

# Na Itália, 90% do comércio reabriu no 1º dia da retomada

O primeiro dia de autorização do governo para a reabertura do comércio não essencial teve adesão de cerca de 90% das empresas do setor, informou ontem (19) a Confederação de Comerciantes da Itália (Confcommercio)

Desde segunda-feira (18), lojas de roupas, calçados, materiais eletroeletrônicos, produtos de beleza, entre outras, bem como os shoppings, puderam reabrir seguindo protocolos específicos de segurança por conta da pandemia do novo Coronavírus (Sars-CoV-2).

Os serviços estavam paralisados desde o dia 10 de março. “Cerca de 90% dos negócios de roupas reabriram em segurança: peças íntimas, camisetas e sapatos estão entre os produtos mais pedidos”, informou a entidade. O índice de reabertura foi um pouco menor, na casa dos 70%, no setor



Lojas foram autorizadas a reabrir na segunda-feira (18).

de restaurantes e bares, que também puderam voltar a receber clientes em seu interior. Porém, cerca de 40%

dos funcionários do setor continuaram em casa - cerca de 400 mil pessoas - porque os estabelecimentos opta-

ram por reabrir de maneira reduzida.

Já os mercados em geral tiveram um índice de reabertura variando entre 50% e 60% no país, sendo que em Roma houve uma retomada de 100%, o que não aconteceu em outras regiões como Piemonte, Sicília e em parte da Lombardia - incluindo Milão. A retomada gradual dos serviços não essenciais está na segunda fase de combate à pandemia e será analisada tanto pelo governo nacional como pelos regionais, que poderão intervir e voltar a fechar parte do comércio caso a curva de contágios da doença volte a subir (ANSA).

## Ao invés de sofrer com a crise, ouça o que seus clientes sentem

Fernanda Nascimento (\*)

Hoje, a grande questão no mercado mundial é como podemos superar esse momento de pandemia do novo Coronavírus, já que a maneira de nos relacionarmos mudou?

Por isso, muitas empresas tiveram que adequar o seu modelo de negócio e a maneira de se comunicar com clientes, parceiros e fornecedores, com um processo de humanização da marca. A pandemia reverteu o conceito de negócios em todo o ecossistema comercial. Devido à situação de distanciamento, a necessidade de humanizar o contato, já utilizada por grandes corporações, tornou-se uma atitude indispensável para o relacionamento de qualquer empreendedor.

Sei o quanto é trabalhoso reestruturar o modelo de negócio nas empresas, especialmente quando a exigência surge de maneira emergencial. Porém, é importante mantermos na mente que a venda é o resultado da boa experiência dos clientes. Experiência essa que denominamos no mercado como Customer Experience (CX), uma das pontas estruturais da sociedade 5.0, que foca o desenvolvimento de soluções tecnológicas para o bem-estar humano, qualidade de vida e a resolução de problemas sociais.

Estudo do Gartner aponta que as empresas que tiveram maior crescimento de suas receitas foram as que coletaram mais dados da experiência do cliente. A análise feita com 214 organizações indica que cerca de 80% das que estavam em crescimento utilizaram pesquisas com clientes para coletar dados do CX, por meio do uso de analytics e Inteligência Artificial (IA). Isso prova que a tecnologia é uma parceira importante para entender o cliente, por meio de pesquisas, testes de usabilidade, grupos focais e análises em tempo real.

Mas, será que as empresas sabem que hoje estão passando por uma transformação radical na maneira de comunicar? Sabem o nível das próprias “dores” que sentem nesse momento? Desvendaram seus reais problemas de comunicação e relacionamento? Estão preparadas para ouvir os seus clientes? Infelizmente, ainda hoje, a transformação digital é

uma realidade presente, mas muitas empresas ainda não sabem como lidar com ela.

Aliada ao uso das ferramentas tecnológicas, algumas medidas e conceitos também precisam fazer parte da transformação comportamental, para que as empresas garantam um relacionamento ainda mais duradouro e positivo. A empatia é um dos aspectos importantes de humanização nesse momento, porque é preciso saber e entender o que cada cliente está passando, para assim oferecer uma opção de apoio que o conforte. Até mesmo um simples contato para mostrar preocupação é importante.

A transparência nas atitudes também fortalece a aproximação das empresas com as pessoas, que conseguem enxergar e participar das atitudes corporativas diante de situações adversas. Com a pandemia, hoje não existe mais espaço para as empresas utilizarem campanhas bonitas, mas nada humanizadas. É preciso rever os conceitos sobre respeito, propondo a colaboração dos clientes no desenvolvimento dos projetos e garantindo mais empoderamento aos envolvidos.

Tudo com o objetivo de mostrar que as pessoas são muito importantes em todo o ciclo de negociação, por meio da flexibilidade e aberto a ouvir o que cada um tem para contribuir. Recursos, conceitos e tecnologia estão disponíveis para ampliarmos a maneira de enxergar o ambiente que faz parte dos nossos negócios e como podemos lidar com as pessoas. Precisamos quebrar o paradigma, como do filósofo inglês Thomas Hobbes, de que o “homem é essencialmente mau”, porque lidamos com vidas e sentimentos.

Como disse o governador de Nova Iorque, Andrew Cuomo, sabemos que haverá um “novo normal” com o fim da pandemia, influenciando na maneira como nos relacionaremos ou mesmo no ato de consumir. Estamos passando por uma transformação importante agora, que repercutirá em um futuro muito próximo. Diante desse cenário, é preciso saber se você está aberto para essas mudanças e se pretende cuidar dos seus clientes como eles realmente esperam.

Finalmente, eles merecem sua atenção e sua empatia! No entanto, a decisão é totalmente sua.

(\*) - Professora convidada da Digital House, Lemonade School e ESPM, é sócia-fundadora da Stratlab, especialista em CX (Customer Experience) e 'customer centric'.

## Queda na produção de lixo domiciliar

Balancão realizado pela Associação Brasileira de Empresas de Limpeza Pública e Resíduos Especiais (Abrelpe) e pela Associação Internacional de Resíduos Sólidos no Brasil (ISWA) mostrou que a geração de resíduos domiciliares no país caiu 7,25%, em abril, na comparação com o mesmo período do ano passado. A pesquisa foi feita junto a empresas que representam 60% do mercado privado de limpeza urbana e que atuam em todas as regiões do Brasil.

“Historicamente temos observado que a geração de resíduos guarda relação direta com o poder aquisitivo e hábitos de consumo de cada sociedade. Nada influencia mais na decisão de compra do consumidor do que instabilidade e retração econômica. De acordo com o resultado da pesquisa, observamos uma tendência de redução na produção de resíduos, que deve permanecer até que a economia volte a dar sinais de retomada”, disse o diretor presidente da Abrelpe, Carlos Silva Filho (ABr).

## Exportação de café atinge US\$ 1,80 bilhão no primeiro quadrimestre

As exportações dos Cafés do Brasil, no primeiro quadrimestre de 2020, atingiram um volume físico equivalente a 13,30 milhões de sacas de 60kg e receita cambial de US\$ 1,80 bilhão, com o preço médio da saca de 60kg a US\$ 134,82. Desse volume exportado, 10,96 milhões de sacas foram de café arábica, 1,01 milhão de sacas de café robusta, 1,32 milhão de sacas de solúvel e apenas 7,08 mil sacas de 60kg de café torrado e moído.

Com base nesta performance, se for estabelecido um ranking dos dez países que mais importaram o produto brasileiro, verifica-se que os Estados Unidos se destacam em primeiro lugar, com 2,7 milhões de sacas de 60kg adquiridas no período, cujo volume físico correspondeu a 20,2% do total. Na sequência vem a Alemanha, com 2,4 milhões de sacas, número que equi-



Estados Unidos se destacam em primeiro lugar, com 2,7 milhões de sacas de 60kg adquiridas no período.

vale a 18,1% das exportações brasileiras de café. Em terceiro lugar destaca-se a Itália, a qual importou do Brasil 1,2 milhão de sacas de café de 60kg, que correspondem a 9,1% do volume total citado anteriormente.

Na sequência, a Bélgica, na quarta posição, com 767 mil sacas (5,8%); Japão, em quinto, com 632,4 mil sacas (4,8%); a Federação Russa, em sexto, com 426,2 mil

sacas (3,2%); e, na sétima posição, a Turquia, com 394,1 mil sacas (3%); oitavo, a Espanha, com 327,7 mil sacas (2,5%); nona posição, o Canadá, com 296,5 mil sacas (2,2%); e, por fim, a França, décima colocada, com 281,4 mil sacas importadas, volume que equivale a 2,1% das exportações dos Cafés do Brasil no período estudado (AI/Embrapa Café).

## Redução de contribuições ao Sistema S

O presidente do STF, Dias Toffoli, restabeleceu os efeitos da MP 932/2020, que reduziu pela metade as contribuições das empresas ao Sistema S por três meses, de abril a junho. O ministro atendeu a um pedido da União. A redução das contribuições fez parte do pacote de medidas anunciado pelo ministro

da Economia, Paulo Guedes, para ajudar empresas afetadas pela crise provocada pela pandemia do novo Coronavírus (covid-19).

O corte de 50% havia sido suspenso pelo TRF1, a pedido do Sesc e do Senac, que tiveram a solicitação negada na primeira instância. As entidades do Sistema S alegam

que a redução nas contribuições afeta de forma drástica o trabalho realizado por elas, que inclui formação de trabalhadores, a manutenção de escolas de nível básico e médio e a prestação de assistência social e atendimento de saúde, entre outras atividades (ABr).



## NEGÓCIOS em PAUTA

lobato@netjen.com.br

### A – Ginástica Cerebral

A Franquia Supera, pioneira em cursos de ginástica para o cérebro, adaptou suas aulas ao ambiente virtual para o período de quarentena. Com isso, alunos de todas as idades podem se beneficiar da prática em casa. Especialmente os idosos, considerados como público de alto risco, que representam hoje 50% dos alunos da rede de franquias. Os roteiros de aulas trazem temas adaptados ao momento em que estamos vivenciando, como por exemplo, flexibilidade mental, habilidade imprescindível para a vida diária, uma vez que os acontecimentos se modificam a todo instante. Os educadores ajudam os alunos, ensinando o passo a passo de como acessar e utilizar as ferramentas da plataforma digital de aulas. Para saber mais, acesse (www.franquiaeducacional.com).

### B – Álcool em Gel

Para atender a demanda emergencial do mercado e auxiliar nas ações de combate ao Coronavírus, a Nazca Cosméticos passou a produzir álcool em gel 70%. Além de ser antisséptico, o produto da linha Origem oferece secagem rápida, tem leve fragrância de erva-doce e conta com glicerina em sua formulação para hidratar e proporcionar sensação de conforto e toque aveludado às mãos. A decisão de produzir álcool em gel visa abastecer o mercado, facilitar o acesso ao item que se tornou essencial e auxiliar no combate à Covid-19 com a doação de parte da produção. Saiba mais em: (www.nazca.com.br).

### C – Leite em Tanques

Chega ao mercado no segundo semestre deste ano o Volutech, equipamento que utiliza sensores para medir com precisão o volume de leite armazenado nos tanques de resfriamento. Desenvolvida pela startup mineira de mesmo nome, situada em Viçosa, a inovação surgiu do Desafio de Startups promovido pela Embrapa Gado de Leite (MG) para incrementar o chamado 'Leite 4.0'. A tecnologia substitui as régua de medição, instáveis na apuração do volume real do produto, e é capaz de impactar em ganhos econômicos para produtores e laticínios. Mais informações: (www.volutech.com.br).

### D – Placas Fotovoltaicas

Fonte de energia limpa, sustentável e renovável, baixo custo de manutenção e economia de até 90% na conta de luz. Essas são algumas das vantagens da energia solar. A geração de energia elétrica acontece a partir da instalação de um sistema fotovoltaico, ou seja, placas solares, que coletam a luz do sol durante o dia e geram energia pelo efeito fotovoltaico. O consórcio é considerado a forma mais segura e inteligente para quem deseja adquirir um bem ou serviço e não quer pagar juros. O Consórcio Nacional Bancorbras oferece prazo para pagamento de até 48 meses e cartas de créditos de 15 a 30 mil reais. Saiba mais em: (www.bancorbras.com.br/consorcios).

### E – Programa de Aceleração

Empresas de alto crescimento interessadas em participar do Scale-Up Endeavor têm até o fim de junho para fazer a inscrição no programa. Realizado pela Endeavor, organização líder no apoio a empreendedores de alto impacto, o programa busca as chamadas “scale-ups” – com modelo de negócios escalável, empresas maduras que já superaram o momento de provar seus produtos ao mercado e, agora, escalam com velocidade. A iniciativa oferece aos empreendedores mentorias e conexões com os maiores nomes de diferentes mercados e busca 60 empresas de todo o Brasil. Inscrições: (https://endeavor.org.br/scaleup <https://endeavor.org.br/scaleup/alimentos-bebidas).

### F – Vagas Diversas

A Marfrig, a maior produtora global de hambúrgueres, anuncia 600 vagas de emprego para atuação na unidade de Várzea Grande/MT. As vagas são para: magarefe, técnico de enfermagem, operador de máquinas, analista de faturamento, operador de empilhadeira, balanceiro, analista de transportes, faqueiro, operador de Estação de Tratamento de Afluentes e Efluentes, serrador, eviscerador, atordoador, líder operacional, estoquista, assistente de controle de qualidade, lombador, refilador, líder de manutenção, técnico de manutenção e operador de sala de máquinas. Cadastro no site (www.marfrig.com.br), ou por meio do WhatsApp: 61 99860-9635.

### G – Serviços Digitais

O Original, primeiro banco no Brasil a proporcionar abertura de conta corrente 100% digital, acaba de atingir a marca de 3,5 milhões de clientes. O resultado faz parte de um crescimento acelerado da base de clientes, que teve um salto de 382% nos últimos 12 meses. Para 2022, o objetivo é chegar a 10 milhões de correntistas. A expansão é em decorrência de uma forte procura que já vinha acontecendo nos últimos anos, mas que foi acentuada durante a pandemia: a de os consumidores buscarem cada vez mais serviços digitais. Somado a isso, a aceleração no número de clientes deve-se também a uma série de benefícios anunciados recentemente pelo Original e que favorecem pessoas físicas, microempreendedores e empresas.

### H – Analistas e Gerentes

A Vivo continua atuando para garantir o funcionamento remoto do país. Como parte importante das atividades consideradas essenciais durante a pandemia, segue tanto atendendo a demanda de seus clientes, como também com os seus processos seletivos. Só nos meses de abril e maio, a empresa contratou remotamente mais de 400 novos colaboradores de diversos setores, incluindo as áreas administrativas. No momento, está em busca de analistas, consultores, especialistas e gerentes para preencher mais de 130 vagas abertas. A maior parte das oportunidades está concentrada nas áreas das Tecnologia, Cyber Security e Comercial B2B para atuação em São Paulo e Curitiba. Interessados podem acessar o (vivo.gupy.io) e fazer o cadastro.

### I – Gestão e Produção

O período de quarentena pode ser uma excelente oportunidade para estimular novos aprendizados e até uma guinada na carreira. Por esse motivo, o Instituto Mauá de Tecnologia (IMT) oferece uma programação de excelência de cursos de Educação Continuada on-line, com início a partir de junho. Os cursos são da área de Gestão e Produção e têm como objetivo transmitir e familiarizar os profissionais no uso das ferramentas básicas da estatística, otimização e simulação, aplicadas à confiabilidade de equipamentos industriais, comerciais e em serviços. Mais informações: (www.maua.br)

### J – Concurso Público

O Departamento Penitenciário Nacional (Depen) lançou edital para concurso com 309 vagas de nível médio e superior, com salários de 5.865,70 até R\$ 6.023,23. Os candidatos serão lotados na Sede do DEPEN, em Brasília, ou em uma das cinco penitenciárias federais, localizadas nas cidades de Brasília, Porto Velho, Mossoró, Catanduvas e Campo Grande. As inscrições estão abertas e vão até o dia 5 de junho, no link (cebraspe.org.br/concursos/DEPEN\_20). São vagas para Agente Federal de Execução Penal, que é para quem tem o nível médio, e vagas para Especialista Federal em Assistência à Execução Penal, para candidatos com nível superior.