

Para vencer os desafios logísticos do e-commerce, por que não pedalar?

A junção de fatores cria um cenário que deve ser pensado e repensado constantemente, sobretudo quando tratamos do comércio eletrônico, que precisa ser ágil em suas entregas

Luiz Neto (*)

Garantir entregas eficientes, com segurança e dentro do prazo, melhorando cada vez mais o nível de atendimento ao cliente, conseguir extrair o máximo de uma sincronização da cadeia de abastecimento e manter custos operacionais saudáveis são desafios complexos quando se opera em áreas densamente povoadas com trânsito intenso ou, muitas vezes, restritas a determinados tipos de veículos, além dos altos índices de roubo de carga.

Essa junção de fatores cria um cenário que deve ser pensado e repensado constantemente, sobretudo quando tratamos do comércio eletrônico, que precisa ser ágil em suas entregas. Somado a este cenário, tivemos a restrição de circulação das pessoas para combater o avanço do Coronavírus, que proporcionou uma forte expansão da base de consumidores do e-commerce. Essa mudança de comportamento impulsionou e irá pressionar as operações no pós-idade com o aumento de demanda por produtos considerados itens básicos, como os alimentos e as bebidas.

Juntos, esses setores eram responsáveis por menos de 4% do total de pedidos realizados em abril de 2019 e, ao compararmos o mesmo período de 2020, tivemos um crescimento no volume de compras de 294%, segundo dados do Compre&Confie. Realizar as entregas desses produtos exige operações logísticas coordenadas e controladas. Para isso, as companhias precisaram incrementar o seu ecossistema logístico afim de garantir a satisfação do cliente, seja através de suas plataformas digitais, marketplace, redes e modais de distribuição.

É justamente nesta etapa de dis-



A entrega com bicicleta também possibilita empregabilidade às pessoas.

tribuição que vale uma consideração à parte. Muitos comércios de bairro, como mercados, açougues e lanchonetes já utilizavam a bicicleta como meio para sua distribuição, mas, somente agora, esse modelo começou a ser explorado e sua atividade profissionalizada. É uma modalidade de entrega ágil, dinâmica e de fácil aplicação, que traz conceitos de integração entre segurança e produtividade.

Analisando a entrega eficiente, não pense na bicicleta como a solução, ela é parte integrante e fundamental. Com ela, é possível reduzir a exposição em coletas e entregas, visitando 30 endereços em três horas, mesmo com o trânsito intenso de veículos das regiões metropolitanas. Nesse ponto, é necessário se atentar e considerar os riscos referentes aos valores transportados, perfil de carga e marcos regulatórios, como, por exemplo, o transporte de medicamentos, que exige cuidados específicos com o condicionamento da carga.

Também é necessário manter a rastreabilidade dos produtos durante todo esse ciclo e para isso devemos utilizar integrações sistêmicas de aplicativos

mobile e entregadores treinados sobre procedimentos de segurança a serem adotados nas rotas de entrega. Nesta fase, também se passa a assumir controle de quem é este profissional de entrega que conduzirá as remessas.

Com inteligência e estratégia melhoramos a segurança, além de reduzir a exposição e o tempo de entrega com o avanço de estoques flexíveis de acordo com a sazonalidade que todo negócio precisa. Além disso, carga parada é prejudicial, pois cria oportunidade de perdas, reduz a eficiência e afasta a perspectiva de fidelizar mais clientes.

Somado a todos os ganhos mencionados, a entrega com bicicleta também possibilita empregabilidade às pessoas, reduz custos de manutenção da frota, mantém o valor de frete independente do preço do combustível e associa a marca a uma preocupação ambiental com redução da emissão de gases do efeito estufa. E quem enxergava a bike ou magrela apenas como lazer, passa a enxergar como uma solução inovadora.

(*) - É especialista em segurança e Gerente de Segurança Empresarial na ICTS Security, consultoria e gerenciamento de operações em segurança, empresa de origem israelense (www.ictssecurity.com.br).

O papel da auditoria no retorno ao ambiente de trabalho

Paulo Gomes (*)

Riscos. Preveni-los e mitigá-los sempre foram missões essenciais de auditores internos

No passado, esses profissionais eram responsáveis por coordenar e avaliar os chamados Planos de Riscos Ocupacionais e de Segurança e Higiene nas áreas industrial e de produção. Com o tempo, o papel ganhou um tom mais corporativo, passaram a atuar próximos à gestão, além de se transformarem nos guardiões da boa governança.

O zelo que emoldura a personalidade de auditores é novamente realçado nos holofotes do mundo corporativo, no momento em que a flexibilização acaba liberando empresas, em diversas partes do País, para que voltem a operar dentro de uma 'nova normalidade'. Embora haja companhias que já anunciaram que aguardarão mais tempo para o retorno, muitas já iniciaram uma fase gradual de ativação do ambiente tradicional de trabalho, porém, o medo não foi dissipado e, nesse cenário, extremamente complexo, a auditoria interna assume papel crucial.

O auditor está sendo acionado a avaliar e acompanhar a implementação dos planos de riscos de retorno. São amplas as esferas. Envolve um plano de comunicação integrado que informe corretamente a todos os colaboradores quais serão as medidas tomadas para esse recomeço. Eles chegarão repletos de anseios, temores e questionamentos. Tranquilizá-los, com absoluta transparência, é fator vital que deve ser monitorado pela auditoria.

Devem ser minuciosamente checados todos os procedimentos de higienização, questionários elaborados por médicos, medição de febre ao entrar na empresa, além de ser recomendado o teste de Covid-19 em todos os funcionários. Entra no escopo também o transporte utilizado pelos colaboradores. Ofertar ônibus privado por um período pode contribuir na minimização de riscos.

É preciso lembrar que se trata de uma nova fase, com a integração de possíveis novos colaboradores, e avaliar se realmente será preciso toda a estrutura existente para operacionalizar a rotina de trabalho. Também é uma oportunidade para ponderar se a empresa não poderia contribuir com organizações filantrópicas, doando impressoras, computadores ou outros equipamentos ociosos.

Cabe ao auditor auxiliar, com o uso de ferramentas de inteligência artificial e Big Data, na identificação de riscos e benefícios em

adotar, por exemplo, um sistema híbrido, entre home-office e presença na empresa. Analisar perdas e ganhos e disponibilizá-los com transparência à direção da companhia também é incumbência do auditor interno.

De acordo com as normas da publicação 'IPPF', considerada como a maior referência da profissão no mundo - elaborada pelo Instituto Global dos Auditores Internos (The IIA) - é dever dos auditores aumentar e proteger o valor organizacional da empresa onde atua, seja pública ou privada, fornecendo avaliação, assessoria e conhecimentos preventivos baseados em riscos. A pandemia toca sensivelmente todos esses pontos.

Outra questão que deve ser ressaltada é o aspecto cultural desse retorno. A auditoria no Brasil enfrenta muito mais desafios do que, por exemplo, seus colegas na Alemanha ou Nova Zelândia. Nós, latinos, por razões culturais, temos mais dificuldade em seguir regras e procedimentos rigorosos nesse momento de incertezas e que exige integridade.

Cabe aos auditores terem mais carinho e um olhar mais compreensível sobre pequenas turbulências que surjam no decorrer desse processo delicado. Evidente que uma possível flexibilidade jamais pode se transformar em riscos de saúde e nem administrativos, mas vale a aplicação de uma abordagem fraterna. O auditor vive um momento desafiador, de equilibrar seu rigor técnico na avaliação de procedimentos, com a necessidade de ser mais humano, tendo a consciência de que o mais importante é a proteção e valorização das pessoas.

São elas o maior patrimônio de cada organização. Se o plano de riscos de retorno for implantado com coerência, estratégia e responsabilidade, com o apoio de avançados recursos tecnológicos, certamente teremos um cenário capaz de chegar muito próximo do complexo equilíbrio entre segurança sanitária e a necessidade de avançar para a nova normalidade.

A auditoria interna jamais encarou tamanho risco. É hora de usar a coragem que sempre esteve em seu DNA, a fim de transmitir confiança aos colaboradores, sendo um dos primeiros a visitar as áreas produtivas e verificar se todos os quesitos de segurança foram implementados com eficiência. É momento de fazer jus ao respeito e confiabilidade que norteiam os valores dessa profissão.

(*) - É diretor-geral do Instituto dos Auditores Internos do Brasil - IIA Brasil (paulo.gomes@iibrasil.org.br).

Resiliência e soft skills: o que as empresas buscam em seus talentos

Claudia Gimenez (*)

Quem nunca foi trabalhar para esquecer um pouco os problemas deixados em casa e vice-versa?

Essa rota de fuga utilizada por muitos de nós no cotidiano foi impossibilitada diante da movimentação de muitas empresas ao trabalho remoto, já que o lar passou também a ser o local de trabalho, demandando que a vida pessoal e a profissional coexistissem no mesmo espaço.

O home office e a consequente reorganização do trabalho já não são mais vistas como uma tendência para as organizações, mas como uma realidade que demanda das empresas e dos seus colaboradores flexibilidade, tenacidade e foco na resolução de problemas, algumas das características que encontramos em pessoas resilientes.

Mas, afinal, o que é ser resiliente e como isso se traduz no comportamento dos profissionais e líderes dentro das empresas?

Originária do latim, a palavra resiliência significa "voltar ao seu estado original", ou seja, retornar ao funcionamento

natural após situações adversas e inesperadas. Mas é importante frisar que ninguém é 100% resiliente o tempo todo.

Todos nós enfrentamos problemas e nos sentimos frustrados, mas como respondemos a essas situações é a diferença entre os que são mais satisfeitos na vida pessoal e no trabalho e aqueles que estão sempre desmotivados e à espera de uma grande oportunidade para mudar de vida. Se você se identificou com o último exemplo, não precisa se desesperar. A boa notícia é que a resiliência pode ser desenvolvida e aperfeiçoada através dos nossos hábitos.

Um dos exercícios mais eficazes para quem deseja ser mais resiliente na vida pessoal e profissional é trocar a culpa pela responsabilidade. Deixar de dizer "a culpa não é minha, eu avisei por e-mail" por "como eu poderia ter feito isso diferente e evitado essa situação" é apenas um dos exemplos em que é possível se colocar como parte da solução ao invés de apenas se eximir do resultado final.

Essa transformação na maneira de encarar os contratemplos, dissabores

e frustrações do dia a dia que sim, são comuns no trabalho, é fundamental para quem deseja crescer profissionalmente e se manter relevante para as organizações.

O mesmo se aplica à vida pessoal: ser flexível e estar apto a se adaptar às mudanças é o segredo das pessoas mais felizes, que não precisam acionar saídas da realidade para lidar com os problemas, mas que os encaram como eles são e buscam crescer com as experiências.

Os períodos de crise, as grandes mudanças e os desafios, como o que vivemos atualmente, apenas acentuam o papel das soft skills nos resultados e desenvolvimento de equipes.

Aprender a ouvir e dar feedback, a pedir desculpas e a desculpar, não criar barreiras aos novos processos e estar aberto a recomeçar são habilidades que não constam no currículo das universidades, mas são cada vez mais fundamentais em um mundo de rápidas transformações.

(*) - É vice-presidente e gerente geral da Concentrix Brasil, multinacional de soluções de customer experience.

Proclamas de Casamentos

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL

3º Subdistrito - Penha de França Ariel Xavier de Oliveira - Oficial

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

O pretendente: SAUL SANTOS EVANAN CHACON, profissão: cozinheiro, estado civil: solteiro, naturalidade: no Peru, data-nascimento: 01/11/1991, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Hilarion Evanan Yupa e de Rocinda Chacon Yuca. A pretendente: ANA CAROLINA SILVA PEREIRA, profissão: vendedora, estado civil: solteira, naturalidade: em Salvador, BA, data-nascimento: 13/04/1994, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Eliana Silva Pereira.

O pretendente: GIOVANNI PAIVA MARSIGLIA, profissão: personal trainer, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 11/04/1993, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Marcelo Lucio Marsiglia e de Ana Claudia Jesus de Paiva. A pretendente: THAYNA SANTOS DOMINGOS, profissão: bancária, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Vila Mariana, SP, data-nascimento: 09/05/1994, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Marcos Luis Domingos e de Maria Aparecida Santos Domingos.

O pretendente: MARCO ANTONIO MAIORANO, profissão: mecânico de autos, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 01/02/1978, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Pietro Maiorano e de Rita Seta Maiorano. A pretendente: IANDRA MÁRCIA DE OLIVEIRA, profissão: auxiliar administrativo, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 24/10/1973, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Benedito de Oliveira e de Ivany Santos de Oliveira.

O pretendente: EVERALDO DA SILVA OLIVEIRA, profissão: engenheiro mecânico, estado civil: divorciado, naturalidade: em Saldá, PE, data-nascimento: 27/01/1975, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de José Maria Romão de Oliveira e de Maria da Silva Oliveira. A pretendente: ROSIMEIRE HONORIO DA SILVA, profissão: técnica de enfermagem, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Itaquera, SP, data-nascimento: 04/10/1981, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Josué Honório da Silva e de Feliciano de Toledo Silva.

O pretendente: SÉRGIO RAYMUNDO, profissão: eletricitista, estado civil: divorciado, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 25/07/1954, residente e domiciliado em São Paulo, SP, filho de Cesar Leonildo Raymundo e de Ana Maria Raymundo. A pretendente: MIRIAN DE AMARAL SANTOS, profissão: empregada doméstica, estado civil: divorciada, naturalidade: no Distrito de Topázio, Teófilo Otoni, MG, data-nascimento: 21/03/1976, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Celestino Francisco dos Santos e de Laurita de Amaral Santos.

O pretendente: CARLOS EDUARDO AZARIAS, profissão: funcionário público federal, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Vila Prudente, SP, data-nascimento: 08/07/1980, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de José Azarias Filho e de Lucia Azarias. A pretendente: ANA PAULA MARIA BISPO DA SILVA, profissão: analista de logística, estado civil: solteira, naturalidade: em Santo André, SP, data-nascimento: 06/08/1984, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Israel Bispo da Silva e de Angelina Maria da Conceição.

O pretendente: WILLIAM YUKIO HOSHIDA, profissão: farmacêutico, estado civil: divorciado, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 20/04/1976, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Tadahoshi Hoshida e de Yoshika Hoshida. A pretendente: CARMEM GISLAINE DOS SANTOS E SILVA, profissão: enfermeira, estado civil: solteira, naturalidade: em Serra Talhada, PE, data-nascimento: 07/12/1988, residente e domiciliada em Mogi das Cruzes, SP, filha de Geraldo Lopes da Silva e de Maria da Salette de Souza.

O pretendente: FELIPE LOURENÇO LOPES, profissão: gerente de produção, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 22/12/1983, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Irineu Lourenço Lopes e de Suell Dias Lopes. A pretendente: ERIKA GISELLE OLIVEIRA DE ALENCAR, profissão: administradora, estado civil: solteira, naturalidade: em Belém, PA, data-nascimento: 02/05/1989, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Francisco William Jeronimo de Alencar e de Delma Oliveira de Alencar.

O pretendente: ANDRÉ SILVA DE OLIVEIRA, profissão: vigilante, estado civil: divorciado, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 02/01/1989, residente e domiciliado em Guarulhos, SP, filho de Jair Moura de Oliveira e de Lindalva Zulmira da Silva Pessoa. A pretendente: AMANDA GOMES SARINHO, profissão: operadora de caixa, estado civil: solteira, naturalidade: em Aroeiras, PE, data-nascimento: 31/05/1998, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Antonino Barbosa Sarinho e de Hilda Gomes da Silva Sarinho.

Se alguém souber de algum impedimento, oponha-se na forma da lei. Lavro o presente, para ser afixado no Oficial de Registro Civil e publicado na imprensa local
Jornal Empresas & Negócios

Proclamas de Casamentos

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS

15º Subdistrito - Bom Retiro Thiago Rodrigo Timoteo - Oficial

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

O pretendente: RENAN PERES DA SILVA, nesta Capital, Aclimação - SP, no dia (15/04/1987), profissão empresário, estado civil divorciado, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo - SP, filho de Francisco Carlos da Silva e de Eunice Peres da Silva. A pretendente: MARIA APARECIDA MACIEIRA VIANA, nascida nesta Capital, Bom Retiro - SP, no dia (20/07/1989), profissão representante, estado civil solteira, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo - SP, filha de José Osmar Viana e de Glécia Macieira da Silva.

Se alguém souber de algum impedimento, oponha-se na forma da lei. Lavro o presente, para ser afixado no Oficial de Registro Civil e publicado na imprensa local
Jornal Empresas & Negócios