

OPINIÃO

O elevador quebrado

Paulo Arns da Cunha (\*)

*Você sabe qual o meio de transporte mais seguro do mundo? Não, não é o avião. É o elevador*

Essa invenção fantástica permite que você suba ou desça os andares de um edifício de modo rápido e seguro. É possível dizer que a Educação é o elevador capaz de promover a ascensão social de uma pessoa, de uma família ou de um país inteiro. Os números explicam. Uma pesquisa da OCDE apontou que quem possui um diploma de Ensino Superior ganha, em média, mais que o dobro (156%) de quem só cursou o Ensino Médio; com pós-graduação, pode-se ganhar um salário mais de quatro vezes maior (350%).

O Ensino Superior influencia gerações. Crianças com pelo menos um dos pais diplomado têm 60% de chances de chegar à universidade, probabilidade que cai para 15% quando os pais não completaram o Ensino Médio. O problema é que o Brasil é hoje um dos países da OCDE com o maior número de habitantes sem Ensino Médio. Mais da metade dos adultos (52%) com idade entre 25 e 64 anos não possuem esse nível de formação. E apenas 15% da população brasileira tem curso superior.

Duplicar o salário por meio de um diploma de graduação significa uma evolução de renda tentadora no Brasil e que, vista pelo lado positivo, pode ajudar jovens de baixa renda a ascender socialmente. Só que a possibilidade é limitada. Cerca de 75% dos alunos que estão cursando uma graduação hoje frequentam instituições privadas. Com menos vagas, as universidades públicas acabam por absorver apenas os alunos que tiveram a melhor Educação Básica - e, mais uma vez, os jovens que frequentaram escolas públicas ficam de fora.

A desigualdade social é tão grande que, para se ter uma ideia, os 5% mais ricos do Brasil têm renda mensal equivalente aos outros 95% juntos. Igualado à África do Sul e à frente apenas da Colômbia, o Brasil ocupa a segunda pior posição em mobilidade social, de acordo com o estudo "O elevador social está quebrado? Como promover mobilidade social", também da OCDE. Os dados escancaram que o futuro de uma criança brasileira está condicionado à escolaridade e ao nível de renda dos pais.

Segundo o estudo, um brasileiro nascido entre os 10% mais

pobres levaria duzentos e vinte e cinco anos para alcançar a renda média do país, de R\$ 1.370. Uma criança da menor classe social no Brasil levaria nove gerações para chegar à classe mais alta. Ao contrário de muitos países, no Brasil, há fatores mais decisivos que as políticas educacionais para reduzir o impacto da desigualdade de renda na mobilidade intergeracional.

Como, por exemplo, que crianças em desvantagem social possam estudar com filhos de famílias com condições socioeconômicas melhores. Isso porque estudantes mais pobres tendem a ter piores performances que os estudantes mais ricos. A prova disso é que crianças de 15 anos com pais de estratos socioeconômicos mais baixos fizeram 451 pontos no PISA em matemática, sendo que as com pais mais escolarizados fizeram 535 pontos. Essa diferença equivale a nada menos que três anos a mais de escolaridade.

A pesquisa da OCDE aponta nitidamente que o principal problema da educação no Brasil é a diferença gritante entre escolas públicas e privadas. Como o sistema privado terá sempre a barreira monetária, só existe um modo de consertar o nosso elevador social quebrado: melhorar a qualidade do sistema público de ensino. Assim, inclusive os filhos dos mais ricos poderiam, como nos países mais avançados, frequentar as escolas públicas e conviver com os filhos dos mais pobres.

Se o elevador social brasileiro está quebrado, então não há nada que possamos fazer por enquanto? Depende. Sempre digo que quem quer dá um jeito e quem não quer dá uma desculpa. Desculpas diversas - e bem embasadas - estão listadas acima. É muito fácil para as escolas particulares assistirem de camarote ao cenário da Educação brasileira e cruzarem os braços. Mas também é possível promover a inclusão, seja diretamente, com bolsas de estudos e outras formas de absorver parte dos estudantes de escolas públicas; ou indiretamente, ajudando municípios com consultorias em gestão escolar, treinamento de professores, entre outras ações.

Ou seja, enquanto muitos esperam a melhora da Educação e a consequente diminuição da desigualdade social na fila do elevador, há quem prefira usar a escada. Cansa mais, mas o resultado é recompensador.

(\*) - É diretor-executivo do Colégio Positivo.

Plataforma oferece capacitação EaD para os profissionais de saúde

Plataforma oferece capacitação EaD para os profissionais de saúde que vão operar respiradores mecânicos. Iniciativa é do Instituto de Tecnologia (FIT), desenvolvida em parceria com a ABDI.

O ambiente online visa atender à demanda iminente do mercado por profissionais de saúde capacitados para operar respiradores mecânicos em todo o país. A crise do Coronavírus e a pandemia causada pela Covid-19 deflagaram um aumento de números desses equipamentos em todo o país.

A Plataforma Respir@ é uma iniciativa do Instituto de Tecnologia (FIT), desenvolvida em parceria com a Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI), e conta com o apoio da Confederação Nacional de Saúde (CNSAúde).

O Respir@ reúne todo o material de educação a distância

dos principais fabricantes de ventiladores pulmonares do Brasil e é destinado a médicos, enfermeiros e fisioterapeutas que vão operar os equipamentos.

A plataforma, disponível em versão web e mobile, fornece conteúdos de aprendizagem sobre os equipamentos das empresas Magnamed, Vyair e KTK presentes no mercado nacional. Outras empresas que vierem a produzir respiradores poderão ter seus conteúdos inseridos na plataforma. São cursos rápidos, gratuitos, contendo vídeos, ebooks e webinars com especialistas dos fabricantes em horários pré-agendados.

A plataforma possui ainda um espaço para dúvidas e questionamentos sobre a operação dos equipamentos.

Disponível em: <https://brasilrespira.com.br/>

Atendimento

Como garantir a satisfação do cliente com as entregas na pandemia

Para a surpresa de muitos e sem dar tempo para uma preparação prévia, o Brasil entrou em isolamento social devido à pandemia do Coronavírus. O cenário agora é um intenso movimento de realização de compras pela internet. A venda on-line de alimentos aumentou 330% durante o mês de março — e os setores de cosméticos e construção também registraram crescimentos nunca vistos antes.

Marcos Abellón (\*)

No ano passado o comércio eletrônico no Brasil movimentou R\$ 75,1 bilhões, uma alta de 22,7% quando comparado a 2018. Para 2020, a previsão é um crescimento de 21%, para R\$ 90,7 bilhões. A perspectiva, divulgada pela da Compre & Confie, ainda não foi revista e sem dúvidas será bem maior.

Segundo a Associação Brasileira de Supermercados (ABRAS), desde 2012 não era vista movimentação tão intensa no setor! E a transformação na maneira de consumir impactou também a necessidade de mão de obra, bem diferente dos serviços não essenciais.

Pegos de surpresa

Essa mudança de perfil de consumo em tão pouco tempo pegou os varejistas de surpresa. Uma rede de farmácias, por exemplo, precisou retirar diversos produtos do site por já ter comercializado todo o estoque, uma alta de 170% registrada nos últimos dias de março.

O resultado é a contratação de mão de obra principalmente para separar, embalar, acondicionar e despachar cada pedido. Agora, com o agravamento da pandemia no Brasil, ganharão as empresas que tiverem a logística melhor azeitada.

O cuidado com cada setor da cadeia logística, mais do que nunca, é de extrema importância. Imagine que os varejistas se prepararam durante meses para a Black Friday — o ápice das vendas no comércio brasileiro. Agora, foram pegos de surpresa por um movimento semelhante com a chegada do Coronavírus ao Brasil! Com um agravante: a importância de manter a segurança dos colaboradores envolvidos no trabalho e a higiene de cada produto despachado.

O perigo do aumento das entregas

O aumento de pedidos leva a um consequente número de entregas, que precisam chegar o mais rápido possível aos destinatários. É aí que (realmente) mora o perigo.

Gerenciar e fazer chegar com eficácia e segurança, atendendo às expectativas



AI/Grupo Cromo

dos clientes representa um desafio gigantesco. Seja para um supermercado, farmácia ou mesmo os aplicativos de pedido e entrega de comida.

Com a epidemia, o número de atendentes nos call centers e centrais de atendimento diminuiu — o que é sinônimo de problemas à vista com o aumento de pedidos. Se essas pessoas antes do Coronavírus já lidavam com um fluxo de trabalho intenso, imagine agora com a equipe reduzida.

Plataformas conversacionais

E, mais uma vez, a tecnologia pode ajudar. A questão das consultas sobre entregas, reagentamentos e reclamações pode ser feita de uma maneira simples.

A solução são as plataformas conversacionais. As notificações, geralmente enviadas por e-mail e SMS e ignorada por muitos, ficarão no passado. Utilizar o WhatsApp, Telegram e Messenger é muito mais simples e inteligente.

Ao invés de o cliente ligar para a central de atendimento ou entrar no site/aplicativo para verificar o status do pedido ou devolução, basta utilizar

um hub conversacional. Ele é capaz de integrar os aplicativos de mensagens diretamente aos sistemas da empresa, como os de gestão (ERP) e logística (WMS).

24 horas por dia, 7 dias por semana!

Todas as informações estarão em tempo real na palma da mão do cliente.

O funcionamento é similar ao de uma caixa postal digital. Basta teclear um comando dentro do canal de comunicação da empresa no aplicativo escolhido. O funcionamento é ininterrupto: 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Maneira inteligente de lidar com questões muitas vezes delicadas, como entregas perdidas, canceladas e reclamações, o rastreamento automatizado permite que a equipe humana cuide de tarefas mais estratégicas.

O comportamento do consumidor não será mais o mesmo após a Covid-19, e acredito que teremos pessoas cada vez mais engajadas nas compras on-line. Nosso dever será dar a elas as ferramentas necessárias para que sua experiência seja a melhor possível!

(\*) É diretor geral da W5 Solutions e criador da Anna. Mais informações: <https://anna.center/pt/home/>

News @TI

Zoom adquire a Keybase

O Zoom adquiriu a Keybase, um serviço seguro de compartilhamento de arquivos e mensagens. A aquisição acelerará o plano do Zoom de criar criptografia de ponta a ponta que possa alcançar a atual escalabilidade do Zoom. Como membros da função de engenharia de segurança do Zoom, a equipe Keybase fornecerá contribuições importantes ao plano de 90 dias do Zoom para identificar, abordar e aprimorar proativamente os recursos de segurança e privacidade de sua plataforma (<https://blog.zoom.us/wordpress/2020/05/07/zoom-acquires-keybase-and-announces-goal-of-developing-the-most-broadly-used-enterprise-end-to-end-encryption-offering/>).

Ferramentas para facilitar a contratação de serviços essenciais como internet e TV

O Portal de Planos (<https://portaldeplanos.com.br/>) - site que reúne todos os planos de internet, celular, TV e telefone, em um único lugar - nasceu em 2015 com o objetivo de reunir informações sobre telecomunicações no Brasil, oferecendo ao consumidor ferramentas para comparar e contratar serviços das mais diversas operadoras - tudo de forma digital, com agilidade e transparência. No último ano, foi adquirido pela Escal - startup de aquisição de clientes com foco no digital e especializada em setores de serviços essenciais, como saúde, finanças e telecomunicações. Desde então, o Portal de Planos vem realizando melhorias contínuas na experiência do cliente e na eficiência dos canais digitais de aquisição, baseadas em experimentos que utilizam Data Science e Inteligência artificial.

PagBank Saúde

O PagSeguro PagBank, que promove soluções inovadoras em serviços financeiros e meios de pagamento, apresenta, em parceria com a TEM Saúde, o PagBank Saúde, serviço disponível no

app PagBank que permite ao cliente o agendamento de consultas médicas e odontológicas presenciais e por modalidade de Telemedicina, exames clínicos (laboratoriais e por imagem), além de descontos em farmácias e sorteios de capitalização no valor de R\$ 20 mil todo mês. As consultas, tanto presenciais quanto à distância através de vídeo, terão valor fixo, e os exames terão preço bem abaixo dos valores médios praticados no pagamento particular. Por apenas R\$ 14,90 por mês é possível incluir, sem custo adicional, até quatro dependentes (cônjuge, pais, sogros, enteados e filhos até 21 anos). E para os clientes que vendem com as maquininhas ou através do site do PagSeguro, o valor mensal é de apenas R\$ 9,90 (pagseguro.com.br/conta-digital/saude).

Programa gratuito para apoiar empreendedores da gastronomia

Com o projeto LemonAid, Dimitri Rodrigues, fundador e CEO da Kiwi Superfoods, visa auxiliar empreendedores da gastronomia a superar a crise do Coronavírus. Com o programa, os participantes terão acesso gratuito a todo o know-how da franqueadora, sem exigência de contrapartidas. O pacote de auxílio conta com consultoria e ferramentas como Universidade Corporativa; Departamento de inteligência focado em transformar dados da rede em informações relevantes para planejamento e decisões estratégicas; orientações sobre qualidade de padronização com foco no cliente; book de fornecedores; capacitação em gestão, branding, receitas exclusivas de alimentos, entre outros benefícios ([www.kiwisuperfoods.com](http://www.kiwisuperfoods.com)).

ricardosouza@netjen.com.br