

## Transformação digital: o varejo do futuro

Daniilo Nascimento (\*)

*A transformação digital no varejo não é mais uma tendência, e sim uma necessidade do mercado*

A mudança de comportamento dos consumidores, que cada vez mais encontram no smartphone um parceiro fiel para seus relacionamentos com marcas, produtos e serviços, o que muda, totalmente, a regra do jogo. Empresas de todos os portes precisam integrar processos e soluções tecnológicas para aumentar sua eficiência operacional, trazer inovações e entregar experiências de consumo realmente relevantes.

O fato é que o ambiente de varejo precisa evoluir, e tornar-se muito mais do que um lugar para comprar produtos. Os clientes passaram a demandar mais conveniência, opções de escolha, acesso facilitado, simplificação dos pontos de contato e, principalmente, personalização.

No momento em que o consumidor começa a esperar que as lojas entreguem o mesmo tipo de experiência que recebem em seu celular, isso passa a ser um desafio para o varejo.

Além disso, a equipe de vendas que conhece de forma superficial os produtos não tem chance quando comparada ao Google, e a publicidade soa ainda mais artificial quando colocada a frente das opiniões pessoais. É por isso que a transformação nesse setor significa repensar processos e criar um ambiente conectado que, ao utilizar a tecnologia de forma eficiente, faz com que o consumidor esteja realmente no centro dos negócios.

Acompanhar seus movimentos (e, de preferência, antecipá-los) exige que as empresas sejam inovadoras, ágeis e inteligentes no uso de dados. Tentar fazer isso com base na cultura tradicional, analógica, é impossível. E, se as regras do varejo mudaram, é preciso se reinventar.

É importante entender que a transformação digital do varejo é, em primeiro lugar, uma transformação cultural.

Mas isso só começa a acontecer a partir do momento que pessoas entendem os processos internos da corporação e a maneira de usar essas tecnologias. Para que isso aconteça, o varejo precisa mudar os seguintes pontos:

- **Cultura interna:** Os modelos de gestão, remuneração e engajamento dos

colaboradores precisam ser repensados para essa nova era, e como isso vai refletir nos consumidores. Diante desse cenário, é preciso desenvolver as competências (conjunto de habilidades e tecnologias) necessárias para oferecer benefícios aos seus clientes e se diferenciar do mercado.

- **Estruturas das empresas:** Elas precisam ser mais leves, colaborativas, ágeis, flexíveis e com menos hierarquia e burocracia. Assim, o varejo vem evoluindo aos poucos, incorporando aspectos culturais da transformação digital, criando áreas que estimulam a inovação e, fazendo as alterações necessárias para a nova realidade do mercado.
- **Modelo de negócios:** O grande diferencial do varejo é sua proximidade com os clientes. A partir disso, é possível entender o comportamento do público e desenvolver soluções que façam sentido para eles. As empresas precisam colocar o cliente no centro do negócio.
- **Invista em dados:** Os dados ajudam nas tomadas de decisões e análises. O tempo da intuição ficou para trás, mas fazer essa mudança demanda novas habilidades e competências. O mercado é complexo demais para que o varejo determine preços, promoções, sortimento, volume de compras e expansão com base naquilo que uma ou algumas pessoas acreditam ser o ideal. Com frequência, decisões melhores poderiam ter sido adotadas caso houvessem mais dados disponíveis. Importante ter em mente que dados ganham de opiniões.

Diante desses pontos, podemos concluir que a transformação digital já é uma realidade no varejo, pois as marcas já entenderam essa necessidade. Mas, ainda há muitas lacunas a preencher. Portanto, continuemos sendo otimistas que em pouco tempo o setor vai ser totalmente baseado na análise de dados e serão entregues insights e análises ainda mais detalhadas.

(\*) - É sócio-diretor da Propz, empresa que oferece soluções de CRM, inteligência analítica e big data que entendem, predizem e reagem ao comportamento de consumo em tempo real.

# Torcedores violentos não entrarão no Brasil durante a Copa América

Torcedores estrangeiros envolvidos em episódios de violência não poderão entrar no Brasil durante o período da Copa América 2019, que começa no dia 14 de junho e vai até o jogo final no dia 7 de julho

A decisão consta de portaria do Ministério da Justiça publicada na edição de ontem (13) do DOU. Os órgãos de controle fronteira nos portos, aeroportos internacionais e pontos de fiscalização terrestre de migração estão instruídos a impedir a entrada no país de pessoa que conste nos sistemas de controle migratório como "membro de torcida envolvida com violência em estádios".

Para aumentar ainda mais a segurança nos estádios, a Confederação Sul-Americana de Futebol (Conmebol) vai utilizar o sistema de reconhecimento facial, para identificação de torcedores nos seis estádios onde serão disputadas as partidas. De acordo com o gerente de Segurança do Comitê Organiza-



A Conmebol vai utilizar o sistema de reconhecimento facial, para identificação de torcedores.

tor Local da Conmebol, Hilário Medeiros, esse será o primeiro evento no Brasil a trabalhar com o reconhecimento facial.

Enem 2019: inscrições encerram na sexta-feira (17)

Quem ainda não se inscreveu para o Enem tem até a próxima sexta-feira (17) para fazer a inscrição pela internet. No dia 17 também encerra o prazo para solicitar atendimento especializado e específico e para alterar dados cadastrais, município de provas e opção de língua estrangeira. A taxa de inscrição para o Enem é de R\$ 85. Quem não tem isenção de taxa deve fazer o pagamento até o dia 23 de maio. O prazo para pedidos de atendimento por nome social vai de 20 e 24 de maio.

As provas do Enem serão aplicadas em dois domingos, 3 e 10 de novembro. Quem já concluiu o ensino médio ou vai concluir este ano pode usar as notas do Enem, por exemplo, para se inscrever em programas de acesso à educação superior como o Sistema de Seleção Unificada (Sisu) e o Programa Universidade para Todos (ProUni) ou de financiamento estudantil.

A prova também pode ser feita pelos estudantes que vão concluir o ensino médio depois de 2019, mas nesse caso os resultados servem somente para autoavaliação, sem possibilidade de concorrer a vagas ou a bolsas de estudo. A EBC oferece várias estratégias gratuitas, como o Questões Enem, no qual os estudantes têm acesso a um atualizado banco de dados que reúne provas de 2009 até 2018. Para ter acesso aos vídeos com as respostas, basta se inscrever no canal (youtube.com/ebcnarede) (ABR).

## Denver descriminaliza uso de cogumelos alucinógenos

Denver, nos Estados Unidos, se tornou a primeira cidade do país a descriminalizar os cogumelos alucinógenos. A decisão foi confirmada em uma eleição municipal, que contou com quase 180 mil eleitores. O "sim" da chamada Iniciativa 301 venceu com uma diferença de 2 mil votos. A partir de agora, o uso e o cultivo dos fungos virou um crime de menor prioridade para a polícia local.

Além disso, as autoridades não poderão processar ou prender pessoas com mais de 21 anos de idade que estiverem portando o cogumelo. A cidade também liberou o cultivo para uso pessoal do fungo. A cidade realizará uma nova contagem dos votos no próximo dia 16, com o objetivo de averiguar novamente o resultado final da eleição. De acordo com a Divisão de Eleições de Denver, os votos ainda não computados, que são enviados de fora dos Estados Unidos, não são suficientes



Em eleição, medida venceu com uma diferença de 2 mil votos.

para virar o resultado. Os defensores da descriminalização afirmaram que a droga tem benefícios terapêuticos para diversas doenças, como a depressão, por exemplo. "Como a psilocibina [uma substância psicodélica natural] tem um tremendo potencial médico, não há motivo para que os indivíduos sejam criminalizados pelo uso de algo que cresce naturalmente", afirmou Kevin Matthews, diretor da campanha "Descriminalize Denver". Já de acordo com o professor

de psiquiatria e ciências do comportamento da Universidade Johns Hopkins, Matthew Johnson, a psilocibina não causa dependência no indivíduo e "não há overdose letal direta" ao usar a droga. O prefeito de Denver, Michael Hancock, foi contra a descriminalização dos cogumelos alucinógenos. Denver é a capital e a cidade mais populosa do estado norte-americano do Colorado. O condado possui pouco mais de 704 mil habitantes (ANSA).



Ciência e Tecnologia

ricardosouza@netjen.com.br

## Feira Brasileira do Varejo 2019 reúne grandes nomes e marcas do setor

Os organizadores esperam receber mais de 7 mil visitantes durante os três dias de evento que terá programação voltada às áreas de moda, tecnologia, serviços, franquias, marketing e gestão

O Sindilojas Porto Alegre promove a 7ª edição da Feira Brasileira do Varejo (FBV) - evento que reúne os grandes nomes e empresas do setor varejista, nos dias 28, 29 e 30 de maio, no Centro de Eventos da Fiergs, em Porto Alegre. A FBV é um espaço de possibilidades ideal para empresários, fornecedores, consultores e demais profissionais do setor realizarem negócios, divulgarem produtos e serviços, e construir uma ampla rede de contatos. A expectativa dos organizadores é prospectar mais de R\$ 7 milhões em negócios.

Para o presidente do Sindilojas Porto Alegre, Paulo Kruse, a Feira leva conhecimento, desenvolvimento e benefícios aos lojistas. "Com o evento estamos contribuindo para o crescimento e a qualificação do varejo nacional. Já recebemos expositores de outros Estados e palestrantes internacionais, e a cada ano trabalhamos em busca da superação", afirma. Já para o presidente da Feira Brasileira do Varejo,

Ronaldo Sielichow, o evento é único e extremamente enriquecedor. "Não havia feira semelhante em Porto Alegre e até mesmo no Brasil. Estamos crescendo e melhorando a cada ano e conquistando reconhecimento merecido e necessário. Nosso evento é um momento de união entre lojistas e entre aqueles que buscam o desenvolvimento por meio do trabalho", ressalta.

Entre os expositores da FBV estão empresas com soluções em tecnologia, gestão, segurança, marketing, moda, franquias e demais serviços e produtos voltados ao varejo. Com entrada gratuita, os mais de 7 mil visitantes esperados para conferir as novidades dos cerca de 80 expositores serão recepcionados pelo robô Pepper e suas habilidades de interação e engajamento com as pessoas, que promete movimentar os corredores da feira durante os três dias de evento. Por meio de reconhecimento de voz, câmeras e sensores, o robô cria afinidade com quem conversa, conquistando o

interlocutor. A tecnologia japonesa faz do Pepper o primeiro robô humanoide social capaz de reconhecer faces e expressões básicas humanas.

O evento contará ainda com o Congresso Brasileiro do Varejo, o que receberá nomes como Cristiana Arcangeli, empresária e um dos "tubarões" do programa Shark Tank Brasil; Oskar Metsavath, fundador e diretor de criação e estilo da Osklen; Luciano Hang, proprietário da Rede Havan; Sheila Makeda, sócia-diretora da Makeda Cosméticos; Alice Salazar, produtora de conteúdo, maquiadora e empresária; e Andrea Iorio, diretor da L'oreal. Durante os três dias de evento serão abordados temas como inovação, empreendedorismo, tendências e gestão de pessoas.

A programação ainda apresenta iniciativas voltadas para startups, estudantes de moda e visita técnica aos principais nomes do varejo (www.feirabrasileiradovarejo.com.br).

ricardosouza@netjen.com.br

### News @TI

Twitter lança emojis e contará com conteúdos da Copa Libertadores e Sul-Americana

Os fãs de futebol já podem encontrar no Twitter uma cobertura completa das duas maiores competições da América do Sul. Os perfis em português da Libertadores (@LibertadoresBR) e Copa Sul-Americana (@sulamericana) trazem à plataforma conteúdos exclusivos dos torneios, com vídeos de gols e melhores momentos das partidas, entrevistas, transmissões ao vivo, coletivas de imprensa, notícias em tempo real e bastidores. Outra novidade é o lançamento de dois novos emojis no Twitter criados em homenagem aos dois torneios. As imagens já estão disponíveis e podem ser visualizadas em Tweets com as seguintes hashtags: #Libertadores, #GloriaEterna e #Santiago2019, para Libertadores; e #SulAmericana, #Sudamericana, #Assuncion2019 e #Assuncion2019, para a Sul-Americana.

Pagcom lança solução Full Service para e-commerce

O crescimento do comércio virtual impõe um novo desafio aos empreendedores: encontrar ferramentas em constante transformação para conseguir atender um público vasto e diverso de maneira personalizada. De acordo com estimativa da Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm), o volume de vendas do comércio eletrônico deve chegar a R\$ 79,9 bilhões em 2019, o que representa, se a projeção for concretizada, aumento de 16% na comparação com o resultado atingido em 2018. Ainda segundo a entidade, o comércio eletrônico deve registrar um ticket médio de R\$ 301 com um total de 265 milhões de pedidos até o fim de dezembro, totalizando 87 mil lojas virtuais.

Empresas & Negócios José Hamilton Mancuso (1936/2017)

**Editorias**  
Economia/Política: J. L. Lobato (lobato@netjen.com.br); Ciência/Tecnologia: Ricardo Souza (ricardosouza@netjen.com.br); Livros: Ralph Peter (ralphpeter@agenteliterarioralph.com.br); TV: Tony Auad (central-noticia@bol.com.br).

**Colaboradores:** Cícero Augusto, Eduardo Shinyashiki, Geraldo Nunes,

**Webmaster/TI:** Ricardo Baboo; **Editoração Eletrônica:** Ricardo Souza e Romério Damascena. **Impressão:** LTJ Gráfica Ltda. **Serviço informativo:** Agências Estado, Brasil, Senado, Câmara, EBC, ANSA.

Artigos e colunas são de inteira responsabilidade de seus autores, que não recebem remuneração direta do jornal.

Diretora Comercial: Lilian Mancuso (lilian@netjen.com.br)

**Jornal Empresas & Negócios Ltda**  
Administração, Publicidade e Redação: Rua Vergueiro, 2949 - 12º andar - cjs. 121 e 122 - Vila Mariana - Cep: 04101-300. Tel. 3043-4171 / 3106-4171 - E-mail: (netjen@netjen.com.br) - Site: (www.netjen.com.br). CNPJ: 05.687.343/0001-90 - JUCESP, Nire: 35218211731 (6/6/2003) - Matriculado no 3º Registro Civil de Pessoa Jurídica sob nº 103.