

# CARLOS F. SANTOS CARVALHO

ADVOGADO

## CIRCULAR Nº85/2011

**ASSUNTO** : A "imagem" da sua Empresa

Deixe que lembre que o artº128, Código do Trabalho, que aos "deveres do trabalhador" diz respeito, tem como primeiro dever, --- e certamente o destaque foi pensado ---, o seguinte: o trabalhador deve,

"a) – Respeitar e tratar o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho **e as pessoas que se relacionem com a empresa**, com urbanidade e probidade"

e, repare na exigência de o trabalhador respeitar e tratar com "urbanidade e probidade",

"(...) as pessoas que se relacionem com a empresa (...)"

Não é inocente esta exigência (dever) dos trabalhadores: lembramos o ditado, " se queres conhecer o vilão, mete-lhe a vara na mão ". É que,

É tendência muito comum que as pessoas que preenchem os cargos mais humildes, nas organizações, abusem do pouco poder que têm e, actuando, **procurem humilhar** quem, a eles fica sujeito. Este comportamento, a nível interno é gerador de conflitos, que muitas vezes passam despercebidos mas, podem acarretar prejuízos sérios á Empresa.

É isso que a reproduzida al.a), do artº128, tenta prevenir, exigindo que o trabalhador respeite e trate com "cortesia"; "delicadeza"; "boa educação", --- são estes os significados de **urbanidade**; ou, com "justeza"; com "rectidão"; "dignidade", --- são estes os significados de **probidade**,

A sua entidade patronal; os superiores hierárquicos; os companheiros de trabalho. Mas, realçado,

Aqui o importante, é o relacionamento com os que, por qualquer motivo, entram em contacto com a Empresa. E aqui, tanto pode ser um Cliente importante, como um vendedor de um fornecedor essencial á Empresa; como um candidato a trabalhador; etc. Ora,

É necessário que quem recepciona os que se "relacionam com a empresa", desde a recepcionista; o guarda-portão; a telefonista, não se armem em superiores. A má preparação; a falta de educação; a ausência de formação, destes aspirantes a ditadores de ocasião, são a porta de entrada, imaterial, para a sua Empresa.

A imagem deste primeiro momento, no primeiro contacto, por estes Trabalhadores que vão "dar a cara" por ela. Daí, é muito importante a maneira como "recebem" em nome da Empresa. Depois deles pode estar estendido um tapete vermelho, vasos de flores, sorrisos rasgados e directores e chefias superiores, que tudo isso foi já destruído pela forma grosseira, pouco ou nada profissional de quem foi abrir a porta, receber, atender o telefone em nome da Empresa.

Uma voz agradável, atenciosa ao telefone; um gesto de delicadeza, atenção não mascarada de servilismo, é necessário. Claro, o que compõe o quadro em que actuam esses trabalhadores deverá ser também cuidado. Por ex., ligar para uma empresa e, enquanto se espera, ouvir pelo telefone não uma música suave, relaxante, mas o noticiário de uma estação qualquer, e um desses "comentadores" que apareceram, agora às centenas, -- onde é que eles andavam !?... ----, vaticinar que o País está de tanga, está tudo falido, etc., não é um cartão de visita aconselhável para a sua empresa.

Mas, surge um problema: um recepcionista, uma telefonista, alguém que "recebe" pela Empresa, pode ter sido competente, atencioso, profissional mas **agora** ser precisamente o oposto. É que, não se deve esquecer aqueles profissionais de excelência, estão a ser vítimas da sua própria atitude profissional: foram "esquecidos", arrumados na sua função, não tem qualquer perspectiva de promoção, de melhorarem a sua vida profissional. E, lembre-se, o dinheiro não é tudo ! --- Falta o "reconhecimento" dos bons serviços. Portanto,

Pense: ter trabalhadores "encalhados" na sua empresa não é aconselhável e aos poucos esses escolhos forçados serão prejudiciais à mesma. Daí, dar a esses trabalhadores perspectivas de **progressão na carreira** é uma atitude correcta. Uma telefonista, e enquanto não se vicia na função, pode dar uma boa assistente comercial; uma boa secretária; ou, uma competente assistente administrativa. Este um exemplo: seja criativo e verá que pode arranjar muitas mais soluções.

Lembre-se: tudo isto para lhe lembrar que a imagem da sua Empresa que laboriosamente tenta criar com a ajuda de toda uma equipe, como uma imagem de excelência, competência, pode ser destruída pela atitude rude, grosseira, não profissional e quem abre a porta da Empresa às "... pessoas que se relacionem com a mesma". Um minuto de comportamento desagradável pode destruir o trabalho de meses ou anos a construir a imagem da sua Empresa. Esteja atento aos que recebem" os que procuram a sua Empresa. São eles que têm a chave da porta ...; os "donos" da empresa, nesse momento ! Logo,

Pessoalmente, ao telefone, ao computador, esses trabalhadores devem ter sempre um comportamento profissional: respeitoso, cortez, educado, digno, para não pôr em causa a imagem da sua Empresa.

Outubro 2011

Carlos T. Santos Carvalho