

CRISE

18/01/2019

A melhor maneira de lidar com uma crise é evita-la. Empresas que contam com políticas de conduta bem construídas e disseminadas de forma ampla entre os empregados estão mais protegidas dos problemas que envolvem a reputação corporativa, do que aquelas que consideram essas medidas despiciendas. Há, por exemplo, quem considere a Ouvidoria um luxo, mesmo sabendo que a Ouvidoria desempenha também uma função proativa, isto é, um trabalho diuturno de prevenção para que a empresa não caia em descrédito. Conscientiza dirigentes e colaboradores sobre a necessidade de respeitar o tripé do crescimento: conformidade, integridade e transparência. Fiscaliza o cumprimento, por todos, do código de ética e guia de conduta. Destarte, adotar políticas, não basta; é preciso monitorá-las e atualizá-las constantemente, a fim de acompanhar as mudanças de expectativa dos diversos investidores. Em caso de crise, se impõe agir rápido para preservar a reputação da empresa. A Telebras, sabemos, exercita uma função social das mais relevantes, voltada para pessoas humildes que habitam os rincões mais distantes do país, que é o acesso à internet, acesso que as grandes operadoras não têm interesse em propiciar ao povo, em razão da baixa ou nenhuma rentabilidade. Ao contrário, “Internet para todos” é o nosso maior e mais sublime desiderato.

Alberto Angerami

Ouvidor