

Estratégia de prevenção de fraudes para a nova realidade

Ricardo Saponara (*)

Tal qual um automóvel, a detecção de transações criminosas em uma organização deve passar por revisões periódicas para aumentar sua eficiência

Passados alguns meses desde a emergência do novo Coronavírus, os impactos da crise de saúde pública e econômica já são notáveis para organizações no mundo inteiro. Um deles, infelizmente, é o aumento significativo na incidência de fraudes causada por diversos motivos como a disrupção de rotinas normais de trabalho e a pressão do lado de quem sofre os golpes, e a motivação financeira de quem comete esses atos.

Seja qual for o motivo, movimentos reforçados pela pandemia criaram oportunidades para o surgimento de novos fraudadores dentro das próprias organizações. Por outro lado, a situação atual criou um campo aberto para que os que já praticavam estes crimes, que entendem a emergência atual como uma fonte adicional de renda, o que provoca um aumento na incidência de fraudes externas.

Temos visto com cada vez mais frequência a engenharia social aplicada a fraudes contra o consumidor: fraudadores se passando por bancos e outros tipos de credores, o que é extremamente preocupante, principalmente quando pensamos em grupos como consumidores seniores.

Da perspectiva das organizações, a representatividade de fraudes também tem aumentado, tanto no setor privado, em mercados como o de saúde, quanto no governo, como vimos no caso do Auxílio Emergencial no Brasil. Tal situação requer um ajuste urgente das medidas implementadas pelo departamento de prevenção de fraudes de organizações, para garantir que as estratégias adotadas possam gerar o score neces-

sário para identificar estes crimes.

O score é um sistema de modelos para detecção de fraudes, utilizadas por organizações para identificar as operações de maior risco em seus ambientes transacionais. Para que as análises sejam realmente efetivas, no entanto, é preciso calibrar os pesos de cada um dos critérios usados no score.

Tal qual a revisão periódica de um automóvel, essa calibragem constante é cada vez mais crítica - especialmente em um momento em que o perfil e o comportamento de indivíduos muda drasticamente e organizações se mostram mais frágeis, por estarem com seus recursos focados em outras tarefas igualmente importantes.

Essa recalibragem frequente do arranjo de scoring deve ser feita por todas as empresas que possuem uma estratégia de combate às fraudes, em qualquer setor e cenário. A avaliação da estratégia da organização é analisada e ajustes importantes são feitos, gerando benefícios como redução de falsos positivos e seus consequentes desperdícios de recursos.

Adicionar estas rotinas ao plano de prevenção de fraudes tornará as defesas da organização ainda mais robustas. O retorno financeiro de uma estratégia de combate a fraudes calibrada para responder às demandas apresentadas pela pandemia é bem claro: menor exposição ao risco e menos perdas financeiras. Por outro lado, tais ferramentas também permitem proteger a organização e seus stakeholders, como clientes e cidadãos, de atos criminosos em um momento desafiador como a crise da Covid-19.

A guerra contra fraudes passa por transparência e a tecnologia está disponível para garantir isso, de formas cada vez mais acessíveis. O que precisamos fazer é utilizá-la.

(*) - É especialista em prevenção a fraudes no SAS América Latina.

CNC reduz para 6,9% projeção de queda no varejo em 2020

A Confederação Nacional do Comércio (CNC) revisou de 9,2% para 6,9% a previsão de retração no volume das vendas no varejo ampliado, em 2020

No varejo restrito - que exclui os ramos automotivo e de materiais de construção -, a projeção também diminuiu, passando de 6,3% para 4,7%. As estimativas têm como base os dados positivos da pesquisa divulgada pelo IBGE. A menor adesão ao isolamento social tem sido um dos principais fatores para a recuperação gradual do setor.

De acordo com o presidente da CNC, José Roberto Tadros, outro ponto positivo nesse processo de retomada da economia são os programas adotados pelo governo, como o auxílio emergencial. "O coronavoucher ajudou a recompor, ainda que parcialmente, a capacidade de consumo da população, comprometida pela queda de rendimentos, em decorrência do agravamento da crise no mercado de trabalho".

O volume de vendas no va-



A menor adesão ao isolamento social tem sido um dos principais fatores para a recuperação gradual do setor.

rejo avançou 8%, em relação a maio. "Com o crescimento do segmento de hiper e supermercados ao longo dos últimos meses, na média, o volume de receitas do varejo já retornou ao nível pré-pandemia", indica o economista da CNC responsável pelo estudo, Fabio Bentes. No conceito ampliado, houve evolução ainda maior (+12,6%). Contudo, apesar

do crescimento, o volume de vendas dos 10 segmentos do varejo ampliado se encontra 4,5% abaixo da média verificada no início do ano.

Na comparação com o período anterior à Covid-19, a maioria dos segmentos ainda acumula perdas, destacando-se vestuário e calçados (-45%) e livrarias e papelerias (-43%). Por outro lado, ramos impactados

pela mudança do hábito de consumo da população ou aqueles autorizados a funcionar ao longo da pandemia apresentam nível maior de faturamento, em comparação com os resultados registrados antes do surto da doença: hiper e super e minimercados (+11%), móveis e eletrodomésticos (+14%) e lojas de materiais de construção (+16%).

De acordo com cálculos da CNC, entre o início da pandemia do novo Coronavírus, em março, e julho, os prejuízos do comércio com a crise alcançaram R\$ 286,4 bilhões. Porém, desde o pico, em abril (R\$ 77,4 bilhões), o setor tem apresentado perdas menos intensas. Os prejuízos de julho, por exemplo, somam quase R\$ 10 bilhões a menos do que o volume registrado em junho (R\$ 45,6 bilhões contra R\$ 54,6 bilhões) - (Gecom/CNC).

Programa para palestrantes que querem ganhar espaço no mercado

A profissão de palestrante é também uma questão de aprendizado e desenvolvimento. Assim como qualquer outra, a diferença dos ofícios tradicionais está na especialidade do tema trabalhado e também na oratória, mas é necessário buscar formas de ampliar ainda mais o conhecimento e abrir o leque para novas opções e estratégias de crescimento nessa área.

Pensando nisso, Alexandre Slivnik, que é vice-presidente da Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento, em parceria com Leandro Correia, especialista em marketing, criaram o programa Legacy. Os encontros têm como objetivo levar insumos para profissionais dessa área encontrarem o melhor caminho para trilhar como palestrantes de sucesso e mais do que isso, levar uma mensagem que possa impactar vidas.

"Ser palestrante requer um grande trabalho de base, algum conhecimento de marketing e pensamento a longo prazo. Não existe uma fórmula mágica, o essencial é criar o próprio



Ser palestrante requer um trabalho de base, conhecimento de marketing e pensamento a longo prazo.

método sem perder a singularidade. O Legacy surgiu para compartilhar conhecimento dos bastidores deste cenário e, com isso, acreditamos que é possível tomar as decisões para crescer", relata Slivnik.

Existem inúmeras estratégias e cada pessoa pode se reconhecer mais em uma do que em outra, mas de todas as formas, é importante explorar todas as opções para criar a própria técnica. Segundo os criadores, o intuito não é oferecer uma solução completa, mas sim um background que ajude a solucionar questões relacionadas ao ato de palestrar.

A conjuntura dessa área atualmente é muito promissora, muitas empresas contratam esses profissionais com objetivo de motivar os colaboradores e levar insights que podem promover maior eficiência, qualidade no trabalho além de motivar a equipe. Mas para fazer isso é importante ser um palestrante eficiente, com uma posição de importância neste meio.

"Quando pensamos nessa carreira, é fundamental colocar em mente que o sucesso também significa retorno financeiro, isto é: o valor do seu trabalho deve corresponder à qualidade e onde você pretende chegar", revela Slivnik. Alexandre ressalta que todas as informações apresentadas no programa são baseadas em sua experiência em palestras, aliada ao conhecimento que Leandro adquiriu nos bastidores desse setor.

"O Legacy tem o propósito de formar mensageiros de alta performance e ser uma das melhores portas de entrada para uma nova carreira", finaliza. Para mais informações, acesse (www.legacy.com.br).

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: **MANUEL PARRA FELICISSIMO**, profissão: gerente de restaurante, estado civil: divorciado, naturalidade: na Espanha, data-nascimento: 25/01/1949, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Manuel Parra Castaño e de Dolores Mercedes Felicissimo. Apretendente: **MAGNOLIA MARIA SOARES**, profissão: do lar, estado civil: solteira, naturalidade: em Guaraci, SP, data-nascimento: 30/10/1949, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Melquiades Ferreira Soares e de Beatriz Maria Soares.

O pretendente: **ADRIANO FRANCISCO PANCERA**, profissão: ajudante de serviços diversos, estado civil: divorciado, naturalidade: nesta Capital, Vila Matilde, SP, data-nascimento: 16/10/1984, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Waldemar José Pancera e de Regina Helena Francisca da Silva. O pretendente: **VICTOR JUNIOR DOS SANTOS**, profissão: autônomo, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 23/09/2000, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Rita de Cassia Santos.

O pretendente: **RAPHAEL AUGUSTO CARDENA**, profissão: contador, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Vila Mariana, SP, data-nascimento: 25/12/1993, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Aparecido Antonio Cardena e de Marly Augusta Moreira Cardena. A pretendente: **BRUNA GABRIELLE DE LIMA BERENGUEL**, profissão: enfermeira, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Tatuapé, SP, data-nascimento: 22/09/1994, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Sérgio Henrique Berenguel e de Selma Soledade Lima.

O pretendente: **CHARRYE DOMINGUES JÚNIOR**, profissão: médico, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Penha de França, São Paulo, SP, data-nascimento: 13/02/1993, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Charrry Domingues e de Roseli Collonhese de Sá Domingues. A pretendente: **ANA CLÁUDIA TEIXEIRA FERREIRA**, profissão: advogada, estado civil: solteira, naturalidade: em Campinas, SP, data-nascimento: 14/07/1993, residente e domiciliada em Paraná, PR, filha de Josino Alves Ferreira e de Roseli Teixeira Ferreira.

O pretendente: **RICHARD GOVERNA LEÃO DE SANTANA**, profissão: corretor, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Cerqueira César, SP, data-nascimento: 27/07/1992, residente e domiciliado em Itaquera, São Paulo, SP, filho de Jonson Leão de Santana e de Rosemeire Governa Leão de Santana. A pretendente: **MARIANA VIEIRA DA ANUNCIACÃO**, profissão: advogada, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Itaquera, SP, data-nascimento: 19/05/1993, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Tomaz Pereira da Anuncição e de Eunice Vieira de Araujo.

O pretendente: **CRISTIANO FIUZA DE TOLEDO**, profissão: auditor, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 19/01/1976, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Mauro Fiuza de Toledo e de Maria Muniz de Toledo. A pretendente: **MARINEIDE DA SILVA NUNES**, profissão: consultora de vendas, estado civil: solteira, naturalidade: em São José da Laje, AL, data-nascimento: 23/03/1981, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Luiz Nunes e de Maria Iraci da Silva.

O pretendente: **JOZIMAR DE JESUS SANTOS**, profissão: instalador, estado civil: divorciado, naturalidade: em Vitória do Maréim, MA, data-nascimento: 14/12/1959, residente e domiciliado em Guarulhos, SP, filho de Maria de Jesus Santos. A pretendente: **LUSINETE MARIA DA SILVA**, profissão: consultora de vendas, estado civil: divorciada, naturalidade: em Buique, PE, data-nascimento: 18/10/1959, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Justo Jerônimo da Silva e de Maria Rita da Silva.

O pretendente: **RAFAEL ROZAS DALERA**, profissão: gerente de E-commerce, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Mooca, SP, data-nascimento: 07/03/1989, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Carlos Alberto Pinto Dalera e de Regina Teresa Rozas Dalera. A pretendente: **PRISCILA DOS SANTOS NORONHA**, profissão: comunicóloga, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Ibirapuera, SP, data-nascimento: 15/12/1989, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Sergio Rodrigues Noronha e de Mônica Goretti dos Santos Noronha.

O pretendente: **RAFAEL DE OLIVEIRA MOREIRA**, profissão: engenheiro civil, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Vila Mariana, SP, data-nascimento: 28/08/1995, residente e domiciliado em Itaquera - São Paulo, SP, filho de Edvaldo da Silva Moreira e de Mara de Oliveira Moreira. A pretendente: **LETÍCIA COSENZA BUENO**, profissão: enfermeira, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Vila Mariana, SP, data-nascimento: 27/11/1995, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Marco Antonio Bueno e de Simone Cristina Cosenza Bueno.

O pretendente: **RICARDO TADEU CALABRIA JUNIOR**, profissão: empresário, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Penha de França, SP, data-nascimento: 27/08/1985, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Ricardo Tadeu Calabria e de Guiomar Aparecida Calabria. A pretendente: **KEYTY RODRIGUES GARCIA DE ARAUJO**, profissão: ajudante geral, estado civil: divorciada, naturalidade: nesta Capital, Cangaíba, SP, data-nascimento: 10/10/1987, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Manoel Dantas de Araujo e de Mercedes Rodrigues Garcia de Araujo.

O pretendente: **ALECSI MONTANARI DOS SANTOS**, profissão: empresário, estado civil: divorciado, naturalidade: na Venezuela, data-nascimento: 04/06/1985, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Alecsi dos Santos e de Ondina Montanari. A pretendente: **MARCELA DE OLIVEIRA PORTO FARIA**, profissão: analista de atendimento, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Vila Prudente, SP, data-nascimento: 14/09/1990, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Julio Cesar Faria e de Gislaiane de Oliveira Barbosa Porto Faria.

O pretendente: **RAFAEL ALFONSO RIVERO**, profissão: chefe de aviação, estado civil: divorciado, naturalidade: na Venezuela, data-nascimento: 12/09/1972, residente e domiciliado em Atlanta, Estados Unidos da América, filho de Rafael Segundo Rivero e de Beatriz Josefina Hernandez Gonzalez. O pretendente: **EDY LINCOLN RIGHETTI NAZARIO DE FREITAS**, profissão: promotor de eventos, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 17/06/1997, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Evailson Nazario de Freitas e de Helena Iara Righetti da Cunha.

O pretendente: **LEONARDO SEIÇA RIBEIRO**, profissão: cozinheiro, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Liberdade, SP, data-nascimento: 08/07/1998, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Jorge Ribeiro e de Márcia Seica Correia Ribeiro. A pretendente: **IRIS XAVIER PACHECO**, profissão: do lar, estado civil: divorciada, naturalidade: em Guarulhos, SP, data-nascimento: 08/11/1977, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Wanderley Pacheco e de Idalicia Maria Xavier Pacheco.

O pretendente: **ANTONIO AUGUSTO DOS REIS**, profissão: motorista, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Penha de França, SP, data-nascimento: 22/06/1981, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Geraldo da Silva Reis e de Ivone Dona Reis. A pretendente: **TATIANE SOUSA COELHO**, profissão: analista de produtos, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Penha de França, SP, data-nascimento: 18/07/1985, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Valmir Coelho e de Abenilda Sousa Coelho.

Se algum 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

DHL Express e Clique Retire se unem para o e-commerce

A DHL Express, líder mundial de transporte expresso e logística, acaba de anunciar sua mais recente parceria com a Clique Retire, empresa de autoatendimento para o varejo, para democratizar as opções de entrega e vencer os desafios de última milha no e-commerce. O projeto teve início neste mês na capital fluminense e conta com a integração dos serviços da DHL aos 40 equipamentos de autoatendimento inteligente da Clique Retire, instalados no Metrô Rio.

A iniciativa visa apoiar os lojistas na oferta de entregas mais acessíveis e alinhadas aos novos hábitos de consumo. Para as lojas virtuais, a entrega das encomendas é um grande desafio operacional, especialmente na cidade do Rio, onde grande parte dos moradores de áreas de risco têm restrição de acesso a fretes ou não possuem endereço postal. Outros fatores, como a ausência de porteiros ou disponibilidade para receber as encomendas, também impedem a chegada das remessas ao consumidor final.

Cerca de 47% da população do Rio têm algum tipo de restrição de logística e, em São Paulo, esse índice chega a 25%. Pensando em como melhorar este cenário, a DHL Express passa a oferecer a retirada das encomendas nos e-Box da Clique Retire. "Os clientes que optam por fazer compras pela internet prezam pela conveniência. Por outro lado, ainda existem muitos desafios a serem superados na entrega de última milha. Buscamos

um parceiro que nos permite ir além das barreiras e que agrega inclusão e comodidade aos consumidores e lojistas.

Com os lockers da Clique Retire, asseguramos que a mercadoria chegue ao destinatário com agilidade e garantimos que a retirada seja feita no momento mais oportuno", afirma Patricia Starling, diretora comercial da DHL Express. "Para os e-commerce, este é um diferencial competitivo para fortalecer sua marca perante os clientes e incentivar a sustentabilidade, uma vez que não há emissão de CO2 no trecho de última milha", completa. Gustavo Artuzo, diretor executivo da Clique Retire, também acredita que a inovação vai beneficiar consumidores e lojistas online, e vai além ao considerar que a parceria pode até mesmo estimular a economia. "A plataforma da Clique Retire facilita a entrega de tudo o que pode ser comprado pela internet e que caiba em um terminal de autoatendimento. Isso potencializa o atendimento a 75% da população do país", pontua.

Tendo em vista a oportunidade de crescimento deste modelo de entrega, as empresas destacam que a cidade do Rio é o projeto piloto da parceria, iniciada com 10 clientes de e-commerce em prospecção. A iniciativa deve ser expandida em breve para outras regiões do Brasil de acordo com a demanda. O plano da Clique Retire é ter entre 500 e mil lockers instalados pelo país até o final de 2020.