

Pesquisa Instituto americano analisou 20 companhias brasileiras; Telemar ocupa último lugar do ranking

# Gerdau tem a melhor reputação do país

**Raquel Balarin**  
De São Paulo

O Brasil não conseguiu emplacar uma única empresa no ranking das 50 melhores reputações no mundo. O levantamento, do Instituto de Reputação, dos Estados Unidos, foi o primeiro feito globalmente. Foram avaliadas 700 empresas em 25 países.

No Brasil, a companhia que obteve a melhor pontuação foi a Gerdau, com 74,9 pontos. A média mundial foi de 64,2 pontos e a líder do ranking, a fabricante de massas Barilla, da Itália, alcançou 87,8 pontos, seguida da Lego, da Dinamarca, com 86,6 pontos.

Entre as 20 empresas brasileiras avaliadas (*veja quadro ao lado*), a operadora de telefonia Telemar apresentou a pior reputação. Obteve 39,7 pontos — a 9ª pior classificação em todo o mundo. A Halliburton, dos Estados Unidos, é a pior de todo o ranking em reputação, com 21,9 pontos. A empresa, que ganhou contratos no Iraque e no Afeganistão na era Bush, era dirigida pelo hoje vice-presidente Dick Cheney e fez generosas doações à campanha de Bush à presidência.

De acordo com a professora Ana Luisa de Castro Almeida, da PUC Minas, que coordenou a pesquisa no Brasil, sete critérios são analisados para avaliar a reputação empresarial: qualidade e confiabili-

dade dos produtos e serviços, desempenho financeiro, liderança, ambiente de trabalho, cidadania empresarial, inovação e governança corporativa. "Reputação é a soma das percepções sobre a capacidade de a empresa gerar valor para os seus diversos públicos, como fornecedores, clientes, investidores e funcionários", explica a professora, ressaltando que marca e reputação são definições diferentes. "Basta ver o exemplo da Telemar, que tem marca forte."

Para Ana Luisa, um dos destaques da pesquisa foi a posição da Petrobras, a segunda melhor reputação entre as brasileiras. Segundo ela, é um resultado muito diferente da Pemex, petrolífera do México também de controle estatal e criada na mesma época. "Lá, a avaliação é de que a empresa é um cabide de empregos. Aqui, a Petrobras é percebida de forma positiva, com competência técnica e socialmente responsável", explica. Outra empresa de controle público bem avaliada é a Cemig, especialmente pela qualidade de produtos e serviços.

Entre as instituições financeiras, o Banco do Brasil (BB) foi o melhor avaliado, seguido do Itaú, Bradesco e Unibanco. Para os coordenadores da pesquisa, pesa em favor do BB sua visibilidade nacional, a identificação da instituição como sendo o banco do povo e sua atuação na área rural, por exemplo.

## O ranking da reputação

No Brasil, 20 empresas foram avaliadas

Nome	Pontuação	Em todo o mundo .
Gerdau	74,9	... as melhores notas foram ...
Petrobras	74,0	■ <b>87,8</b> Barilla, da Itália
Votorantim	72,1	■ <b>86,6</b> Lego, da Dinamarca
Embraer	71,5	... e as piores foram
Braskem	69,7	■ <b>21,8</b> Halliburton, dos EUA
Pão de Açúcar	69,1	■ <b>26,3</b> Mitsubishi Motor, do Japão
Vale do Rio Doce	68,3	No total, foram avaliadas
Usiminas	67,3	<b>700 empresas</b> em 25 países
Cemig	66,5	
Petróleo Ipiranga	64,8	
Banco do Brasil	64,6	
Itaú	64,1	
Rede Globo	61,0	
Bradesco	59,6	
CPFL	59,4	
Odebrecht	59,3	
Eletrobras	58,1	
Unibanco	56,8	
Varig	52,3	
Telemar	39,7	

Fonte: Reputation Institute

Entre os comentários das 3.139 pessoas ouvidas no Brasil sobre a Gerdau destacaram-se os de que a empresa é um bom lugar para se trabalhar, que é socialmente responsável, o orgulho de ver uma empresa brasileira expandir-se internacionalmente e sua posição de destaque no mercado siderúrgico. Procurada, a Gerdau informou que, ao destacá-la, o instituto reconhece sua séria atuação junto a colaboradores, acionistas, clientes,

fornecedores e comunidade. "O alicerce da reputação da Gerdau está centrado em seus valores, construídos e consolidados ao longo de seus 105 anos de existência", informou a companhia, em nota.

No caso da Telemar, pesou negativamente para sua nota as críticas a seus produtos e serviços. Para a empresa, o fato de a Telemar ter uma interação com o consumidor superior a de outros setores do ranking tem influência na avalia-

ção. "Vale destacar que, no Brasil, a Telemar tem 14,4 milhões de clientes na telefonia fixa, que realizam quase 2 bilhões de operações telefônicas por mês, estabelecendo com o consumidor uma relação permanente e sem comparações com as outras empresas listadas", informa a operadora.

De fato, o setor de telecomunicações é o pior avaliado globalmente pela pesquisa do Instituto de Reputação. Tem nota 57,09, em comparação com o líder eletrônicos, com 73,7 e com o vice-líder, produção de alimentos, com 72,78. Mas a Telemar está pior avaliada que Deutsche Telekom (42,7) e Telecom Itália (45,4), entre outras do setor.

Para a Telemar, a relação com o consumidor tem um peso maior do que os outros critérios utilizados para a elaboração do índice e é por isso, possivelmente, que o setor de telecom tem uma avaliação pior do que outros. "A comparação dentro do setor de telecomunicações forneceria elementos mais balanceados para a análise. A amostra, da forma como foi realizada, traz certas distorções na comparação entre setores com características tão diferentes, influenciando e desequilibrando a análise. Empresas que não se expõem diretamente ao julgamento diuturno de consumidores, como aquelas do setor primário e secundário, ten-

dem a ter sua imagem e reputação mais preservadas."

A Telemar realiza hoje no Rio sua terceira assembleia para decidir se seus acionistas aceitam ou não trocar suas ações preferenciais por ordinárias de uma nova empresa, a Oi Participações, que irá para o Novo Mercado da bolsa paulista (*ver matéria abaixo*). Essa nova instância do mercado acionário é mais rigorosa com regras de governança corporativa, também considerada um ponto fraco da Telemar. Alguns acionistas da companhia consideram positiva a mudança, mas reclamam da troca por considerar que ela beneficia os atuais controladores — Andrade Gutierrez, La Fonte, GP, BNDES, Opportunity e Fiago (liderado pelo fundo de pensão Previ).

Esta é a primeira vez que o Instituto de Reputação faz a pesquisa do RepTrak (índice de reputação) globalmente. Antes, o levantamento era restrito às empresas americanas. Para a professora Ana Luisa, da PUC Minas, há cinco vantagens em ser reconhecida como uma empresa de boa reputação: o aval da sociedade, que valoriza e apóia a companhia; a atração de novos talentos e a retenção de mão-de-obra; o fortalecimento junto aos investidores; o custo mais baixo e o reposicionamento mais rápido no lançamento de novos produtos e a melhor receptividade da mídia.