

Como o omnichannel está mudando o varejo e a legislação brasileira

Qual será o próximo passo do varejo? Os e-commerces, revolucionários há alguns anos, já se tornaram comuns, e qualquer loja que ignore essa possibilidade está fadada ao ostracismo

André Romero (*)

O comércio eletrônico, hoje, é muito mais do isso. Sendo assim, que nova mudança seria tão poderosa que motivaria a recente ação da Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (Abcomm), de formatar uma lei complementar ligada ao modo como se faz varejo no Brasil, e que será apresentada em breve ao Legislativo?

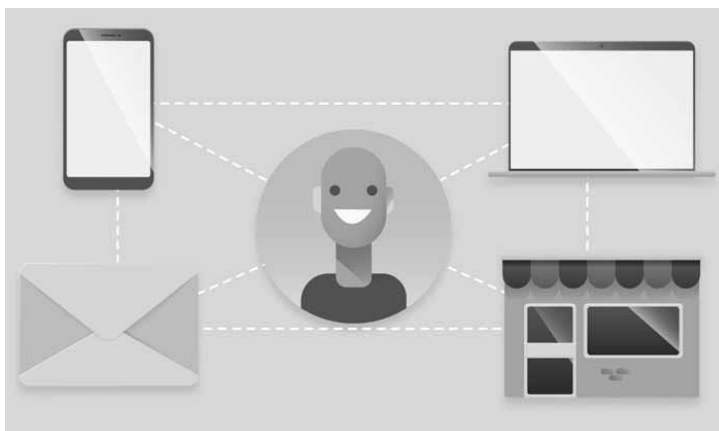
Nascida dos constantes avanços tecnológicos - sobretudo de segurança da informação, comunicação e do novo comportamento do consumidor, que busca cada vez mais imersão e interação - o omnichannel é a resposta a essas perguntas. O omnichannel é mais do que uma tecnologia, é um conceito, um modo novo de entender e praticar o comércio.

Ele busca a integração entre o universo físico e o online, fazendo com que as estratégias de comunicação e marketing tornem o comprador tão imerso que ele nem consiga diferenciar o real e o virtual na sua experiência de compra e interação com a marca.

A proposta dessa lei complementar, que vem do primeiro esforço regulatório do tipo, é definir novas regras para essas modalidades de varejo que trabalham com o "clique e retire". A lei quer garantir segurança jurídica para lojistas e compradores no que tange a trocas, devoluções, impostos, créditos tributários, etc. Algo que hoje é complexo e obscuro para processos de comércio digital.

A alteração se faz necessária, pois esse é todo um modo novo de fazer varejo. É a resposta ao desejo de alta conexão da marca com comprador e se ramifica em diversas estratégias de ponto de venda, comunicação, marketing e publicidade. Ações diferenciadas derivam do que se aprende com os dados de omnichannel. É possível adotar estratégias diferentes para públicos diferentes. Um exemplo são os "guide shops" que funcionam como um espaço único, no mundo físico, mas que é um ponto apenas para imersão do comprador, não uma loja.

Ali o cliente pode ver, experimentar, se identificar com a marca e suas ações de marketing e publicidade. Porém, a compra é feita online, seja por terminais (geralmente via tablets espalhados pela loja) ou por seu próprio celular. O produto é enviado para a casa do comprador no mesmo dia, poupando-o de ter que carregar qualquer objeto, e possibilitando que ele consiga testar o produto e ter a certeza da compra.



É uma volta às raízes das lojas, porém com facilidades extras, além de um foco muito maior na experiência do comprador, que não está ali pelo produto, mas pela vivência. Outro exemplo são as lojas com self checkout, onde o cliente leva o produto da loja e o débito da compra é feito automaticamente em seu cartão de crédito. São iniciativas que se adequam ao modo de preferência do consumidor no ato da compra, assim como nas peças de comunicação que irão interagir com ele. É uma rede interligada de informação e utilização de dados de forma estratégica.

Entendeu agora porque isso está motivando mudanças legais? É algo que nasceu da possibilidade tecnológica, e acima disso, da maneira como o consumidor vê o comércio. As pessoas querem estar conectadas, querem curtir, compartilhar, viver a marca porque se identificam com seus ideais e propósitos. É algo muito mais abrangente do que o próprio e-commerce foi, embora ainda esteja ligado a ele em diversas aspectos. Muda o consumidor, muda o vendedor, muda o mundo em que esse relacionamento está inserido.

Essa alteração permite que haja bases sólidas para que mais varejistas invistam nessa ideia. Traz confiança ao consumidor que vai aproveitar a experiência de compra, e muda a forma como o marketing tradicional dialoga com o público. O mundo está repensando seu funcionamento no que tange ao consumo, e por isso, o jeito de fazer comércio, uma das atividades mais antigas da humanidade, está sendo igualmente repensada.

O que você está fazendo para acompanhar essa mudança?

(*) É diretor da Red Lemon Agency, especializada em comunicação, field marketing e ações promocionais (<http://redlemon.agency>).

Pesquisa encontra ômega 3 em vísceras de surubim e tambaqui

Estudo identificou ômega 3 nas vísceras de tambaqui (*Colossoma macropomum*) e do Surubim (*Pseudoplatystoma* sp). Normalmente utilizadas pela indústria de pescado na produção de suplemento para ração animal, produção de biocombustível e até como adubo, a descoberta abre a possibilidade para um uso mais nobre do resíduo, como a produção de cápsulas de ômega 3, espécie de gordura benéfica à saúde humana. O trabalho foi liderado pela Embrapa Pesca e Aquicultura (TO), com participação da Embrapa Agropecuária Oeste (MS) e Embrapa Agroindústria de Alimentos (RJ).



A descoberta abre a possibilidade para um uso mais nobre do resíduo, como a produção de cápsulas de ômega 3, benéfica à saúde humana.

Além de acrescentar valor à cadeia produtiva dos peixes, o aproveitamento das vísceras aprimora a sustentabilidade ambiental da produção. Geralmente presente em peixes de águas geladas, como salmão e bacalhau, mas também na nossa popular sardinha, o ômega 3 das vísceras do tambaqui é uma boa notícia para a cadeia produtiva do peixe nativo do Brasil. "É uma matéria-prima nobre que precisa ser melhor aproveitada", atesta Leandro Kanamaru Franco de Lima, pesquisador da Embrapa Pesca e Aquicultura.

Para ele, a descoberta deverá trazer um outro olhar para as vísceras resultantes do processamento de pescado. "O produtor deve ficar atento para não deixar o subproduto estragar com períodos longos de armazenamento, já que esses ácidos graxos encontrados podem gerar produtos de maior valor agregado". Dados do IBGE de 2016 revelam que a produção nacional de tambaqui chega a 136,991 mil toneladas anuais e a de surubim alcança 15,86 mil toneladas.

No entanto, o nível de desperdício e resíduos chega a mais da metade da produção, pois apenas cerca de 30% do total da carcaça é aproveitado em filés. Grandes empresas utilizam parte das sobras para produzir biodiesel ou ração animal. Segundo Kanamaru, o estudo da Embrapa busca apontar uma alternativa para cooperativas e pequenas empresas de processamento de pescado. "Se os resíduos sólidos, tais como carcaça e vísceras, fossem aproveitados pela pequena indústria para gerar um incremento para a ração de animais, por exemplo, a gente diminuiria o impacto ambiental e geraria maior valor agregado. O problema é que geralmente ele é descartado ou virado adubo", ressalta, acrescentando que devido aos custos de transporte, não é possível levar os resíduos para processamento em grandes empresas, gerando um problema para o entreposto e uma ameaça ao meio ambiente.

Devido à baixa produção de vísceras, não compensa a montagem de uma graxaria para produzir biocombustível no próprio entreposto e os resíduos acabam voltando para o meio ambiente. Para minimizar o problema, a solução indicada é o reaproveitamento. "A silagem de pescado, que é um produto líquido produzido a partir de enzimas, é uma forma pouco onerosa e que independe da quantidade de sobras disponíveis. Para a sua elaboração, são utilizados os tecidos e as vísceras do pescado",

detalha Kanamaru, para quem a silagem pode se transformar em uma fonte proteica para a alimentação animal.

O pesquisador acrescenta que muitos frigoríficos nem aceitam receber as sobras de pequenas cooperativas porque não sabem as condições de conservação e armazenamento. "É um material muito perecível, e sua qualidade impacta diretamente no valor nutricional final", explica. O pesquisador da Embrapa Agropecuária Oeste, Ricardo Borghesi, ressalta que além de uso na ração há ainda outras alternativas de utilização e transformação de dejetos da indústria pesqueira em produtos de alto valor agregado, oferecendo benefícios sociais, econômicos e ambientais.

Podemos citar como exemplo de uso de resíduos o aproveitamento da pele do peixe como couro; para tratamentos de queimaduras humanas; extração de colágenos; gelatinas; hidroxipatita (mineral usado para substituição de ossos humanos); farinha de peixe; hidrolisados proteicos; extração de óleo; biocombustível; composto orgânico, entre outros", enumera. A tendência é que, no futuro, haja o aproveitamento total do pescado, tal ocorre com o boi, do qual nada é descartado.

De acordo com Borghesi, as possibilidades são muito amplas, mas seu uso depende do tipo e das quantidades de resíduos gerados, da matéria-prima utilizada (espécie de peixe, por exemplo) e das etapas de processamento. Apesar do grande potencial de uso do material residual, algumas vezes esse recurso é desperdiçado pelos entrepostos de pescado. Ele acredita que essa pesquisa pode contribuir com a redução desse desperdício, pois o conhecimento gerado auxilia a direcionar melhor o reaproveitamento dos resíduos e contribui com o desenvolvimento de tecnologias que garantam produtos de alta qualidade e com maior valor agregado.

O engenheiro-agrônomo e instrutor do Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (Senar) em Mato Grosso do Sul, Maurício Xavier Curi, destaca a importância da utilização de resíduos de peixes como forma de agregar valor aos produtos da piscicultura. "Infelizmente, os produtores da região do Mato Grosso do Sul não têm o hábito de aproveitar os resíduos. Aqui no estado, por exemplo, a maioria dos peixes produzidos é vendida para os frigoríficos e estes também não reaproveitam as sobras", afirma. Segundo Curi, algumas empresas vendem para outros estados e a cadeia produtiva local fica com uma lacuna no seu circuito produtivo. "Pesquisas desenvolvidas pela Embrapa abrem possibilidades de aproveitamento desses resíduos e podem contribuir com informações que venham a gerar mudanças relacionadas ao assunto", acredita. O estudo da Embrapa é parte de um projeto maior que analisou o gerenciamento hídrico da indústria do pescado, incluindo análise de efluentes líquidos e processamento, com análises microbiológicas e de resíduos sólidos (Ag.Embrapa de Notícias).

O estudo da Embrapa busca apontar uma alternativa para cooperativas e pequenas empresas de processamento de pescado. "Se os resíduos sólidos, tais como carcaça e vísceras, fossem aproveitados pela pequena indústria para gerar um incremento para a ração de animais, por exemplo, a gente diminuiria o impacto ambiental e geraria maior valor agregado. O problema é que geralmente ele é descartado ou virado adubo", ressalta, acrescentando que devido aos custos de transporte, não é possível levar os resíduos para processamento em grandes empresas, gerando um problema para o entreposto e uma ameaça ao meio ambiente.

Devido à baixa produção de vísceras, não compensa a montagem de uma graxaria para produzir biocombustível no próprio entreposto e os resíduos acabam voltando para o meio ambiente. Para minimizar o problema, a solução indicada é o reaproveitamento. "A silagem de pescado, que é um produto líquido produzido a partir de enzimas, é uma forma pouco onerosa e que independe da quantidade de sobras disponíveis. Para a sua elaboração, são utilizados os tecidos e as vísceras do pescado",

Vem aí a pizza 'boa' para a saúde

Pesquisadores do Instituto de Tumores da Fundação Pascal, na Itália, desenvolveram uma pizza "boa" para a saúde. A "pizza pascalina", como foi batizada, conta com ingredientes selecionados que ajudam a prevenir doenças

cardiovasculares e tumores. Além de farinha de trigo, a receita inclui brócolis cru da Campânia, tomates de Corbara e San Marzano, azeitonas de Caiazzo, azeite extravirgem e alho de Cilento.

Segundo a pesquisa, concluída em parceria com restaurantes, produtores, consumidores e cientistas, o alimento pode ser consumido até duas vezes por semana. Além disso, a pizza

foi incluída na "Pirâmide Alimentar Pascalina", que aplica os princípios da dieta mediterrânea, mas também se baseia nas diretrizes contra os tumores do "World Cancer Research Fund". O prato será a "grande estrela" do Festival Napoli Pizza Village, que vai até o próximo dia 10, e estará disponível na pizzaria "Don Peppe", uma das 50 escolhidas para o evento (ANSA).

Clique aqui para compartilhar sua fake news do dia

Breno A. B. Nascimento (*)

O termo fake news, que até recentemente se apresentava como conceito novo para grande parcela da população, tornou-se jargão comum em conversas cotidianas, sites e noticiários

Difícilmente encontraríamos hoje, ao caminhar pelas ruas, alguém que desconheça do que se trata as famigeradas fake news, ainda que sua definição exata seja imprecisa. Não se trata de mera mentira enludada em uma roupagem jornalística. Já não é novidade que o ramo do humor tem explorado tal vertente, com sites como o Sensacionalista ou The Onion, que se utilizam de inverdades para extrapolar um fato real para a produção do riso, sempre com um leve viés de crítica ao veicular suas "notícias".

Apesar de essa também poder ser uma de suas definições, sua utilização mais comum, como exemplificado pelo Dicionário Cambridge, é apropagação de histórias falsas que aparentam ser notícias, na internet ou outras mídias, usualmente criadas para influenciar pontos de vista políticos. Aqui encontramos a principal e mais perigosa faceta das fake news. Por trás da propagação das referidas notícias falsas, quase sempre temos determinados grupos que, por meio de sua veiculação, buscam alcançar objetivos que dificilmente seriam atingidos sem a utilização de tal ferramenta.

É da natureza da fake news que um maior número de interlocutores seja atingido por sua propagação, em um espaço curto de tempo, usualmente de forma passional o suficiente para que a checagem posterior desse fato fique prejudicada. Se considerarmos que o alvo principal da propagação é a população média, dificilmente um terceiro ou mesmo o próprio divulgador da fake news conseguirá operar uma retratação eficiente depois da notícia chegar aos feeds ou causar algum tipo de comoção. O estrago já terá sido causado.

E o fenômeno das correntes, extremamente populares em redes como o Whatsapp e Facebook, auxiliam na rápida e irrestrita propagação desse tipo de notícias, de modo que uma vez lançada a um determinado grupo de pessoas, não necessita mais de qualquer impulso por parte do criador do conteúdo, ganhando força e vida própria a cada novo compartilhamento.

Muitos acreditam que foi por meio da propagação de fake news que as eleições presidenciais dos Estados Unidos da América foram definidas, uma vez que grande parte do eleitorado norte americano teria acreditado na propagação de factóides divulgados a respeito da candidata derrotada. Como exemplo, temos a absurda notícia de que a candidata Hillary Clinton era apontada como líder de uma rede de prostituição e tráfico infantil em 2016, operada no porão de

uma pizzaria em Washington: o Pizzagate, como ficou posteriormente conhecido.

No Brasil, as fake news já estão sendo colocadas em prática para as eleições presidenciais de 2018 e, certamente, terão um impacto determinante em seu resultado. Os partidos políticos já contam com o apoio de colaboradores cuja única função é a criação desse tipo de notícia visando a promoção do candidato patrocinado ou a ruína dos concorrentes.

O atual poder executivo, atuando junto ao Congresso, visa conseguir o apoio da população com a veiculação de notícias que propagam ideias de progresso e melhora de nosso cenário político e econômico, como podemos verificar nas propagandas governamentais que são exibidas pelas emissoras de rádio e televisão, bem como outros meios de mídia impressa.

Com isso, o descontentamento geral da população e do eleitorado é amenizado, permitindo que o poder legislativo possa continuar votando projetos de leis que, apesar de impopulares, são de interesse da aprovação de determinados grupos e elites dominantes. Como exemplo, temos hoje propagandas governamentais que visam convencer a população de que as reformas trabalhistas e da previdência seriam urgentes e necessárias para a economia e progressão nacional.

Por outro lado, pesquisas acadêmicas sobre o tema não necessariamente corroboram com a tese propagada. Afinal, a previdência é deficitária ou superavitária? Certamente você já se deparou com essa questão. Vivemos em um estado que flerta cada vez mais com o Estado Orwelliano. A mídia tradicional e mesmo os meios mais modernos de comunicação (como o próprio Facebook) têm percebido o potencial lesivo das fake news e incorporado em suas políticas institucionais o combate às malfadadas práticas, como, por exemplo, a criação de departamentos de checagem de fatos e de denúncias de conteúdo inverídico pelos próprios usuários.

Resta saber se todo o esforço do mundo será efetivo para reverter essa tendência a ponto de reduzir ou eliminar eventuais consequências nocivas da propagação de notícias falsas. Sem uma conscientização da população geral sobre a importância de ser cético e de verificar todo fluxo de informações que nos bombardeiam diariamente, estaríamos diante de um cenário muito mais catastrófico do que otimista, principalmente com a ampliação do acesso à informação entre a população com baixa escolaridade.

É necessário aprendermos a duvidar, questionar, verificar e negar aquilo que nos é imposto sem qualquer sorte de filtro. Precisamos ser esse filtro. Do contrário, não somos muito diferentes do botão de compartilhar, que não permite qualquer margem ou discussão, mas apenas a decisão do clique.

(*) É advogado especialista em Direito do Trabalho do escritório Marins Bertoldi.

Proclamas de Casamentos

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL

26º Subdistrito - Vila Prudente
Renato Luiz de Paula Sousa Junior - Oficial

Faço saber que os seguintes pretendentes apresentaram os documentos exigidos pelo Art. 1525, do Código Civil Atual Brasileiro e desejam se casar:

A pretendente: **NATÁLIA GOUVEIA LIMA DIAS**, profissão: auxiliar de enfermagem, estado civil: divorciada, naturalidade: nesta Capital, Belenzinho, SP, data-nascimento: 01/12/1988, residente e domiciliada na Chácara Mafalda, São Paulo, SP, filha de Calirio Lima Dias e de Maria Cleonice Ferreira Gouveia. A pretendente: **BEATRIZ CAMATA DE OLIVEIRA**, profissão: auxiliar de enfermagem, estado civil: solteira, naturalidade: em São Paulo, SP, data-nascimento: 21/05/1998, residente e domiciliada na Chácara Mafalda, São Paulo, SP, filha de Alessandro Silva de Oliveira e de Roberta Alves da Silva Camata.

O pretendente: **CHRISTIAN ALEXANDER FABIAN GLOCKNER**, profissão: engenheiro de software, estado civil: solteiro, naturalidade: na Alemanha, data-nascimento: 07/09/1980, residente e domiciliado na Mooca, São Paulo, SP, filho de Roland Robert Manfred Glockner e de Monika Glockner. A pretendente: **GRAZIELLE GUIMARÃES CODOGNO**, profissão: analista de sistemas, estado civil: divorciada, naturalidade: em São Paulo, SP, data-nascimento: 06/12/1981, residente e domiciliada na Mooca, São Paulo, SP, filha de Wagner Codogno e de Maria Tereza Guimarães Codogno.

O pretendente: **EMERSON A COSTA BIRELLO**, profissão: analista de sistemas, estado civil: solteiro, naturalidade: em São Paulo, SP, data-nascimento: 03/10/1973, residente e domiciliado na Vila Margarida, São Paulo, SP, filho de Devanir Birello e de Ana a Costa Birello. A pretendente: **SANDRA PUGINSKI**, profissão: vendedora, estado civil: solteira, naturalidade: em Palotina, PR, data-nascimento: 25/10/1980, residente e domiciliada na Vila Margarida, São Paulo, SP, filha de Fermino Puginski e de Zuleima Casagrande Puginski. Se alguém souber de algum impedimento, oponha-se na forma da lei. Livro o presente, para ser afixado no Oficial de Registro Civil e publicado na imprensa local Jornal Empresas & Negócios