Nossa resposta à Covid-19 definirá quem somos como empresas

por Federico Gomez Schumacher, gerente geral do PayPal Brasil e México

Como temos lido em milhares de artigos dia após dia, a pandemia da Covid-19 está forçando as empresas a reavaliarem seu impacto na sociedade e assumirem a responsabilidade diante de todos os seus stakeholders, sejam eles funcionários, clientes, comunidades ou parceiros de negócio.

E estão todos sob muita pressão para responder às necessidades mais urgentes, bem como para permanecer à tona em meio à crise. Dependendo da indústria a que pertença e da experiência adquirida, cada empresa terá uma maneira diferente de agir e reagir. No entanto, independentemente de cada situação, esse cenário sem precedentes requer uma resposta estratégica e muito bem pensada por parte das empresas, uma vez que as decisões que tomarem hoje definirão como serão lembradas no futuro.

Uma prioridade para qualquer empresa deve ser a segurança e o bem-estar de sua força de trabalho. É fato que se sentir em risco ou ser emocionalmente afetado por um certo receio se revela um grande obstáculo para que os colaboradores se mantenham eficientes e realizem suas atividades em sua plenitude. Não podemos negar que todos lutamos contra um sentimento de incerteza. Portanto, a questão crítica que as empresas devem abordar é se seus funcionários estão seguros e se se sentem bem e preparados para continuar ativos.

Uma vez controlado o bem-estar dos funcionários, as empresas devem se concentrar em se comunicar com seus clientes, transmitindo, por meio de mensagens alinhadas, todos os esforços que estão sendo feitos para atender às suas necessidades. Muitos se perguntam se é certo as marcas se pronunciarem durante uma crise como a que vivemos. A resposta é sim. Desde que nossas comunicações sejam assertivas, reconfortantes e forneçam informações relevantes. Deve-se sempre supor que os clientes tenham diversas dúvidas relacionadas aos produtos ou serviços que recebem, especialmente se estão em áreas altamente afetadas, ou se há riscos potenciais para seu uso.

É preciso responder a tudo isso de forma clara e transparente.

Outro fator importante é a solidariedade (e a sensibilidade) aos mais impactados. Empresas que reconhecem e são empáticas aos mais afetados, seja em nível da saúde propriamente dita seja no nível dos desafios econômicos, estão fazendo o que é simplesmente certo e ético. A responsabilidade social corporativa tem um efeito particularmente forte e positivo hoje mais do que nunca.

> *“ A responsabilidade corporativa vai além de simplesmente entregar lucros aos acionistas. As empresas devem tomar medidas efetivas para alcançar um impacto social e ambiental positivo ”*

Por exemplo, no PayPal, tomamos medidas imediatas para ajudar nossos mais de 24 milhões de clientes comerciais, sendo a maioria pequenas e microempresas, garantindo que possam acessar seus fundos instantaneamente para atender suas folhas de pagamento, dispensando certos encargos para aumentar o fluxo de caixa, ampliando as proteções e permitindo que nossos clientes de pequenas empresas adiem os pagamentos de empréstimos comerciais em diversos mercados em que atuamos.

Além disso, lançamos um serviço que fornece créditos para pequenas empresas no Brasil, não apenas para auxiliá-las a enfrentar as dificuldades no meio da pandemia, mas também (muitas vezes) para ajudá-las a sobreviverem à medida que passamos por essa tempestade. No México, este é um serviço que lançamos em 2019 e hoje já apoia centenas de empresas no país.

A responsabilidade corporativa vai além de simplesmente entregar lucros aos acionistas. As empresas devem tomar medidas efetivas para alcançar um impacto social e ambiental positivo.

Por fim, devo salientar que é incrível ver como esta situação difícil tem promovido inovação, sinergia, solidariedade e trabalho em equipe em todos os níveis. Acho que a maioria de nós entendeu que a pandemia da Covid-19 não é uma crise típica, pois deixará marcas profundas, definitivamente mudando muitos setores da

economia, incluindo a forma como as pessoas compram bens e serviços e fazem pagamentos.

Não parece haver dúvida de que o mundo mudou. E está claro que, nos próximos meses, serão necessárias organizações com forte liderança, coragem e resiliência para planejar, de forma eficaz e precisa, os próximos passos para a recuperação social, econômica e emocional de todos.

---

https://newsroom.br.paypal-corp.com/nossa-resposta-a-Covid-19-definira-quem-somos-como-empresas