

A importância da gestão do capital humano no processo de mudança organizacional

Barrett Coakley (*)

A indústria de serviços, a exemplo de outros segmentos, também enfrenta os desafios de atrair e reter talentos

A mudança organizacional é um grande desafio, mas dadas as constantes transformações do mercado e as novas tecnologias, lidar com a transformação tornou-se uma exigência para a maioria das empresas. E as companhias de serviços incluem-se nesta categoria.

De acordo com relatório da consultoria empresarial McKinsey, 70% dos programas de mudança organizacional não conseguem atingir seus objetivos, em grande parte, devido à resistência dos funcionários e à falta de suporte administrativo. Apesar das dificuldades, quando feito corretamente, o gerenciamento de mudanças pode ter um enorme impacto no engajamento dos funcionários, na eficiência operacional e no sucesso financeiro de uma companhia.

Dentro da jornada do gerenciamento de mudanças, a gestão de talentos deve ser considerada uma prioridade. Além de agregar valor à empresa, tornando-a mais competitiva no mercado, a gestão de capital humano amplia suas chances de expansão e desenvolvimento.

Neste quesito, a posição do Brasil não é muito confortável. O mais recente relatório divulgado pelo instituto de pesquisa suíço IMD (2017), revela que o Brasil ocupa a modesta 52ª posição no ranking global de geração e retenção de talentos, em um universo de 63 países. O estudo mede a capacidade de desenvolver, atrair e reter talentos, em três categorias principais: investimento/desenvolvimento; atração; e prontidão.

Retenção de talentos na indústria de serviços

Segundo o The Service Council, comunidade de executivos de serviços que representam companhias globais, 70% das empresas de serviços relatam que enfrentarão dificuldades, pois perderão número considerável de trabalhadores para a aposentadoria nos próximos anos. A aposentadoria dos chamados "baby boomers" deve deixar uma grande lacuna de conhecimento e experiência em muitas equipes, globalmente. Entretanto existe esperança, já que uma nova geração de 75 milhões de "millennials" (milênios) estará entrando no mercado de trabalho.

Os gerentes de serviço em campo devem entender o que motiva os milênios e as diferenças entre esta geração e os baby boomers que estão se aposentando. Abaixo listo alguns de seus principais diferenciadores:

Especialistas em tecnologia: Os milênios cresceram na era digital, por isso adotam a tecnologia e esperam que as empresas forneçam-na da maneira mais atual para que consigam realizar seu trabalho.

Missão: Possuem um significado mais profundo de trabalho, por isso, querem sentir que estão tendo um impacto tanto na empresa quanto na sociedade.

Retenção: Tendência a mudar de emprego com frequência.

De fato, a empresa americana de pesquisa Gallup revelou que 21% dos milênios mudaram de emprego no último ano, número três vezes maior do que pessoas que não são desta geração.

Ofereça Incentivos

Embora você possa pensar que um aumento seria suficiente para a retenção do milênio, é preciso se concentrar nos benefícios que possa oferecer.

De acordo com a Gallup, os millennials são mais propensos do que qualquer outra geração a mudar de emprego por um determinado benefício. Eles apreciam especialmente vantagens que afetam diretamente suas vidas e a vida de sua família. Faz sentido, considerando que muitos estão formando famílias, têm grandes empréstimos estudantis e desejam um equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Benefícios populares para os milênios incluem licença maternidade e paternidade paga, reembolso de empréstimo estudantil, de cuidados infantis e de matrícula.

Então, em vez de apenas oferecer um aumento de salário no próximo ano, pesquise sua força de trabalho para entender o que eles realmente valorizam. As respostas podem surpreender.

A melhor maneira de atrair a geração do milênio é alavancar dois de seus maiores desejos - desenvolvimento e propósito. Por exemplo, a Gallup informa que "mobilizar a geração do milênio em torno de uma missão e propósito aumenta drasticamente o engajamento dos funcionários: 67% dos milênios são engajados no trabalho quando concordam que a missão ou propósito de sua empresa os faz sentir que seu trabalho é importante".

Concentre suas estratégias no fornecimento de oportunidades de aprendizado e desenvolvimento de carreira. Dessa forma, os milênios ficam assegurados de que seus empregos oferecem muitas oportunidades de desenvolvimento de habilidades e crescimento na carreira. Lembre-se de que esta geração pode querer realizar projetos independentes, participar de conferências, aulas e organizações profissionais. Por isso, dê a eles a flexibilidade e os recursos para isso, se isso significa reembolso de matrícula ou tempo de folga para garantir que eles sejam cumpridos.

A chave para lidar com as mudanças organizacionais é um compromisso de todos os envolvidos. Na verdade, a McKinsey descobriu que, quando as empresas investem de fato em mudanças, aumenta em 30% a chance de o funcionário aderir. No entanto, o que torna o desafio ainda mais difícil é que as empresas não podem mais se dar ao luxo de implementar mudanças ao longo de um período de 3 a 5 anos, como no passado.

Hoje, a mudança não é mais um evento periódico, mas constante, à medida que o mercado e a tecnologia continuam a evoluir cada vez mais rapidamente. Por isso, o momento de se preparar é agora.

(*) É Gerente de Marketing de Produtos da ClickSoftware, líder no fornecimento de soluções para a gestão automatizada e otimização da força de trabalho e serviços em campo.

Inteligência artificial não elimina empregos, ela cria oportunidade

Na Fortinet, investimos em inteligência artificial (IA) há anos. É uma tecnologia incrível que apresenta oportunidades extraordinárias de como proteger as redes e, por fim, a internet. Com a IA se tornando mais comum e mais sofisticada, ela esclarece uma verdade importante: o valor, o poder e a eficiência da IA não surgem da sua capacidade de substituir os seres humanos

Michael Xie (*)

Na verdade, a IA faz exatamente o oposto. Tanto a automação quanto a IA enfatizam a importância da percepção e do conhecimento humano para o sucesso. Argumentos e notícias que colocam a tecnologia como uma ameaça crescente, ampliando as divisões sociais e limitando as oportunidades podem provocar reações mais fortes (e mais cliques), mas, em geral, a inovação não é para adicionar ou subtrair, e sim para multiplicar. Ela cria muito mais oportunidades para mais pessoas e de várias formas, mais do que pudessem imaginar a princípio as pessoas mais diretamente afetadas por ela.

O e-mail substituiu o correio? Embora o número total de funcionários tenha caído de 2007 a 2016, agora é um pouco mais do que era em 1965. O volume de correspondências normais e de marketing diminuiu, mas o volume total de envio de pacotes aumentou de 3,3 bilhões a 5,2 bilhões de pacotes. Os pontos de entrega aumentaram de 148 milhões para 156 milhões e existem milhares de caminhões de entrega adicionais rodando pelas estradas.

Os caixas eletrônicos substituíram os bancos? Não. Além de diminuir os custos de uma agência, os caixas eletrônicos ajudaram a aumentar o número de bancos em mais de 40%. Na verdade, eles não substituíram nem os caixas de banco, cujos serviços aumentaram para atender à demanda de mais agências.

A ascensão e disseminação da IA nos obriga a nos conscientizar que encher os funcionários de tarefas boas para a IA, como atividades repetitivas e que exigem precisão e controle, sem envolver raciocínio, pensamento de ordem superior ou senso comum, é um estilo de gerenciamento ultrapassado e divisor.

É difícil imaginar um setor que mais depende da tecnologia digital do que a cibersegurança. Desde o do terceiro trimestre de 2017, nossas ferramentas e tecnologias de cibersegurança neutralizaram 91 mil programas de malware, bloqueando o acesso



a 150 mil sites mal-intencionados e impedindo 4,4 milhões de tentativas de invasão de rede por minuto.

O mundo digital está repleto de ameaças, que incluem brincalhões maliciosos a criminosos, seitas ideológicas a ciberterroristas patrocinados pelo Estado, ameaçando tudo, desde nossas identidades individuais até a infraestrutura crítica da nossa sociedade; e não há como proteger os dados sem a IA de autoaprendizagem e automação. Para que a cibersegurança seja eficaz, devemos utilizar a IA em tarefas demoradas, como mineração de dados e análise de logs de dados, assim as equipes de cibersegurança podem se concentrar nas tarefas de ordem superior, como identificação e eliminação de ameaças.

Porém, um dos maiores desafios que o nosso setor enfrenta é a falta de talentos. A taxa de desemprego do nosso setor é 0%. Em 2016, foram criados um milhão de novos empregos em cibersegurança cibernética e as estimativas indicam aumento de cinco ou seis milhões nos próximos anos. Em 2015, houve aumento de 74% nas vagas de trabalho em cibersegurança, metade das quais não foram preenchidas.

Em todos os setores, 45% das organizações afirmam ter uma grave escassez de profissionais de cibersegurança. Por isso, as equipes de cibersegurança precisam correr entre uma crise e outra, com pouco tempo para elaborar um planejamento estratégico ou aprendizado contínuo e acompanhar a sofisticação das ameaças.

Estes são certamente desafios das empresas, que se tornam cada vez mais dispendiosos. A demanda em si está promovendo uma guerra por talentos, e o custo relacionado ao cibercrime deve atingir US\$ 2,1 trilhões globalmente até o próximo ano.

Não conseguiremos preencher esses cargos se não houver maior conscientização sobre a necessidade deles, treinamento já no ensino Fundamental e Médio e maior envolvimento dos estudantes universitários, principalmente as mulheres, que atualmente representam apenas 14% da força de trabalho no setor de cibersegurança. A automação e a IA não estão eliminando empregos, elas criam novas oportunidades, com altos salários, altos níveis e seguros, a uma velocidade sem precedentes. Com os níveis de dados que não param de crescer, a demanda será ainda maior.

(*) É fundador, presidente e CTO da Fortinet



Brasil Digital, o novo Documento Nacional de Identidade

Está previsto para julho de 2018 o início da disponibilização do DNI (Documento Nacional de Identidade), uma identidade digital válida em todo o território brasileiro cuja proposta é unificar documentos como RG, CPF e título de eleitor. A identificação poderá ser obtida em um processo que inclui registro no aplicativo gratuito "DNI" nas plataformas Android e iOS e identificação biométrica em postos de atendimento do TRE (Tribunal Regional Eleitoral). Com todas as validações concluídas, será possível carregá-lo na memória de um celular ou tablet, dispensando a apresentação de registros de papel.

A iniciativa demonstra o quanto o Brasil tem avançado no campo de certificações digitais e indica um possível caminho de menor burocracia e eficiência aliada à tecnologia. Por outro lado, o novo documento não escapou de críticas, sendo as principais aquelas que levantam dúvidas sobre a privacidade das informações e os custos embutidos no sistema. As duas impressões possuem sua coerência, mas devem ser analisadas com atenção.

ODNI terá vários aspectos de segurança para evitar fraude. O documento é protegido por senha, não sendo possível gravá-lo no aplicativo. Também não há vinculação com o chip do celular, e as informações não ficam na memória do aparelho (é necessária conexão com a Internet). Também haverá uma marca d'água ao lado e embaixo da fotografia, mutável a cada acesso ao aplicativo, o que permitirá conferir data e hora em que o documento foi aberto. Essa medida procura evitar que "prints" de tela de terceiros sejam usados como fraude à identificação. No caso de extravio do celular, o cidadão pode pedir a desvinculação do documento e solicitar a habilitação em outro celular no ponto de atendimento.

O DNI identifica o cidadão para outros humanos, mas não assina documentos. Para assinar documentos com valor legal, o cidadão precisa de um certificado digital (tipo e-CPF) que também pode ser



instalado no celular. São propostas complementares.

Este certificado digital possui uma chave privada que identifica o cidadão para fins de acesso a serviços do governo e assinatura de documentos. O processo de acesso e a portais assinatura digital de documentos é criptografado. Esses documentos na sua forma nativa não são legíveis para os humanos, pois tudo está criptografado. Para isso é preciso utilizar um software leitor/assinador do documento que mostre as assinaturas, como o Adobe Reader, ou um portal de assinaturas.

Desde a implantação do sistema de certificados digitais brasileiros (ICP-Brasil) no ano de 2001, em nosso país não há registro de roubo de chaves privadas de certificados, a exemplo do que já aconteceu em países europeus e nos Estados Unidos. Isso se deve à alta rigidez tecnológica imposta pelo governo. Com a preocupação de sempre estar um passo à frente e preparado para a evolução dos hackers, já alteramos em 2012 nosso padrão de criptografia de 1024 para 2048 bits e hoje utilizamos técnicas avançadas como a marcação georeferenciada (que utiliza um GPS para emitir certificados, no intuito de combater fraudes) no processo de identificação do titular do Certificado Digital.

Os equipamentos dos certificados digitais (cartões, tokens, leitoras, etc...) brasileiros são certificados pelo Inmetro, com regras rígidas. Os sistemas envolvidos na emissão e uso são homologados pelo ITI Instituto Nacional da Tecnologia da Informação (ligado à Casa Civil). Tãmanha preocupação com segurança muitas vezes se reflete em custos (sobretudo porque também são necessárias as caras validações presenciais, antes da emissão de um documento digital), que são fundamentais para tornar esses registros confiáveis.

(Fonte: Paulo Milliet Roque, vice-presidente da ABES).

News @TI

Plataforma de mobilização colaborativa ajuda a combater as Fake News

@A Action Labs, desenvolveu o MobNex, uma plataforma completa de mobilização colaborativa com o conceito de gamificação e colaboração, que integra um painel de controle da campanha com aplicativo e site. "Não é de hoje que notícias influenciam campanhas. Mas agora as fontes

de informação são muito mais variadas e, às vezes, anônimas. Nenhum candidato está livre de protagonizar fake news que podem prejudicar suas campanhas. Esta é uma das vantagens estratégicas que plataformas como a MobNex dá às campanhas: ajuda a combater as fake news, já que as pessoas que estão engajadas ajudam a disseminar conteúdos verdadeiros logo que uma notícia falsa é detectada", diz Paulo Renato Oliveira, diretor criativo da Action Labs (<http://www.mobnexus.com.br>).

Imobiliária Santa Therezinha S.A.

CNPJ nº 61.530.200/0001-40 - NIRE nº 35300013786
Ata da Assembleia Geral Ordinária Realizada no Dia 08 de Junho de 2018
Data, Hora e Local - Dia 08 de junho de 2018, às 10:00 horas, na sede social no Largo Padre Péterios, 145, 9º andar, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo. Presença - Acionistas representando a totalidade do Capital Social e usufrutuárias com direito a voto. Composição da Mesa - Presidente - Maria Teresa Maluf Chamma, Secretária - Daniela Izabel Chamma Daura Abdo. Publicações - As Demonstrações Financeiras e Relatório da Administração referentes ao exercício encerrado em 31.12.2017, foram publicados no Diário Oficial do Estado do dia 09, às fls. 128 (84) - 17 (empresarial), e no Jornal Empresas e Negócios do dia 09, às fls. 2, todos do mês de maio de 2018. Está sanada a ausência da publicação dos anúncios, de que trata o art. 133, com base no § 4º, do mesmo artigo, da Lei nº 6.404/76. A ausência da Convocação também está sanada a teor do § 4º, do art. 124, da Lei nº 6.404/76. Ordem do Dia - (1) Tomada de contas da Administração, exame, discussão, e votação das Demonstrações Financeiras e demais documentos relativos ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017; (2) Deliberação sobre a proposta da Diretoria quanto à destinação do resultado; e (3) Eleição dos membros da Diretoria, ficando-lhes a remuneração global. Deliberações - Foram aprovadas, por unanimidade de votos dos acionistas e, inclusive, das usufrutuárias, e sem ressalvas, as seguintes deliberações: Item (1) da Ordem do Dia: Therezinha Maluf Chamma o Dilemardo Cigagna Junior; Línea Saigh Maluf (pp. Dilemardo Cigagna Junior); Mariu Saigh Maluf (pp. Dilemardo Cigagna Junior); Roberta Saigh Maluf (pp. Dilemardo Cigagna Junior); Neusa Adriana Saigh Maluf (pp. Dilemardo Cigagna Junior); Therezinha Maluf Chamma (Usufrutuária com direito a voto); Nelly Maluf Chamma (Usufrutuária com direito a voto) - pp. Maria Izabel Chamma Daura Abdo. Esta certidão confere com a Ata original lavrada de livro de Atas das Assembleias Gerais nº 03, às fls. 18 e 20, São Paulo, 08 de junho de 2018. Assinaturas: Maria Teresa Maluf Chamma - Presidente da Mesa; Maria Izabel Chamma Daura Abdo - Secretária da Mesa. Jucesp nº 285.972/18-2 em 20/06/2018. Flávia Regina Brito Gonçalves - Secretária Geral.