidad Iberoamericana, 2006.