

# Automatização da concessão de crédito melhora a experiência do cliente

As máquinas possibilitam o melhor aproveitamento do tempo e a redução de gastos

As corporações passam por diversas fases até estabelecerem o crescimento contínuo do negócio e alcançarem o sucesso. Nesse sentido, o uso da tecnologia é decisivo para a evolução. Assim, para quem trabalha com análise e concessão de crédito, a automatização de processos é uma forma de acelerar esse desenvolvimento.

Segundo estudo da Gartner, o uso de Assistentes Virtuais no local de trabalho deve ser feito por 25% dos profissionais diariamente até 2021. Afinal, as empresas se modernizam cada vez mais com o objetivo de melhorar o atendimento. Com a aplicação correta, os dispositivos modernos trazem vantagens competitivas aos mais variados modelos de negócio.

No setor de cobrança, a automatização do ciclo do crédito permite ter uma visão completa sobre qual é o cenário financeiro de cada cliente e obter informações adicionais para tomar a melhor decisão em cada caso. Dessa maneira, a verificação torna-se personalizada, segura e rápida, garantindo a melhor vivência para o usuário.

Na outra ponta, o pagamento das dívidas também pode ser automatiza-



A verificação torna-se personalizada, segura e rápida, garantindo a melhor vivência para o usuário.

do. O Agente Virtual Negociador, por exemplo, é um robô com capacidade de localizar a pessoa certa, fazer a validação do CPF, apresentar proposta e negociar a pendência com opções de parcelamento. "Seguindo as regras de transação, o dispositivo fecha o acordo e envia o boleto para o consumidor, o qual tem uma experiência incrível", explica Carlos Henrique Mencaci, presidente da Total IP - Soluções e Robôs para Contact Centers.

As máquinas possibilitam o melhor aproveitamento do tempo e a redução de gastos. Elas tiram da frente tarefas repetitivas e deixam com o operador negociações mais complexas. "A transição para o digital é imprescindível para a sobrevivência das organizações. Unindo a transformação tecnológica com a competência humana, o sucesso é garantido!", finaliza Mencaci. Fonte e mais informações (www.totalip.com.br).

## Pedidos de falência caem 10,5% no acumulado em 12 meses

Os pedidos de falência estão recuando 10,5% no acumulado em 12 meses, segundo dados com abrangência nacional da Boa Vista. Mantida a base de comparação, as falências decretadas registraram queda de 13,8%, assim como os pedidos de recuperação judicial (-5,5%) e recuperações judiciais deferidas (-9,7%).

Na comparação mensal os pedidos de falência recuaram 42% em relação a janeiro. No sentido contrário, os pedidos de recuperação judicial, as recuperações judiciais deferidas e as falências decretadas registraram alta de 26,6%, 56,4% e 43,9%, respectivamente. De acordo com os resultados acumulados em 12 meses, portanto, ainda se observa a continuidade da tendência de queda nos pedidos de falência e recuperação judicial, com aceleração do ritmo em fevereiro.

Esse movimento está atrelado à melhora nas condições econômicas desde 2017, que permitiu às empresas apresentarem sinais mais sólidos nos indicadores de solvência. De maneira geral, o desempenho da situação financeira das empresas somado à expectativa de uma leve melhora da atividade econômica neste começo de ano aponta para a continuidade dessa tendência nos indicadores dos próximos meses.

## Dólar alto não é impedimento para investir nos Estados Unidos

Com as recentes reduções na taxa Selic e a queda nos rendimentos de renda fixa, os investimentos no exterior têm se tornado cada vez mais atrativos. Muitas vezes essa opção é deixada de lado pelos brasileiros, simplesmente por parecer muito complicada, mas é bom ter consciência da importância de uma carteira diversificada. A renda fixa nos EUA pode até chegar a ter um rendimento mais baixo, mas possui um risco muito menor.

Além disso, a maioria dos bens que consumimos hoje em dia, como gasolina, equipamentos eletrônicos, softwares de tecnologia, entre outros, são precificados em dólar, dessa forma ter todo o patrimônio aportado em real não é saudável, pois isso gera um descompasso entre os ativos e passivos. Daniela Casabona, Sócia-Diretora da FB Wealth, explicou quais são as melhores opções para os investidores que tem interesse em aportar nos EUA.

"São os Bonds, eles têm cupons pré-fixados que pagam atualmente até mais do que a Selic", pontua. Os Bonds funcionam como



Para a sócia diretora da FB Wealth, "não existe pior ou melhor, somente no momento de resgate que essa conta tem que ser considerada".

títulos de renda fixa, podem ser emitidos tanto pelo governo americano, quanto por empresas privadas. "Para ter acesso a esses títulos aqui do Brasil, é preciso abrir conta em uma corretora americana, para isso é necessário comprovar a renda, um passaporte americano e a comprovação de endereço", ressalta.

Os rendimentos podem ser muito bons para uma carteira de renda fixa, chegando até 6,5% brutos por ano. Ganhos muito próximos dos investimentos em renda fixa aqui, como os títulos do governo brasileiro. "Com a taxa de juros mais baixa alguns ativos ficaram mais atrativos lá fora. O risco é

muito parecido com de uma Debênture brasileira, então, se a empresa escolhe não pagar o cupom ou mesmo quebrar, pode haver problemas.

Porém, geralmente as empresas escolhidas para nosso portfólio são bem sólidas, com boas avaliações de crédito", afirma Daniela Casabona. O alto valor da taxa de câmbio atual não é um impedimento de acordo com a Sócia-Diretora da FB Wealth. "O ideal é sempre fazer o investimento. Não existe pior ou melhor, somente no momento de resgate que essa conta tem que ser considerada", finaliza (Fonte: Gueratto Press).

## Trilha de carreira: a importância de planejar o futuro profissional

Vale a pena investir em um plano de carreira? Essa é uma das perguntas mais frequentes em uma época em que novos modelos de trabalho são incorporados pelas organizações dos mais diversos setores, contribuindo para aumentar ainda mais o imaginário a expectativa dos trabalhadores que buscam sucesso e crescimento profissional.

Para Andreia Anveres, Coordenadora de RH da Luandre, consultoria de RH com 50 anos de experiência no mercado, a ideia de plano de carreira tradicional, foi substituída por uma combinação de atitudes proativas, visão de futuro e entrega de resultados. Até pouco tempo, o colaborador construía, ao longo de anos, seu espaço e nível hierárquico na organização, contudo, a evolução dos meios de trabalho aliado à tecnologia, fez com que as empresas se readequassem ao mercado e ao próprio estilo de vida.

"Claro que a experiência dentro e fora da companhia ainda é avaliada, o que difere é que a estrutura deixou de ser rígida e passou a ser mais flexível, ou seja, não está só em jogo o tempo de empresa, mas a 'trilha de carreira', que tem como um de seus principais fatores a contribuição e realizações deste

profissional", explica Andreia.

"Muitas vezes, os colaboradores escolhidos para novos desafios estavam pouco preparados para as funções. Alguns se viam obrigados a assumir a posição de liderança, mesmo sem identificação com o novo cargo ou perfil para tal função, o que comprometia o trabalho de toda equipe", afirma Andreia.

A "trilha de carreira" como o nome diz, ajuda a mapear a carreira do profissional e destacar suas habilidades e o que é necessário a desenvolver. O que a torna especialmente, atual e relevante, é que diferente de modelos tradicionais, mesmo que ela não seja um instrumento institucionalizado, o colaborador pode sugerir-la ao gestor e ao RH como forma de contribuir com seu desenvolvimento profissional.

"O objetivo é auxiliar na evolução do profissional e de suas potencialidades, que muitas vezes nem ele sabe que tem. Um profissional consciente de seu valor também será um profissional mais motivado e produtivo. A união de vários talentos trabalhando em seu potencial máximo, certamente, contribuirá muito mais para o crescimento coletivo", define Andreia.

## Correios: mudanças para crescer

Lucas Dezordi (\*)

Nos últimos anos, as transações econômicas via internet ganharam velocidade e intensidade

Para termos uma ideia, os relatórios sobre e-commerce da Ebit/Nielsen apontaram um crescimento de 12% no primeiro semestre de 2019 em relação ao mesmo período do ano anterior, chegando a uma receita de R\$ 26,4 bilhões. Cada vez mais, os brasileiros buscam nas compras online presentear seus pais, filhos, companheiros e amigos. Estamos observando uma diversificação cada vez maior de produtos nesse segmento e a entrega final dos produtos e pacotes deve ser ágil e precisa.

Entretanto, a atuação dos Correios no comércio virtual caiu quase 20% nos últimos 6 anos, como aponta estudo conduzido pela Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (Abcomm). A participação da estatal passou de 81%, em 2013, para cerca de 62,5% em 2019. Em contrapartida, no mesmo período, a participação das transportadoras privadas no comércio eletrônico saltou de 15% para 33,4%.

A dificuldade dos Correios em ampliar sua competitividade e eficiência nos serviços, frente ao crescimento das transportadoras privadas, é um importante argumento para a privatização desse segmento. Contudo, buscando um modelo de desestatização que sustente a concorrência. Para que isso aconteça, é preciso que a formatação da abertura da empresa não aconteça de forma integral, ou seja, saia do monopólio estatal para se tornar um monopólio privado.

Logo, a divisão dessa oferta, oportunizando que várias empresas tenham a possibilidade de atuação, se mostra um caminho sensato. Dividir os Correios por áreas de atuação, regiões etc., pode ser uma alternativa.

Os recentes escândalos

envolvendo corrupção nos Correios e sua gestão ineficiente são elementos que favorecem a privatização.

Comandar a estatal, além do prejuízo financeiro, enfraqueceu a imagem do estado, que foi carimbado, mais uma vez, como administrador ineficiente. E está na gestão o maior benefício da entrada da iniciativa privada. O comando dos serviços de postagens gerido por empresas profissionais, que buscam eficiência e qualidade, tende a beneficiar todos os usuários do serviço. Muitos governos estrangeiros já passaram por esse processo de desestatização e estão satisfeitos com as mudanças.

Dos países integrantes da União Postal Universal, que reúne 192 nações, 56 renunciaram às empresas públicas para deixá-las a cargo da iniciativa privada. Na lista, temos a Alemanha, que fez a transição gradual. Em 1995, abriu parte do processo, ficando com o monopólio de envio de cartas até 50g, mas, em 2007, repassou tudo para a gestão privada. Portugal acabou com o monopólio em 2014.

Além da venda direta da empresa - seja ela de forma integral ou em partes -, outra alternativa para a diminuição da participação do estado é a abertura de mercado. Neste formato, a empresa passa a ser mista, podendo abrir capital para venda de ações e, assim, ter uma fonte extra de arrecadação.

O fato é que os Correios precisam de mudanças para crescer e as opções do mercado devem fazer parte desse processo. A resposta deve partir dos estudos de viabilidade. Existem muitos caminhos para aliviar o governo, impulsionar o crescimento e entregar mais qualidade aos usuários. Que prevaleça a decisão técnica e consciente dos governantes.

(\*) - É doutor em Economia, sócio da Valuup Consultoria, economista-chefe da Trivella M3 Investimentos e professor da Universidade Positivo.

## Presidente do Líbano rechaça extradição de Ghosn



TV japonesa transmite coletiva de imprensa de Ghosn, em 8 de janeiro.

O presidente do Líbano, Michel Aoun, afirmou ontem (3) que não pretende extradiar o executivo Carlos Ghosn para o Japão, onde é acusado de fraude fiscal. A declaração foi dada após Aoun ter recebido na capital Beirute o vice-ministro japonês da Justiça, Hiroyuki Yoshiue. O presidente alegou que Ghosn entrou no país de maneira legal, com passaporte francês e documento de identidade libanês - ele também tem cidadania brasileira.

Além disso, Aoun argumentou que não existe atualmente um acordo de extradição entre Beirute

e Tóquio. O executivo é acusado no Japão de ter subnotificado rendimentos e desviado recursos da Nissan para fins pessoais, mas alega ser vítima de um "complô" de dirigentes da montadora com procuradores por causa de seus planos de ampliar a integração com a francesa Renault.

Ghosn era presidente das duas empresas e da Mitsubishi, que formam uma aliança automotiva, e chegou ao Líbano no fim de 2019, após ter conseguido fugir do Japão, onde estava em liberdade condicional desde abril passado (ANSA).