

No dia 2 de junho dois carrinhos da montanha-russa Smiler colidiram, resultando em quatro pessoas com ferimentos graves e doze com lesões menores. Posteriormente um dos feridos teve parte de sua perna amputada. Então, quais foram as cinco lições aprendidas a partir deste incidente?

### **1. Escolha bem o porta-voz**

Nick Varney, executivo-chefe da Merlin Entertainments, assumiu a responsabilidade por todas as entrevistas e foi um excelente porta-voz. O CEO, ele é a pessoa mais adequada para se pronunciar em nome da empresa e isso não foi delegado a um chefe de comunicações ou um gerente sênior. A entrevista dada a imprensa logo após o incidente foi uma lição sobre como conduzir a situação, já que a empresa causou prejuízo para seus clientes.

Suas primeiras palavras foram dirigidas as vítimas e, mais importante, ele assumiu total responsabilidade pelo acidente. Os CEOs frequentemente são orientados por seus advogados a não assumir a responsabilidade por um incidente ou a fazer um discurso que limite a sua responsabilidade, quando frente ao tribunal. Nick Varney disse ao jornal The Sun: "Independentemente do resultado das investigações em curso sobre as causas do acidente, nós aceitamos toda a responsabilidade por aqueles que tenham sofrido ferimentos no acidente e confirmou que uma compensação financeira será fornecida para eles".

### **2. Esteja de acordo em pagar uma indenização**

Provavelmente neste incidente todos os advogados da empresa foram trancados em um quarto, sem autorização para interferir na resposta da empresa. Como foi bom para a organização dizer "A Alton Towers compromete-se a pagar uma indenização a cada vítima, e nos responsabilizamos pelos que ficaram feridos no acidente, independentemente do resultado das investigações em curso sobre suas causas".

Ainda mais surpreendente foi o pedido da empresa para que as vítimas contratassem um advogado para apresentar um pedido de indenização, com a promessa de que isso seria tratado rapidamente. Esta abordagem será, provavelmente, mais barata no final de tudo e poderá evitar processos judiciais onerosos e a publicidade que vem com eles.

### **3. Tome medidas adicionais para garantir a segurança**

O fechamento do parque temático durante seis dias após o incidente mostrou compromisso da Alton Towers com a segurança de seus clientes, além de garantir que todos os equipamentos tinham sido verificados antes da reabertura. O fechamento das montanhas-russas em outros parques do grupo Merlin Entertainments, para treinamento adicional e verificações de segurança voltou a demonstrar que a organização coloca a segurança de seus clientes em primeiro lugar.

### 4. Será que o incidente vai retomar uma discussão existente?

As montanhas-russas em geral têm uma boa reputação com relação a segurança. É muito mais provável morrer em um acidente de carro do que numa montanha-russa. Por outro lado, para algumas indústrias que não têm uma boa reputação um incidente pode ressuscitar estereótipos, tais como "todos os banqueiros são desonestos" ou "todas as empresas petrolíferas são poluidoras". O tratamento dado a este incidente não trouxe à tona o estereótipo existente de que todas as montanhas-russas são inseguras ou que Alton Towers não leva a segurança a sério.

### 5. E seus clientes vão voltar?

Lynn Phoenix, que dirige o Bank House, um *bed and breakfast* em Alton, respondeu a esta pergunta muito bem, "Eu não acho que a reputação do parque será afetada a longo prazo. Quando ocorre um grande acidente ferroviário, as pessoas não deixam de utilizar os trens. Na minha opinião o parque demonstrou que é seguro durante muitos anos, então porque teria impacto agora".

Tradução livre do artigo de Charlie Maclean-Bristol, FBCI