

## NOVOS PROCESSOS VIRTUAIS

## 7 PASSOS PARA IMPLEMENTAR A GESTÃO DE CONTRATOS DIGITAIS

▶▶ Leia na página 6

## Não perca tempo com a LGPD, a Lei Geral de Proteção de Dados

Para muitas corporações, a vigência da LGPD pode incomodar em variáveis graus, que podem ser comparáveis no mínimo a um pedrisco no sapato, e no limite até a uma nevalgia.

Em qualquer desses graus, é um problema que precisa de ação urgente por várias razões. A primeira delas é porque de fato a lei é benéfica e muito importante, tanto para a nossa proteção como cidadãos, quanto para melhorar a conduta das nossas empresas.

Por isso mesmo, não devemos perder tempo e rapidamente devemos nos adequar. Contudo, dependendo do trajeto escolhido, alcançar esse objetivo pode consumir muito tempo. Repetindo: pode consumir muito tempo. Ou não. A ocorrência de qualquer das hipóteses dependerá tanto da experiência do time que guiará a empresa nesse trajeto quanto dos métodos que esse time utilizará.

Quem está no mercado sabe que nos projetos de adequação à LGPD as abordagens mais utilizadas estão baseadas em diagnósticos longos, com o envio de questionários frios e em geral ineficientes. Na verdade, eles fazem parte de uma sequência de ações que não deflagram o processo mais fundamental para a adequação da empresa à lei, que é a transformação cultural dos colaboradores.

Engana-se quem acha que essa transformação da cultura dos colaboradores, assim como dos processos e sistemas da empresa para adequação às exigências da lei, seja de responsabilidade do jurídico ou da área de TI. O que elas devem fazer é dar apoio às áreas de negócios, as verdadeiras responsáveis por essas transformações.

A primeira das transformações, e que traz benefícios a todas as áreas, é de fato não se perder tempo, adotando, para começar, uma postura ágil. Neste caso, essa postura significa o "fatiamento" da empresa em áreas organizacionais e elaboração de todo o ciclo, do diagnóstico à recomendação, em "sprints" com a duração de uma, até no máximo duas semanas, ao contrário das abordagens tradicionais, que consomem de dois a três meses (e transformam o projeto de adequação à LGPD no transporte de um piano de cauda).



Essa nova dinâmica integra ao projeto os profissionais da área de negócios, aproxima e sensibiliza os usuários, e também antecipa as ações de correção. É uma prática que tem se mostrado muito efetiva na gestão da mudança, já que os colaboradores aprendem sobre a LGPD em reuniões de trabalho e nas discussões sobre a aplicação da lei à sua realidade de negócios – e não em treinamentos 'passivos' e monstruosamente ineficientes sobre os conceitos da lei.

Para favorecer esse aprendizado e ganhar tempo, é preciso fugir tanto do "juridiquês" quanto dos jargões de TI, já que as conversas entre as áreas serão povoadas de expressões e termos do dia a dia da empresa. O melhor será manter um vocabulário acessível e de negócios, traduzindo as leis e suas demandas para situações do cotidiano. Outra estratégia vitoriosa da nossa abordagem é identificar todas as "personas" que têm dados transitando pelas áreas de negócios.

Explicando melhor: por meio de entrevistas, identifica-se todos os tipos de pessoas físicas cujos dados de alguma forma são capturados pela empresa. Ao agrupá-los, damos a eles o nome de "personas". Por exemplo: colaborador, prestador de serviços de transportes, freelancer, cliente, prospect, contato de empresa cliente, contato de fornecedor e assim por diante. Mapeadas as "personas", fica muito mais fácil também entender e mapear quais os dados capturados pela empresa, a base legal de apoio para essa captura, onde eles estão armazenados e sua jornada nos processos dentro da empresa.

Só então se pode começar a falar de sistemas e de tecnologia. Toda essa compreensão é que

permitirá a elaboração de recomendações. Nesse intervalo, provavelmente a equipe ainda estará com os conceitos bem nítidos na memória e com alto nível de energia para trabalhar no projeto – o que não é esperado em soluções que demoram muito na fase de diagnóstico.

Claro que é importante abordar segurança da informação e cibersegurança. Embora esses temas não possam ser negligenciados, essa análise deve ser feita por uma frente de trabalho separada e focada nos executivos de TI. Não existe compliance com a LGPD sem uma proteção de perímetro, isto é, sem segurança da informação, proteção a servidores, dispositivos móveis e sistemas contra ameaças que põem em risco as informações processadas, armazenadas e transportadas por esses sistemas, ou seja, cibersegurança.

Como a lei determina que os sistemas devem estar "de acordo com as boas práticas" de tecnologia da informação, o diagnóstico durante os sprints poderá apontar a necessidade de outros projetos, eventualmente maiores, como a substituição completa de sistemas, que demandarão mais investimentos e outros prazos de implantação.

Antes disso, porém, é provável que a grande maioria das oportunidades de mitigação de problemas seja obtida com pequenas mudanças de procedimentos ou revisões de contratos e políticas simples, e que poderão ser implementadas logo nas semanas seguintes ao sprint, permitindo que a empresa dê um salto em direção à adequação e evitando autuações.

(Fontes: Omar Tabach é sócio da TGT Consult; Arlete Nascimento é consultora sênior da e DPO da TGT Consult).

### Economizar nas contas da sua empresa

Dados mais recentes do IBGE, apontam que 1,3 milhão de empresas brasileiras estavam com atividades suspensas ou encerradas no país. Deste total, 522 mil disseram que os efeitos da pandemia motivaram a decisão. A probabilidade é que este número seja ainda maior quando os dados forem atualizados. Por isso, pensar em estratégias financeiras que permitam reduzir custos e protejam a continuidade do negócio são passos essenciais para o momento de pós-pandemia. Segundo especialistas, a primeira etapa é calcular qual percentual da receita foi perdido e o que é prioritário para a companhia. Depois, é necessário verificar qual o valor se tem como reserva financeira, e estimar quanto irá durar nas atuais condições, para traçar planos e gastos. ▶▶

### Escolas devem se atentar para precauções

Em tempos de crise causada pelo Coronavírus, os empreendedores precisam ter cautela para continuar a tocar os negócios com tranquilidade no retorno às suas atividades, após a pandemia. O Sebrae elaborou uma série de protocolos setoriais com orientações, sendo um deles voltado para os estabelecimentos escolares, possibilitando que gestores, professores, alunos, pais e demais profissionais da área possam retomar seus trabalhos com segurança adequada. ▶▶

### Espelho de ponto

Os gestores de RH trabalham constantemente com diversos documentos importantes que contribuem para uma melhor rotina interna. Assim, eles podem atuar de forma mais consistente e gerar resultados mais seguros para a empresa, bem como obedecer à legislação, o que inclui dar atenção ao espelho de ponto. O espelho de ponto é um dos itens mais importantes com os quais esses profissionais trabalham. Por isso, é importante saber como ele funciona e a importância de otimizar o seu preenchimento e controle. ▶▶

Para informações sobre o

**MERCADO FINANCEIRO**

faça a leitura do QR Code com seu celular



### Negócios em Pauta



### Biblioteca Interativa

A Pearson acaba de lançar a BiBot, biblioteca digital interativa com mais de 500 títulos, alinhada às diretrizes da Base Nacional Comum Curricular e acessível através de app e site. É voltado ao público amplo e atende necessidades de donos de escolas, professores e estudantes com idades entre seis e 17 anos. A novidade chega em um momento de transformação da educação, onde o conteúdo digital nunca foi tão importante no processo de aprendizagem. O acervo que reúne gêneros como ficção, aventura e crônica ainda tem o selo de excelência da Pearson, a maior empresa de educação no mundo. Saiba mais em (<https://bibotdigital.com.br/QueroNaEscola>). ▶▶ Leia a coluna completa na página 3

### News@TI



### Transformação digital é tema de palestra

Na próxima quinta-feira (17), a Pitang Agile IT, uma das maiores empresas de tecnologia do Nordeste brasileiro, irá debater as transformações que estão acontecendo em diversas empresas em todo o mundo. A atividade, promovida por meio do Pitang Labs, será aberta ao público e contará com a presença do novo CTO da SmartBank, Gustavo Morais. A palestra tem como objetivo debater o processo de transformação digital das empresas, tema que tem sido recorrente em diversas companhias no Brasil e no mundo. Além disso, o palestrante irá compartilhar a sua experiência na área de inovação e processos ágeis dentro da Sky. Os interessados em participar da palestra poderão realizar a inscrição gratuita por meio do link [https://linkme.bio/pitang\\_agileit/](https://linkme.bio/pitang_agileit/). A palestra terá início às 17h e contará com transmissão ao vivo. ▶▶

Leia a coluna completa na página 2

### Empreendedorismo

### Personalidade no Trabalho

Por Renata Maksoud



▶▶ Leia na página 6

OPINIÃO

# Inovação e patentes no Brasil: o risco de darmos um passo para trás

Vladimir Fernandes Maciel (\*)

*O Brasil é um país curioso por produzir suas próprias dificuldades e forjar seus próprios grilhões.*

Com vasto território agriculturável, subsolo rico, clima ameno, topografia pouco acidentada e condições propícias à atividade humana, afora as riquezas biológicas e um dos principais biomas do mundo (Amazônia), o país teria todas as condições objetivas para se encontrar em elevado nível de desenvolvimento socioeconômico. Entretanto, nossa nação prima por construir um ambiente institucional que cria dificuldades ao empreendedorismo, à inovação e à inclusão produtiva de sua população.

Particularmente, devemos melhorar o ambiente competitivo, especialmente em torno da inovação, que tem impactos positivos em toda a sociedade. Não só as empresas podem produzir mais e introduzir novos produtos, serviços e processos produtivos, mas também reduzir o espaço para ocorrência de corrupção. Por exemplo, o Índice Internacional de Direitos de Propriedade mostra que há relação estreita (correlação de 0,849) entre a presença de instituições que respeitem o direito de propriedade e o combate à corrupção.

Apesar de todas as dificuldades, há muito esforço sendo feito em diferentes segmentos produtivos. Inovação e ganhos de produtividade são as marcas da expansão do agronegócio, por exemplo, que garantiram a posição de destaque do Brasil no fornecimento mundial de alimentos. A pesquisa científica e o desenvolvimento da biotecnologia, com proeminência da Embrapa, são responsáveis por garantir crescimento da produção muito superior ao da área utilizada pelas atividades do agro.

Esses e outros esforços presentes em outros setores econômicos estão, todavia, ameaçados. Apesar do Brasil ter sido um dos países pioneiros na legislação de patentes (a primeira lei foi promulgada em 1830 e teve vigência até 1882), a atual Lei Federal 9279/96 pode sofrer um revés no que se refere ao prazo de duração da patente - expresso no Artigo 40. Em 2018, uma ação direta de inconstitucionalidade (ADIN) foi impetrada no STF questionando o referido artigo. O proponente foi a Associação Brasileira de Indústria Química Fina, Biotecnologia e suas Especialidades (ABIFINA).

O Art. 40 afirma que a "patente de invenção vigorará pelo prazo de 20 (vinte) anos e a de modelo de utilidade pelo prazo 15 (quinze) anos contados da data de depósito". No parágrafo único do artigo consta que o "prazo de vigência não será inferior a 10 (dez) anos para a patente de invenção e a 7 (sete) anos para a patente de modelo de utilidade, a contar da data de concessão, ressalvada a hipótese de o INPI estar impedido de proceder ao exame de mérito do pedido, por pendência judicial comprovada ou por motivo de força maior".

Este último parágrafo tem sua existência justificada pela reconhecida morosidade de dificuldade do Instituto

Nacional da Propriedade Industrial (INPI) analisar o mérito de uma solicitação e conceder uma patente. O prazo médio para concessão de uma patente é de 10 anos no Brasil, podendo chegar em alguns casos a 14 anos.

Desde 2019, o INPI tem passado por um processo de modernização. É o chamado "Projeto de Combate ao Backlog" que visa reduzir, em um período de dois anos, o número de pedidos de patente de invenção com exame requerido e pendentes de decisão.

Esse esforço pode reduzir o tempo médio de concessão para oito anos, porém ainda será muito elevado. Em países da OCDE, como México e Polônia, leva-se três anos; na União Europeia, Austrália, Nova Zelândia, República da Coreia e Japão, demora menos de dois anos. Remover o mínimo de dez anos no Artigo 40 significaria que os detentores de patentes no Brasil teriam alguns dos períodos mais curtos de proteção de patente significativa do mundo. As patentes incentivam a inovação de longo prazo. Atrasos na concessão de patentes ou limitação do prazo da patente impõem enormes custos à sociedade.

A função da patente de uma invenção deve compensar os custos irreversíveis da atividade de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I) de modo a estimular os investimentos. Propor a inconstitucionalidade do Art. 40 da LF 9279/96 significa que o STF pode, de uma hora para outra, alterar o dispositivo legal e extinguir o artigo sem que tenha ocorrido melhoria no sistema de registro e concessão de patentes.

Não faz sentido eliminar intempestivamente a proteção da patente sem que se reduza o backlog do sistema. Transferirá toda a ineficiência do INPI para sociedade.

O pouco que temos de PD&I, quando comparado aos Estados Unidos, Europa, Japão e Coreia do Sul, por exemplo, só é possível com o atual regimento jurídico consubstanciado no Art. 40. Sua remoção tornaria o direito à propriedade da invenção no Brasil o mais curto do mundo, relegando o ambiente de propriedade intelectual a se assemelhar com algo mais parecido à Venezuela do que à Europa ou aos Estados Unidos.

A alegação de alguns analistas de que a ADIN busca promover a concorrência e a competitividade não vem acompanhada de uma reflexão sobre a necessidade de criar um ambiente de segurança jurídica no país que estimule a inovação e, para tanto, que as instituições como o INPI funcionem de forma mais célere e eficiente. Caso contrário, mais uma vez será "jogado o bebê junto com a água da bacia". Sem uma legislação segura e um sistema eficiente de patentes, a promoção da inovação será mais uma promessa.

Vale lembrar a conclusão obtida pelo economista Joseph Schumpeter há mais de 100 anos: sem inovação não há desenvolvimento econômico.

(\*) - Economista, mestre em Economia de Empresas e doutor em Administração Pública e Governo, coordena o Centro Mackenzie de Liberdade Econômica.

# Gig economy, um modelo em risco

Chamamos de gig economy ao ambiente ou mercado de trabalho que tem, de um lado, trabalhadores sem vínculo, os gig workers e, de outro, as empresas que contratam estes trabalhadores para serviços pontuais, sentindo-se desobrigadas de seguir a legislação trabalhista por encararem essas pessoas não como empregados, mas como parceiros de negócios.

Vivaldo José Breternitz (\*)

O modelo não é novo, mas se tornou tendência mundial na era digital, impulsionado por empresas como Uber, Rappi e outras. Não importa se consideramos esse modelo de relacionamento algo aceitável ou pura e simples exploração de trabalhadores menos qualificados, mas o fato é que ele permitiu o surgimento de muitas novas companhias nos últimos tempos, companhias essas que agora começam a sentir-se ameaçadas pela opinião pública, políticos e advogados.

Nos Estados Unidos, onde a legislação estadual tem força maior que no Brasil, alguns estados como Califórnia, Massachusetts, New Jersey e New York estão fixando regras que obrigarão a classificação gig workers como empregados.

As empresas estão desenvolvendo grandes esforços para bloquear essas novas regras, usando técnicas semelhantes às que foram utilizadas por fabricantes de cigarros quando se discutia a proibição da publicidade desse produto: ataques pessoais aos que defendem as novas regras, divulgação de estudos e pesquisas feitos sob encomenda etc., sem nenhuma preocupação de ordem ética.

Se as empresas perderem essa briga, provavelmente será o seu fim e o fim desse modelo de negócios, pois na-



quele país, um trabalhador contratado formalmente custa cerca de 30% mais que um gig worker.

No Brasil, essa diferença é ainda maior e se regras como essas entrarem em vigor por aqui, o destino das empresas será o mesmo. Vale lembrar que, apesar de baseada nos gig workers, a mais famosa dessas empresas, o Uber, não conseguiu gerar lucros desde sua fundação em 2009.

Evidentemente políticos e advogados estão buscando tirar proveito de uma

situação em que a tecnologia chegou antes da lei, o que tem sido cada vez mais comum, como nos mostra a discussão sobre privacidade no ambiente virtual.

Mas também é claro que as empresas tem sua culpa, não dando aos trabalhadores condições dignas e um mínimo de proteção no que se refere a segurança social, condições de trabalho, saúde etc.

(\*) É Doutor em Ciências pela Universidade de São Paulo, é professor da Faculdade de Computação e Informática da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

## BPO Financeiro durante a pandemia

Estamos vivendo, sem dúvida, o principal período em que o BPO Financeiro (Business Process Outsourcing) pode fazer a diferença para a sobrevivência das empresas. Entre os muitos benefícios desse serviço, estão redução de custos, empresário focado no core business e informações gerenciais personalizadas em tempo oportuno para tomada de decisão. Com a pandemia do Coronavírus e com os empresários precisando se reinventar para conseguir sobreviver, poder confiar em uma empresa que pode gerar economia financeira, assumir a carga administrativa financeira (assim como atender o contador) e ainda dar informações importantes para que possam elaborar sua estratégia, é um "respirador" para quem está na UTI.

Contudo, é preciso ter cautela. Os pontos de atenção são variáveis de acordo com a atividade, o tamanho da empresa, a infraestrutura e a legislação, sofre alterações quase diariamente. E é exatamente por isso que o trabalho do BPO Financeiro deve ser personalizado, ou seja, é preciso entender as características únicas de cada empresa para gerar informações de valor.

Não basta assumir o financeiro do negócio querendo impor uma nova forma de trabalho e exigir mudanças nas rotinas há anos estabelecidas. O ideal é otimizar os processos, validar as informações, atender aos questionamentos da contabilidade e gerar relatórios gerenciais que façam sentido ao empresário.

Assim, investir em BPO Financeiro em plena pandemia pode gerar mais capital com menos recursos aos empresários. Para isso, é necessário melhorar a administração financeira e tomar decisões mais assertivas.

Neste caso, a terceirização é a palavra-chave. E muitas vezes a terceirização traz também mais qualidade. Além disso, o custo também acaba sendo menor. Veja o exemplo do contador: toda empresa tem que ter a atuação desse profissional e se fosse contratá-lo como um colaborador fixo seria caro demais, porém, com a terceirização é possível encontrar especialistas de acordo com o segmento desejado por um valor acessível. Outro exemplo é o departamento de T.I. (Tecnologia da Informação). As empresas nem sempre têm demanda para ter um colaborador em tempo integral, mas o serviço não deixa de ser necessário, então, contratar uma empresa terceirizada e es-

pecialista em T.I. gera um custo-benefício muito mais vantajoso.

Em meio à crise, já foi possível ver empresas e pessoas se reinventando, cedendo a situações que tinham muita resistência, e quando isso aconteceu, perceberam que é possível e que a mudança também pode trazer bons resultados. O trabalho em regime de home office é um grande exemplo disso e grandes empresas já cogitam não retornar à estrutura anterior.

A partir de agora, os processos, a forma de agir e como o mercado se comportará não serão mais como antes e precisaremos nos adaptar ao "novo normal". Dessa forma, investir em novos processos e novas estruturas que podem otimizar os gastos e garantir um crescimento saudável à empresa pode ser uma ótima saída. Precisamos, cada vez mais, de soluções financeiras e gerenciais para que os negócios não fiquem inertes e se percam em meio aos desafios do dia a dia. Evoluir é a nova ordem!

(Fonte: Janaína Furquim de Novaes é contadora, administradora de empresas e diretora da HUB Assessoria Financeira Digital).



## News @TI

ricardosouza@netjen.com.br

### Cansados das atuais redes sociais

@Uma pesquisa realizada pela Hello Network, nova rede social do Orkut. Buyukkokten aponta que 60% dos brasileiros estão cansados das atuais redes sociais. Quando questionados sobre quais redes sociais consomem, os entrevistados confessam estar online majoritariamente no Whatsapp (94%), Instagram (82%) e Facebook (79%). Com o objetivo de entender o comportamento dos usuários de redes sociais no Brasil, a pesquisa identificou que 40% dos brasileiros demonstram interesse em buscar novos ares no meio virtual e conhecer novas redes sociais. Fazer novas amizades online também é um interesse de 74% dos usuários. Não é à toa que a pesquisa identificou que 77% aderiram à uma comunidade online, 68% comentaram publicações e 63% enviaram pedidos de amizades nas redes sociais. Quando questionados sobre o uso da nova rede social do Orkut Buyukkokten, o app hello, os brasileiros afirmam que o espaço criativo é o que mais encanta na rede social e remete ao uso do amado orkut.com (lembrado com nostalgia por 87%). Os três principais motivos apontados pela pesquisa para que os usuários permaneçam no hello são: 73% admitem que o hello é diferente das outras redes sociais por ser um espaço seguro e livre de haters, 60% dizem ficar no app por julgarem a experiência interessante e outros 53% afirmam que adoram conhecer novas pessoas (https://hellodotcom.hello.com/en/index.html).

### Aplicativo gratuito ajuda na automatização de cervejarias artesanais e cervejeiros caseiros

@Chegou ao mercado o HANB (Have a Nice Brew), um aplicativo voltado a quem produz cerveja artesanal. Desenvolvido utilizando Internet das Coisas (IoT), auxilia a monitorar e controlar a produção. O aplicativo, que está disponível para iOS e para Android, permite ao cervejeiro o controle de temperatura do processo de fabricação da cerveja durante as duas fases principais da produção: Brassagem e Fermentação no tablet ou smartphone. O HANB será gratuito e segue o conceito de maker, ou também conhecido como DIY (Do It Yourself). Dessa forma, quem quiser utilizá-lo poderá adquirir os sensores de acordo com as especificações fornecidas no site do HANB (hanb.app). Todo o conjunto de hardware custa aproximadamente R\$ 100,00 e qualquer interessado pode comprar as peças e montar.

### Retomada comercial da Penalty

@A Penalty, maior fabricante nacional de material esportivo, anuncia um novo e-commerce e a expansão da rede de lojas próprias. Com navegação mais intuitiva e trazendo conteúdo detalhado sobre a marca, atletas e produtos, o novo e-commerce da Penalty promete uma nova experiência aos fãs de esporte (www.eusopenalty.com.br).

# OCDE melhora perspectiva para economia mundial e para o Brasil

A economia global parece estar se recuperando do baque provocado pelo novo Coronavírus mais rápido do que se imaginava há apenas alguns meses, graças à melhora nas perspectivas para a China e os Estados Unidos, disse a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) ontem (16)

Também melhorou a perspectiva para o Brasil em 2020, de acordo com suas novas projeções.

A economia mundial está a caminho de contrair 4,5% este ano, disse a OCDE.

A estimativa, sem precedentes na história recente, representa uma melhora ante a queda de 6% projetada em junho. Desde que seja evitado que o vírus se dissemine sem controle, a economia global voltará a crescer no próximo ano com uma expansão de 5%, ante previsão em junho de alta de 5,2%, de acordo com a OCDE.

Entretanto, uma retomada mais forte do vírus ou medidas mais rigorosas para contê-lo podem cortar 2 a 3 pontos percentuais da projeção para 2021, alertou a OCDE.

A organização explicou que fez suas estimativas sob



As ações de governos e bancos centrais para sustentar as rendas de famílias e empresas ajudaram a evitar contrações piores.

o pressuposto de que surtos locais continuarão e haverá ações locais em vez de paralisações nacionais. Elas também assumem que uma vacina não estará amplamente disponível até o final do próximo ano. A OCDE disse que as ações de governos e bancos centrais para susten-

tar as rendas de famílias e empresas ajudaram a evitar contrações piores e devem portanto ser mantidas.

A perspectiva melhor para este ano mascara grandes diferenças entre as principais economias, com os Estados Unidos, China e Europa devendo ter desempenho

melhor do que o esperado enquanto Índia, México e África do Sul podem se sair pior enquanto lutam para conter o vírus. Tendo sido o primeiro país a experimentar o surto e depois de agir rapidamente para controlar a disseminação, a China deve ser o único país do G20 de potências econômicas a registrar crescimento este ano, com alta de 1,8%, contra projeção em junho de contração de 2,6%.

Por sua vez, a economia dos EUA, maior do mundo, também deve ter desempenho melhor este ano com contração de 3,8%, contra queda de 7,3% projetada anteriormente. Para o Brasil, a OCDE projetou contração de 6,5% em 2020, 0,9 ponto percentual a mais do que na estimativa de junho, prevenindo que o país crescerá 3,6% em 2021, uma piora de 0,6 ponto (ABR).

## Ceará planta trigo pela primeira vez e colheita surpreende

Uma parceria entre a iniciativa privada e a Embrapa resultou na primeira colheita de trigo no Ceará. O plantio, ainda em fase experimental, produziu a colheita de aproximadamente 9 toneladas de trigo, o que representa uma produtividade de 1,6 toneladas por hectare na primeira colheita. A iniciativa gerou resultado surpreendente em tempo recorde para o agronegócio do estado, já que era improvável que o cereal crescesse em solo cearense.

“Tivemos alguns desafios como adaptar a plantadeira e colheitadeira, buscamos fertilizantes e remédios próprios para trigo, mas podemos sim dizer que foi um sucesso, não só pela produtividade como também pelo curto prazo de duração do plantio até a colheita”, comentou o produtor Alexandre Salles. A ministra Tereza Cristina destacou que o Brasil está trabalhando para voltar a ter uma área plantada de



A iniciativa gerou resultado surpreendente em tempo recorde para o agronegócio do estado.

trigo expressiva e ressaltou a importância das novas tecnologias para a agropecuária brasileira.

Uma das vantagens da produção cearense foi o tempo curto entre o plantio e a colheita. O ciclo de

produção no Ceará teve uma duração de apenas 75 dias, enquanto nas principais regiões produtoras do Brasil o ciclo entre plantação e colheita ocorre entre 140 e 180 dias. O resultado permite prever uma colheita maior nos próximos anos, o que sinaliza que “temos um potencial de crescimento muito grande, porque se trata de um trigo de excelente qualidade, desenvolvido pela Embrapa”, afirmou Salles.

O produtor aponta ainda que a produtividade obtida no Ceará se mostrou superior à da região Sul, que gira em torno de 2,4 toneladas por hectare, e pouco abaixo da obtida na região Centro-Oeste, de cerca de 5,5 toneladas por hectare. Salles diz que agora o plano é fazer alguns ajustes, expandir a área e tipificar novos produtos da cadeia do trigo. Ele diz ainda que deve continuar fazendo novos experimentos em outros estados como Maranhão e Piauí (AI/Mapa).

## Os desafios de transformar um evento físico em online

Daniel Fazoli (\*)

O setor de eventos, que engloba desde grandes feiras de negócios até festas sociais, foi um dos mais afetados durante a pandemia da Covid-19

Em uma pesquisa do Sebrae realizada em meados de abril, 62,9% dos mais de 2.700 empresários do setor relataram queda no faturamento entre 76% e 100%, em comparação com o mesmo período de 2019. Para reagir, quase metade dos entrevistados disseram que estavam tentando adequar o seu modelo de negócios ao “novo normal” para continuar funcionando.

Entre as principais estratégias adotadas pelo segmento está a migração de eventos presenciais para o universo online, opção que atende as regulamentações impostas para o isolamento social no País e, acima de tudo, garante a saúde dos participantes, patrocinadores, fornecedores e demais partes envolvidas. A flexibilidade e a abrangência estão entre as maiores vantagens do mundo digital, entendendo que presença física de visitantes de outras regiões pode ser rompida na transmissão online.

Caem-se os muros e entram novas possibilidades de disseminação de conteúdo a mais pessoas. Do ponto de vista dos parceiros e speakers, cai também a necessidade de mobilizar inúmeras variáveis (incluindo custos) para que estejam presentes, bastando apenas ligar uma câmera, facilitando assim o acesso do público aos conteúdos propostos, de forma mais simples e rápida.

Em contrapartida, os desafios de experiências no ambiente digital ganharam uma nova escala. Tratamos eventos físicos como uma espécie de imersão, um novo mundo em que a pessoa pode acessar inúmeros produtos e parceiros em um só lugar, vivenciando discussões, trocas e networking assertivos e muito relevantes entre os

presentes. No virtual, é muito mais difícil trabalhar os cinco sentidos que criam memórias mais profundas. Por isso, a criatividade e soluções inovadoras, tal como realidade aumentada, podem e devem ser exploradas.

No online, é preciso ter bons conteúdos com palestrantes de peso e incluir momentos que atraiam a audiência para participar para engajá-los e evitar distrações normais do dia a dia - um apresentador (a) ou mediador (a) ajuda nesse ponto. Outro ponto importante é criar pausas programadas para que os participantes consigam ir ao banheiro, beber água, lancha e relaxar. A qualidade dos vídeos e a velocidade da internet também interferem na transmissão e experiência do evento e merecem uma atenção especial; preocupações que eram secundárias em feiras offline.

Considerando uma perspectiva real, vemos, portanto, a história dos grandes eventos mudando definitivamente para cenários mais híbridos - uma tendência que vinha se formando nos últimos anos e que agora ganhou força numa escala rápida, podendo potencializar aspectos pontuais, mas que não substituirá integralmente algumas características relevantes do evento presencial. Trata-se de um mercado gigante que está se reinventando e oferecendo soluções ainda melhores, otimizadas e mais digitais, oferecendo o melhor dos dois mundos no pós-pandemia.

O importante é não perder de vista a conexão e conteúdo de qualidade, e, assim como buscaremos com o CASE Startup Summit 2020, seguir trazendo tendências e análises de cenários futuros, conhecimento técnico e troca de experiências. O público, foco principal de nossa atenção, nos dirá se o ambiente digital supre suas expectativas!

(\*) - É diretor operacional da Associação Brasileira de Startups.



### A - Sociedade em Aglomerações

Soluções que proporcionem segurança em aglomerações e facilitem a socialização em espaços públicos no atual cenário de pandemia. É o que busca o 1º Prêmio de Design PlásticoARTE, realizado pela Casa Ondina com patrocínio da Electro Plastic, uma das líderes de Agro Plásticos da América Latina. Com o objetivo de incentivar novos talentos do design e apresentar projetos que ajudem a sociedade a se sentir mais segura. A premiação dará R\$ 10 mil ao criador do melhor produto feito com plástico flexível fabricado a partir de fontes renováveis da cana-de-açúcar. Podem ser usadas diferentes espessuras do plástico. Caso esteja nas especificações técnicas e comerciais, o projeto vencedor será produzido pela Electro Plastic. Mais informações: (www.electroplastic.com.br).

### B - Procurador da República

Com o objetivo de aumentar a diversidade nos quadros do Ministério Público Federal (MPF), a Fundação Pedro Jorge, com participação da Associação Nacional dos Procuradores da República e da EducaPro, está recebendo inscrições para o Projeto Identidade, o primeiro curso preparatório à carreira de procurador da República, gratuito, voltado a candidatas e candidatos cotistas, com aulas de temas principais e orientação de estudo. As inscrições, tanto para estudantes quanto para professores-voluntários, vai até o próximo dia 25. O projeto conta com o trabalho de voluntários e não gerará qualquer custo para os envolvidos. As aulas serão gravadas e disponibilizadas em plataforma única. Outros voluntários poderão auxiliar no planejamento de estudos e retirada de dúvidas sobre a carreira, matérias do concurso e formas de estudo. Informações: (https://anpr.org.br/projetoidentidade).

### C - Experiência do Cliente

A 7ª edição de um dos principais prêmios sobre Customer Experience (CX), está com inscrições abertas e vai até o próximo dia 30. O “Prêmio Experiência do Cliente”, é organizado pela Track e reconhece profissionais e empresas com iniciativas que têm mudado a experiência dos consumidores no Brasil. Está dividido entre as categorias: cultura, inovação disruptiva, métrica, profissional, jornada do cliente, história de destaque e prêmio de destaque. No ano passado, a organização recebeu centenas de inscrições, além de mais de 4.500 votos e a expectativa para este ano é ainda mais alta. Os empreendedores ou empresas que querem concorrer ao prêmio, devem se cadastrar no link (https://premioexperienciadocliente.com.br/).

### D - Mercado Jurídico

A Fundação Estudar acaba de abrir as inscrições para o processo seletivo do “Conexão Mercado Jurídico”. O evento gratuito, que acontece nos dias 4 e 5 de novembro, conecta formandos e recém-formados da área de Direito com grandes escritórios de advocacia do Brasil e departamentos jurídicos de diversas empresas. A iniciativa, além de ajudar a impulsionar o início de carreira dos selecionados e apresentá-los ao mercado de trabalho, ainda pode ajudar nas políticas de empregabilidade das organizações parceiras. As interações entre representantes e inscritos são convertidas em dados. Com essas informações, os escritórios e departamentos podem melhorar os quesitos de “marca empregadora”. Inscrições: (http://bit.ly/33vbgBT).

### E - Conteúdo de Qualidade

Como gerar valor para a empresa pensando no longo prazo? Qual modelo de trabalho surgirá depois que a pandemia passar? O orçamento corporativo é feito de maneira transparente? Foi para encontrar respostas para esses e outros questionamentos que a Peers Consulting está disponibilizando uma série gratuita de e-books. A marca já possui três edições lançadas e deve gerar mais cinco até o final do ano. O Value Creation Office reúne os principais conteúdos com as boas práticas de criação de valor e os benefícios que o modelo traz para os negócios. Já o Home Agile mostra um conceito inédito. Os e-books podem ser baixados gratuitamente em: Value Creation (http://conteudos.peers.com.br/ebook-vco); Home Agile: (http://conteudos.peers.com.br/ebook-home-agile); e Gestão orçamentária: (http://conteudos.peers.com.br/ebook-gestao-orcamentaria).

### F - Black Friday

O B2W Marketplace, plataforma que reúne as marcas Americanas, Submarino e Shoptime, oferecerá um mês de conteúdos para ajudar os lojistas a se preparar para a Black Friday deste ano. Serão 21 lives e duas oficinas totalmente gratuitas e ao vivo, com transmissão pelo canal do YouTube B2W Marketplace, com especialistas de negócios, tecnologia e inovação como Google, Reclame AQUI e Ecommerce na Prática, além de influenciadores de e-commerce como Alé Nogueira e Geisa Alves. A programação foi criada com o objetivo de preparar e capacitar empreendedores para alavancarem suas vendas na data mais importante do varejo, que em 2019 movimentou R\$ 3,2 bilhões só no Brasil, segundo dados da Ebit-Nielsen. Inscrições e programação: (http://info.b2wmarketplace.com.br/accelere-na-black-friday).

### G - Capacitação Gratuita

O programa DesenvolveJA, da JA Brasil, organização social que desenvolve pessoas para o mercado de trabalho, está com 400 vagas abertas para o curso de capacitação profissional. A formação é gratuita, online e os alunos contam com material didático para os estudos e possibilidade de contratação. Para participar, os candidatos devem ter mais de 18 anos, ensino médio completo, residir em um dos municípios participantes e ter um computador ou notebook com acesso à internet. O curso acontece das 14h às 20h20, totalizando carga horária de 06h20 diariamente. Os interessados devem acessar o site (http://www.taqe.com.br/curso-bh), fazer o cadastro bem como os testes que fazem parte do processo seletivo.

### H - Escalando o Futuro

O McDonald's e a Aberje anunciam a abertura das inscrições para a segunda edição do programa Escalando o Futuro. A iniciativa busca desenvolver jovens talentos da comunicação nas áreas de produção de conteúdo, storytelling e empreendedorismo. Voltada a estudantes de comunicação e funcionários do McDonald's de todo o Brasil, a edição será realizada totalmente online. Para se inscrever, o candidato precisa preencher o formulário disponível no site (www.escalandoofuturo.com.br) e submeter um texto de até 1000 caracteres ou um vídeo de até 60 segundos pela própria página, contendo uma boa história de tema livre. O material será avaliado pelo potencial criativo e a aprovação da participação chegará por e-mail.

### I - Mão de Obra da Indústria

O Senai lançou o ‘Aprendizagem 4.0’, programa piloto que busca ofertar a aprendizagem em um formato mais digital e inovador, reunindo competências técnicas requeridas pela Indústria 4.0, e competências socioemocionais, fundamentais para o mundo do trabalho de hoje. O programa é uma experiência inovadora com o objetivo de estruturar novos modelos de oferta de aprendizagem para a economia 4.0. Voltado para jovens de 14 a 24 anos, combina as modalidades de educação a distância (EaD) e presencial. Inicialmente, o programa piloto abrangerá duas áreas tecnológicas: Metalmeccânica e Tecnologia da Informação, qualificações consideradas transversais com atuação em diversas áreas de indústria. Saiba mais em: (https://www.mundosenai.com.br/aprendizagem40/).

### J - Pequeno Exibidor

Com recursos no ordem de R\$ 8,5 milhões, o Programa Especial de Apoio ao Pequeno Exibidor beneficiou 577 salas de cinema de todo o país. A iniciativa, realizada pela Ancine teve o objetivo de preservar empregos, atender às pequenas empresas locais e manter o parque exibidor brasileiro, atingido pela pandemia. Com isso, ao menos 8 mil empregos diretos foram preservados e as salas de cinema poderão continuar com suas atividades. Foram beneficiados 123 complexos na Região Sudeste, 65 na Região Sul, 39 na Região Nordeste, 18 na Região Centro-Oeste, e 15 na Região Norte. Os recursos poderão ser utilizados em folha de pagamento de funcionários, serviços terceirizados, fornecedores de equipamentos e despesas correntes.



# Especialista indica como serão os empregos pós-pandemia

Mesmo em meio à pandemia que ainda persiste, mesmo que de forma tímida, algumas empresas estão retomando contratações, impulsionadas pela reabertura gradual de alguns setores da economia

Para quem está em busca de recolocação no mercado de trabalho, fica a pergunta: onde estão as vagas? Para ajudar quem está na busca ou tem dúvidas sobre as tendências do mercado de trabalho quando o “novo normal” chegar, o professor de Gestão de Pessoas da FECAP e especialista em Gestão de Carreira, Marcelo Treff, separou as dicas a seguir:

## As empresas voltaram a contratar

Sim, a depender do segmento, mas muito timidamente. A queda da atividade econômica foi significativa e vai demorar para as empresas se recuperarem. No entanto, há empresas que retomaram suas atividades. E as que, de uma forma ou de outra, as mantiveram: estas têm contratado.

## Como são as novas vagas?

As atividades de menor complexidade oferecem menores salários e apresentam maior concorrência entre os candidatos, incluindo alguns com mais qualificação do que a exigida - sobretudo em virtude do alto número de desempregados. No entanto, as vagas que exigem maior qualificação, como nas áreas de Tecnologia da Informação, Alta Admi-



As vagas que exigem maior qualificação ainda apresentam dificuldades para encontrar candidatos.

nistração, Liderança e E-commerce ainda apresentam dificuldades para encontrar candidatos com o perfil desejado.

## Quais os requisitos dos empregos no pós?

Ainda é cedo para definir quais serão os requisitos básicos ou semelhantes pedidos pelas empresas para as novas vagas ao fim da pandemia, ou se os empregos pós Covid 19 exigirão novas habilidades que antes não eram requeridas pelos empregadores. Ainda teremos de esperar um pouco mais para realizar essa análise, pois ainda estamos sem controle do futuro com relação ao retorno de várias atividades.

No entanto, as habilidades que devem ser apresentadas como mais requeridas dividem-se entre Técnicas (muito ligadas às novas tecnologias de informação e comunicação e, cada vez mais, envolvidas com Big Data e Analytics); e Socioemocionais (ligadas ao relacionamento com pessoas, tanto no presencial quanto no virtual).

## Dica para quem procura emprego

Para se dar bem na retomada das contratações é necessário ter clareza de objetivos, competências técnicas e socioemocionais, abertura para aprender e orientação para o auto-

desenvolvimento. Além disso, lembre-se que seu currículo deve ser enxuto: os recrutadores recebem muitos deles todos os dias: você tem um segundo para chamar a atenção do entrevistador.

## Dica para quem procura recolocação

Para quem está empregado e busca uma oportunidade com melhor remuneração em outra empresa, a dica é verificar se há aderência de valores e de competências com a empresa pretendida, mapear as oportunidades e analisar com acuidade e acuracidade as vantagens e os riscos da transição.

## Tudo vai mudar

Há atividades que desaparecerão e outras que serão redesenhadas, independentemente de como sairemos dessa pandemia. Por isso, os trabalhadores deverão estar mais abertos às novas aprendizagens e, sobretudo, preparados para novas formas de relações de trabalho, mais flexíveis, menos estruturadas e, cada vez mais, distantes do modelo CLT.

Fonte: Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP).

## Bancos e fintechs se preparam para implementar o Pix nos próximos meses

O Pix, sistema de pagamentos e transferências instantâneas criado pelo Banco Central, está começando a ganhar espaço em todas as instituições financeiras do país. Com a nova modalidade, que vai substituir os tradicionais TED e DOC, será possível enviar e receber dinheiro entre pessoas físicas, jurídicas ou governamentais, em até 10 segundos, com custos que ficarão na casa dos centavos. A data em que o Pix entra oficialmente em operação está marcada para o dia 16 de novembro, e instituições financeiras do Brasil se preparam para dar assistência aos seus clientes que optarem por adotar o novo método de pagamento.

A Juno (www.juno.com.br), fintech que propõe uma solução para cobranças e recebimento de pagamentos para MEIs, pessoas físicas e jurídicas, já está pronta para disponibilizar a novidade para seus usuários. A partir do dia 5 de outubro, será possível cadastrar as Chaves Pix, que serão a nova forma de identificar a conta bancária. Gabriel Falk, Product Owner da Juno, esclarece que é possível criar essa chave de quatro maneiras: associando a conta ao número de celular, e-mail e CPF/CNPJ, ou ainda por uma chave randômica.

“O EVP (endereço virtual de pagamento) é um token de pagamento gerado aleatoriamente pela empresa para permitir que o usuário tenha acesso ao Pix”, explica. Falk ainda lembra que cada Chave Pix poderá ser associada a apenas uma conta bancária, sendo possível fazer a portabilidade posteriormente. Além da questão da velocidade e custo, essa nova forma de pagamento também oferece mais segurança tanto para quem recebe quanto para quem paga.

O uso do QR Code é um dos atrativos centrais da ferramenta, permitindo pagamentos e transferências sem a necessidade da utilização de um cartão de crédito ou débito. “Para estabelecimentos que possuem unidade física, é possível imprimir seu QR Code e disponibilizá-lo para



A data em que o Pix entra oficialmente em operação está marcada para o dia 16 de novembro.

clientes, permitindo assim o pagamento rápido e direto. Já para transações entre estabelecimentos online, será disponibilizado o QR Dinâmico, que pode ser usado uma única vez e substitui o boleto bancário”, detalha Falk. A novidade tem ocupado times de fintechs e bancos desde o anúncio do seu lançamento.

Agora, as empresas trabalham intensamente para adaptar o serviço em seus sites e plataformas. A Juno, por ser autorizada pelo Banco Central como Instituição de Pagamento, tem acompanhado de perto a regulamentação desse novo processo. Gustavo Schmidt, Product Manager da fintech, conta que desde o início a empresa tem construído essa integração de forma parceira com o Bacen. “Tudo o que estamos criando está baseado na documentação que o Banco Central disponibilizou. Estamos traduzindo essas regras em uma experiência que seja confortável e intuitiva para o nosso usuário”, finaliza Schmidt. Fonte e mais informações: (www.juno.com.br).

## A importância do novo líder no cenário pós-pandemia

A pandemia exigiu que empresas, lideranças e colaboradores adotassem novos hábitos, rotinas e mudassem o jeito de se relacionar, o que deve representar um legado permanente, além de positivo, para o mundo corporativo. O momento requer adaptação, criatividade, ousadia e resiliência, e as empresas que se negarem a rever seus processos estarão fadadas ao fracasso.

A opinião é do CEO e headhunter da Prime Talent, David Braga, que acredita que o isolamento social torna ainda mais evidente, para as empresas, a importância do papel do novo líder neste contexto, mais humano, compreensivo, próximo e atento às necessidades de cada colaborador. “Com a pandemia, o trabalho - em praticamente todos os segmentos - sofreu transformações. Essas transformações estão fazendo com que as empresas busquem novos perfis de líderes, que sejam abertos e olhem para

o outro com atenção”.

De acordo com Braga, o que as empresas esperam ao contratar qualquer profissional é entrega de resultados, mas não a qualquer custo, e sim através das pessoas. “A tecnologia é suporte para a entrega dos resultados, mas é através das pessoas que os resultados são obtidos. De nada adianta aplicar a robotização, como apps, e-commerce, e não olhar no olho. Especialmente neste cenário de crise, a humanização se torna ainda mais imprescindível para o desenvolvimento da equipe e conquista de resultados”, observa.

Outro ponto que merece destaque, segundo o CEO, são os efeitos que as transformações aceleradas pela pandemia promoverão nos colaboradores, como a necessidade de serem vistos como protagonistas. “Saímos de uma cultura de poder e controle, quando era possível monitorar

o funcionário de 8 às 18 h, e passamos para uma cultura de performance. Uma cultura de mais empoderamento do colaborador, com base na confiança”.

Para ele, é necessária uma mudança de mindset dos líderes, com mais foco em performance do que em controle de horas trabalhadas. As empresas mais estratégicas irão adotar após a pandemia o modelo híbrido, onde será possível o colaborador trabalhar não apenas home office, mas também na empresa ou mesmo co-workings.

Se falamos tanto em futuro do trabalho, o presente são novas modalidades de contratação, de trabalho e de profissionais que se tornam mais exigentes quanto ao equilíbrio entre o profissional e pessoal, sobretudo com entrega de resultados pensando em legado e com vistas a um capitalismo consciente.

Fonte: (https://primetalentbrasil.com.br).

## Exemplo de hoje, atitude de amanhã

Levy Seiya Maeda (\*)

Atualmente, nossa sociedade vive o que chamamos de “Abismo de Desigualdade”

Que podemos definir como colossais problemas sociais, econômicos e ambientais, totalmente interligados. O ponto, é que se faz urgente pensar e discutir a estrutura do problema, para que cada vez mais, soluções conscientes possam garantir um futuro possível. Acima de tudo, é necessário ter em mente os resultados que serão sentidos nas próximas gerações.

É fato que desde o final da década de 80, mundialmente, a sociedade tem tratado os temas de responsabilidade socioambiental com mais seriedade. A criação da teoria do desenvolvimento sustentável é exemplo disso. Entendemos que é preciso proporcionar uma resposta ao crescimento de problemas, como o aquecimento global, poluição desacerbada, consumo e descarte inconscientes, além do aumento da desigualdade social, fome e violência, especialmente em países de capitalismo periférico como o nosso Brasil.

Portanto, a premissa principal do desenvolvimento sustentável é atender às necessidades atuais sem comprometer as gerações futuras, de forma que o crescimento deva ocorrer com respeito à natureza e ao ser humano. Logo, para que esse pensamento seja alcançado na prática, as metodologias de administração dos países precisam se sustentar em cinco pilares importantíssimos, que são: meio ambiente, sociedade, cultura, economia e política.

Do ponto de vista social, o desenvolvimento sustentável está atrelado à redução da desigualdade mundial e ao objetivo de diminuir a fome. Porém, as estimativas apontam que em 2050 teremos cerca de 9 bilhões de pessoas vivendo no planeta, evidenciando então a enorme dificuldade e a urgente necessidade de acelerar a instalação de medidas sustentáveis, para

que em 30 anos já exista maior igualdade de sobrevivência, para que alimentação e saneamento sejam entregues com qualidade e capilaridade para toda a população.

Já na economia, é preciso gerar empregos e engajar o empreendedorismo consciente, só assim, pode-se gerar mais vagas para o mercado de trabalho e girar a economia de forma sólida. Não podemos esquecer que a internet gerou oportunidades e, tecnicamente falando, é um modelo sustentável em vários aspectos. Durante a pandemia, as vendas pela internet apresentaram um significativo crescimento, com 40% das compras sendo feitas por pessoas que não viam no ambiente virtual uma forma de aquisição.

Obviamente, é importante que as empresas combinem o cuidado com o meio ambiente à igualdade social e ao sucesso econômico, e que criem valores, como medidas para diminuição do impacto causado pelas atividades e o investimento em uma cultura organizacional mais ecológica. Isso, sem dúvida, aumenta o nível de consciência dos colaboradores e ajuda a desenvolver suas competências, o que fortalece o comprometimento e resulta em um maior desempenho geral da equipe.

Então, pensar no meio ambiente, que é apenas um dos principais pilares do desenvolvimento sustentável, seria apenas o começo, uma vez que há uma conexão direta e complexa entre todas as áreas da nossa sociedade. Todas essas medidas sustentáveis visam cultivar um melhor presente, para que exista possibilidade de futuro para nossos filhos e próximas gerações.

Acima disso, o nosso exemplo de hoje, significa a ascensão das atitudes do amanhã e o pensamento de um desenvolvimento sustentável, garante que sempre haja a iniciativa da evolução e preservação de uma sociedade que se autorregule.

(\*) - É sócio fundador e diretor da Villa Mandacarú, empresa especializada na realização de casamentos sustentáveis (www.villamandacaru.com.br).

### ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA E EXTRAORDINÁRIA DIGITAL

**EDITAL DE CONVOCAÇÃO**  
O Presidente da COOPERATIVA DE CRÉDITO E INVESTIMENTO SICOOP INDEPENDÊNCIA S.COOB INDEPENDÊNCIA, inscrita no CNPJ sob nº 04.308.351/0001-86, NIRE nº 35400065856, registrada na OCEP sob nº 2630, no uso das atribuições que lhe confere o Estatuto Social, convoca os associados, que nesta data somam 5.647 (cinco mil, seiscentos e quarenta e sete), para se reunirem em Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária Digital, a ser realizada em ambiente virtual, no dia 29 de setembro de 2020, em primeira convocação, às 15:00 horas, com a presença virtual de 2/3 (dois terços) dos associados; em segunda convocação, às 16:00 horas, com a presença virtual da metade dos associados reais um e, em terceira e última convocação, às 17:00 horas, com a presença virtual de no mínimo 10 (dez) associados, para deliberarem sobre os seguintes assuntos na Ordem do Dia:

- 1 - Definição de Critério e Destinação das Perdas apuradas, relativas ao exercício findo em 31/12/2018, conforme expediente nº 24.689/2019-BCB/Deori/GTBHC (P. 0001/60002);
- 2 - Prestação de contas relativas ao Exercício Social encerrado em 31/12/2019, compreendendo: (a) Relatório da Gestão; (b) Demonstrações Contábeis juntamente com o parecer dos auditores independentes e do Conselho Fiscal e; (c) Demonstrativo das sobras apuradas e das perdas decorrentes da insuficiência das contribuições para cobertura das despesas da sociedade;
- 3 - Aprovação das Contas relativas ao Exercício findo em 31/12/2019;
- 4 - Definição de Critério e Destinação das Sobras ou Rateio das Perdas relativas ao exercício findo em 31/12/2019;
- 5 - Eleição para cargos vagos no Conselho de Administração - mandato até a AGO de 2022;
- 6 - Eleição para cargos vagos no Conselho Fiscal - mandato até a AGO de 2021;
- 7 - Diligências necessárias quanto ao que ficar deliberado nos itens anteriores;

**Assembleia Geral Extraordinária Digital:**  
8 - Alteração da Razão Social e do nome fantasia da instituição;  
9 - Reforma Ampla do Estatuto Social;

- 10 - Aprovação de Manuais e Políticas conforme legislação corrente;
- 11 - Outros Assuntos de Caráter Não Deliberativo: Leitura do Termo de Comparcimentamento nº 7/2020-BCB/DEUSUC.

**Observações Gerais:**  
I - em consonância com o parágrafo primeiro do artigo 44 da Lei Federal nº 5.764/71 os órgãos de administração e fiscalização deverão abster-se do voto no assunto relacionado no item nº 3, acima;  
II - os cooperados terão o prazo de 05 (cinco) dias para impugnar o presente edital;  
III - conforme determina a Resolução CMN 4.434/15 em seu artigo 46, as demonstrações contábeis do exercício de 2019 acompanhadas do respectivo parecer dos auditores independentes estão à disposição dos associados na sede da cooperativa;

IV - Os Cooperados receberão no seu e-mail as orientações para validação do seu cadastro e de como votar nos assuntos relacionados na ordem do dia do Edital. O cadastro deverá ser efetuado pelos cooperados até 1 (uma) hora antes do início da primeira convocação da assembleia geral indicada no edital de convocação. Lembramos que somente os Cooperados adimplentes possuem as condições legais de votar.

São Paulo, 17 de setembro de 2020  
Sr. NATANAEL ÁTILAS ALEVA - Presidente  
Conselho de Administração

### OSA Participações S.A.

CNPJ/ME 11.964.439/0001-50 - NIRE 35.300.391.284

### Edital de Convocação

O Presidente do Conselho de Administração da OSA Participações S.A. (“Companhia”) convoca os Srs. Acionistas para a Assembleia Geral Extraordinária da Companhia, que será realizada no dia 25/09/2020, às 11 horas, em primeira convocação, ou no dia 02/10/2020, às 11 horas, em segunda convocação, com qualquer número de acionistas presentes, em ambos os casos, de forma digital, nos termos da Lei nº 14.030, de 28/07/2020, e da Instrução Normativa DREI nº 81/20, por meio do link de acesso ao sistema eletrônico no Microsoft Teams: [https://teams.microsoft.com/Meetup-join/19%3ameeting\\_YmM3ZjdlMTQ1M2MCM0MTgxLWJhbnRlbnRlZm9udG91aW5k%40thread\\_v2/0?context=%7b%22id%22%3a%22127323a-d43c-408b-a2c7-fb05b692943%22%2c%220id%22%3a%22a6700048-9063-4db-ad3-5b68cb3f551%22%7d](https://teams.microsoft.com/Meetup-join/19%3ameeting_YmM3ZjdlMTQ1M2MCM0MTgxLWJhbnRlbnRlZm9udG91aW5k%40thread_v2/0?context=%7b%22id%22%3a%22127323a-d43c-408b-a2c7-fb05b692943%22%2c%220id%22%3a%22a6700048-9063-4db-ad3-5b68cb3f551%22%7d), e, também, de forma presencial, na sede social da Companhia, localizada na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Funchal, 513, Vila Olímpia, CEP 04551-060, a fim de deliberar sobre a seguinte Ordem do Dia: (i) deliberar sobre a homologação do aumento do capital social da Companhia, com a emissão de novas ações, conforme aprovado pelos acionistas da Companhia em sede de Assembleia Geral Extraordinária realizada em 24 de agosto de 2020; e (ii) aprovar a alteração do artigo 5º do Estatuto Social, a fim de refletir o aumento de capital. São Paulo, 17/09/2020. Roberto Diniz Junqueira Neto - Presidente do Conselho de Administração.

### Stone YI Empreendimento Imobiliário Ltda.

CNPJ/ME nº 21.083.009/0001-83 - NIRE 35.228.739.381

### Ata de Reunião dos Sócios Quotistas em 14/09/2020

Data, Hora e Local: Aos 14/09/2020, às 11:30h, na sede social, na Avenida Presidente Juscelino Kublitsch, nº 360, 4º andar, conjunto 41, sala 31, Vila Nova Conceição, SP - SP, CEP 04543-000. **Convocação:** Dispensada. **Presença:** Sócios representando a totalidade do capital social. **Mesa:** Presidente: Sr. Abrão Muszkat, Secretário: Sr. David Leon Rubinsohn. **Ordem do Dia e Deliberações:** Por unanimidade, o Conselho de Administração aprovou a alteração do artigo 5º do Estatuto Social, a fim de refletir o aumento de capital social da Companhia, com a emissão de novas ações, conforme aprovado pelos acionistas da Companhia em sede de Assembleia Geral Extraordinária realizada em 24 de agosto de 2020, e (ii) aprovar a alteração do artigo 5º do Estatuto Social, a fim de refletir o aumento de capital. São Paulo, 17/09/2020. Roberto Diniz Junqueira Neto - Presidente do Conselho de Administração.

Edital de Citação Prazo de 20 dias. Processo Nº 1036218-51. 2016.8.26.0001 O(A) MM. Juiz(a) de Direito da 7ªVC, do Foro Regional I - Santana, Estado de SP, Dr(a). Carina Bandeira Margando Paes Leme, na forma da Lei, etc. Faz Saber ao corréu Rubens Ramos Callisaya que Adidas AG e Outros ajuizaram ação Ordinária em Geral c/c Pedido de Reparação de Danos Materiais e Morais, no valor de R\$ 20.000,00, pois os requeridos estão reproduzindo suas marcas “Adidas” e “Morais”, para assinar produtos falsificados. Objetivam indenização por danos materiais e morais pelos prejuízos. Estando os requeridos em lugar ignorado, foi deferida a sua Citação por edital, para que em 15 dias, a fluir após os 20 dias supra, conteste a ação sob pena de serem tidos como verdadeiros os fatos alegados na inicial. Ficando advertido de que Será nomeado curador especial em caso de revelia. Será o presente edital, por extrato, afixado e publicado na forma da lei. Nada Mais. Dado e passado nesta cidade de São Paulo, aos 12 de agosto de 2020.



## NOVOS PROCESSOS VIRTUAIS

## 7 PASSOS PARA IMPLEMENTAR A GESTÃO DE CONTRATOS DIGITAIS

As empresas estão cada vez mais se rendendo à tecnologia, ou simplesmente experimentando novos processos virtuais. Um exemplo disso é a gestão de contratos digitais, processo que traz uma sensação de facilidade e que faz com que os usuários não queiram mais voltar aos métodos antigos. É o começo do adeus aos contratos assinados com caneta e que eram sinônimo de muita burocracia e tempo perdido.

Segundo Bruno Doneda, CEO da Kontraktor, empresas podem preferir os contratos manuais, mas em algum momento será necessário aderir ao digital por pedido dos seus colaboradores ou até dos clientes. "Por enquanto, algumas pessoas ou empresas tentam evitar assinar um documento de forma eletrônica - por mero desconhecimento -, mas muito em breve seus clientes e fornecedores irão lhe questionar: 'sério mesmo que terei de assinar este contrato em papel?'" , comenta.

Para explicar as facilidades da implementação desse serviço, a Kontraktor, plataforma de gestão de contratos e assinatura digital, listou sete passos para incluir a gestão de documentos digitais no seu negócio:

**1 Como funciona:** a gestão de contratos eletrônica é a administração de todos os processos envolvidos em uma contratação realizada de forma digital. Sendo assim, o documento é acompanhado desde a sua criação até o término da vigência ou renovação. O que reduz custos, garante a organização, elimina a burocracia e diminui o tempo de negociação com fornecedores, clientes e parceiros.

**2 Conscientização do fluxo de contratação:** é importante que os gestores da empresa que interagem com contratos saibam os seus diferentes tipos existentes e como é o fluxo de acordo com a variedade de negócios realizada pela empresa. Além disso, os funcionários precisam ser treinados e devem entender porque a plataforma está sendo implementada e como isso facilitará o seu dia a dia no ambiente de trabalho. Isso é essencial para que problemas e dúvidas futuras sejam evitados.



**3 Adaptação ao processo digital:** a transformação digital tem por objetivo transformar os processos manuais em eletrônicos e para que isso seja uma mudança positiva, é necessário verificar se as métricas do fluxo de contratos e a capacidade de capturar, armazenar, monitorar e acessar informações estão gerando resultados para a empresa. Afinal, essa transformação deve agilizar os processos e não torná-los mais complicados.

**4 Adote o uso de assinatura eletrônica ou digital:** com a modernização dos negócios, as transações em papel estão se tornando cada vez mais raras e um dos pontos positivos da gestão de contratos é a capacidade de

oferecer assinaturas eletrônicas/digitais. O contrato eletrônico (nativo digital) é muito mais eficiente e seguro do que um documento físico, pois é protegido por criptografia, histórico de atividades, rastreamento, backups automáticos e armazenagem em nuvem privada. Além disso, também poupa tempo gasto com correios, cartórios e espaço necessário para a armazenagem dos documentos em papel.

**5 Otimização e evolução contínuas:** os processos de gerenciamento de contratos digitais devem ser implementados visando a otimização. Porém, para que o modelo continue sendo "eficaz", mesmo após o crescimento da empresa, é necessário que as ferramentas escolhidas evoluam de acordo com o desenvolvimento da companhia, sendo assim, serão capazes de continuar promovendo um bom resultado final.

**6 Obtenha feedbacks:** estar apto e aberto para receber as opiniões dos seus clientes e parceiros é essencial no gerenciamento dos contratos. É ideal que os stakeholders estejam confortáveis para expressar suas opiniões e experiências com o processo. Além disso, as críticas devem ser levadas em consideração a fim de trazer melhorias para o negócio.

**7 Adquira uma plataforma eficiente:** como em qualquer tipo de administração de documentos e processos, a gestão de contratos se torna mais ágil, prática e confiável quando uma plataforma especializada automatiza boa parte do trabalho e garante a medição, o traqueamento e a obtenção de indicadores de produtividade.

Fonte e mais informações: (<https://kontraktor.com.br/>).

EMPREENDEDORES  
COMPULSIVOS

## #tenhacatrizes

## Personalidade no Trabalho

Renata Maksoud (\*)

Você se considera uma pessoa nervosa, ansiosa ou de pavio curto? Ou ainda, tem alguém assim trabalhando com você?

Já deu broncas em algum colaborador na presença de outras pessoas? Perdeu o controle? Ou foi o objeto de uma bronca assim?

Mas o que isso tem a ver com os resultados de uma empresa? Tudo!

Esse tipo de comportamento influencia diretamente nos resultados de uma empresa, de uma equipe e até mesmo nos seus resultados se você é um profissional autônomo.

O temperamento de um líder está diretamente relacionado com o desempenho de uma equipe e com os resultados da empresa.

Pessoas com esse perfil tendem a intoxicar o ambiente de trabalho e as pessoas que convivem com elas, são diretamente afetadas.

A Universidade de Stanford, juntamente com Harvard (EUA) compilou mais de 200 pesquisas relacionadas a esse tema, e chegou à conclusão de que 50% das pessoas que convivem com profissionais nervosos e explosivos, pedem demissão. Os outros 50% que não pedem demissão, se habituam com o ambiente, mas perdem mais

de 30% em produtividade e tem 35% de chance de desenvolver algum problema sério de saúde, sob o aspecto físico, sem contar as que desenvolvem doenças de ordem psicológica, que não foram consideradas nessa pesquisa.

Descobriram ainda que estresses comuns no trabalho podem ter os mesmos efeitos negativos que a exposição a uma quantidade considerável de fumaça do cigarro dos outros.

Se você é do tipo nervosinho, precisa tomar alguns cuidados para que o seu negócio ou o seu emprego (que pode acarretar a perda dele!) não seja mais um caso nessas estatísticas.

**1.** Pratique diariamente exercícios de respiração consciente. O exercício de respiração consciente promove controle de ansiedade, alívio de estresse, melhora a insônia, reduz a pressão arterial e ainda induz à sensação de bem estar, elevando os níveis de serotonina. Em momentos de crise ou conflito, se você ficou nervoso com um problema, procure respirar fundo pelo menos duas vezes, pensar com mais calma e só então falar, mas sempre com muita calma.

**2.** Como líder, na necessidade de corrigir ou chamar a atenção de um colaborador, jamais faça na presença de outras pessoas. Chame a pessoa de lado e converse em particular, em voz baixa e tranquilidade – essa é uma boa forma de você também descobrir o que pode ter acontecido

para que essa pessoa tenha cometido o erro.

**3.** Como colaborador, ao ser chamado a atenção de forma indelicada, mantenha sua calma, ouça sem responder imediatamente. Você não precisa se defender ou responder qualquer coisa somente para se justificar. Espere o momento de conflito passar e busque informações que possam ser apresentadas e peça por um encontro de cinco minutos para explicar a escolha das suas decisões.

Uma boa opção sempre e em qualquer circunstância, não só no trabalho, é colocar-se no lugar do outro. Desenvolver empatia, sendo você um líder, ou um liderado é uma habilidade que facilita as relações humanas como um todo.

Essas são dicas poderosas para que você seja uma pessoa que inspira seus companheiros através dos seus exemplos, se líderes, mais ainda.

Respeitar para ser respeitado. Tratar as pessoas como você gostaria de ser tratado. Compreender que as pessoas têm diferentes pontos de vista, de acordo com seus referenciais e experiências de vida - os famosos valores e crenças que formam a personalidade de todos nós.

As diferenças de habilidades, conhecimentos e capacidades são fundamentais em processos de trabalho em equipe, onde cada um contribui com o melhor de si, na busca de resultados positivos. Entender que essas diferenças são o que nos



Renata Maksoud

torna mais ricos como um time é o melhor caminho para que tenhamos uma convivência mais pacífica e eficiente na busca de um objetivo comum.

Até a próxima!

(\*) É Membro dos Empreendedores Compulsivos, Master Coach em Desenvolvimento Humano, Coautora do livro Mindset Coaching. Possui sólida formação em renomada instituições nacionais e internacionais e traz experiência de 25 anos como publicitária e chef de cozinha. Missão de vida: ajudar pessoas a serem mais felizes!

# A era dos restaurantes 4.0

A necessidade do distanciamento social trazida pela pandemia da Covid-19 acelerou uma tendência que vinha se desenhando há anos em diferentes setores

Geison Correa (\*)

A transformação digital, vem utilizando soluções tecnológicas para facilitar a vida de empreendedores, administradores e do próprio consumidor.

E no ramo alimentício não poderia ser diferente! Infelizmente, os restaurantes foram os últimos da cadeia do foodservice a inserir as ferramentas tecnológicas no dia a dia, na gestão e administração internas e, por isso, acabou sofrendo um impacto um pouco maior do que os demais.

Mas, o cenário mudou: a nova geração que está comandando este segmento são pessoas com menos de 40 anos que já querem inserir QR Code de mesa, pagamento digital, entre outras possibilidades. Isso tudo com um objetivo: trazer uma melhor experiência para o cliente.

A tecnologia pode ser uma grande aliada na melhora da velocidade e qualidade dos pedidos no salão, quanto nos serviços



A tecnologia pode ser uma grande aliada na melhora da velocidade e qualidade dos pedidos no salão.

de entrega, desde o auto-atendimento, formas de pagamentos digitais, até na comunicação com o seu público por meio das redes sociais. Logo, os donos de restaurantes estão vendo a importância de oferecer essas praticidades para os seus consumidores, para não “ficar para trás”.

Nesse sentido, vale entender que os estabelecimentos alimentícios do futuro são aqueles que entendem a necessidade de adaptação e implementam essas novidades no dia a dia, derru-

bando barreiras físicas, seja figurando, por exemplo, em marketplaces - que respondem por 61% dos pedidos do foodservice, segundo a Food Consulting -; ou incluindo tecnologias para tornar o atendimento omnichannel.

Para auxiliar nessa questão, estão surgindo diversas startups que estão redesenhando suas soluções para atender à demanda. Mas não basta ter uma infinidade de ofertas tecnológicas se os estabelecimentos não estiverem preparados para implementar qualquer de-

manda inovadora que venha pela frente e repassar as vantagens para toda a cadeia.

Segundo a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes é a eficiência é que vai ditar a retomada dos negócios a partir de agora. A criatividade e investimentos em ferramentas que auxiliem no pós-pandemia com segurança é o que vão separar quem vai ter sucesso ou não nesse ramo. Afinal, hoje, mais do nunca, é preciso fazer de um limão, uma limonada.

Por isso, além de oferecer um produto gostoso, saudável, sustentável e confiável, é preciso entregar, mais do que nunca, serviços convenientes e práticos, além de uma boa experiência do início ao fim. E a tecnologia está aí para nos ajudar com isso! E você, já está pronto para incluir soluções tecnológicas na rotina do seu negócio?

(\*) - É CEO e co-fundador da GrandChef, uma foodtech especializada na gestão completa de restaurantes, bares e similares, responsável pelo desenvolvimento de softwares homônimos em versões desktop e em nuvem.

## O Walmart também está testando drones

Vivaldo José Breternitz (\*)

Para acelerar suas entregas, como a Amazon e outras empresas, também o Walmart está testando drones nos Estados Unidos. As compras feitas remotamente pelo cliente são embaladas e colocadas no interior do drone; ao chegar ao endereço do comprador, um cabo baixa a embalagem na frente da casa; é difícil pensar o que aconteceria aqui no Brasil logo a seguir... Não se sabe como o sistema funcionará no caso de apartamentos.

Os drones são fabricados pela startup israelense Flytrex e têm seis hélices. Podem voar a 50 km/h, a uma altura de 70 metros, transportando uma carga de 30 quilos e com autonomia de 11 quilômetros. A empresa diz se tratar de um projeto piloto, que visa gerar conhecimentos sobre todo o processo, desde o embarque das compras até o retorno do drone à base.

Como os concorrentes, o Walmart diz estar em fase de refinamento da tecnologia utilizada, visando principalmente aspectos ligados à segurança e à automação dos equipamentos, que se não chegar a um nível muito alto, pode tornar a operação inviável do ponto de vista econômico, pela necessidade de muita mão de obra de pilotagem - a legislação americana exige que os pilotos sejam certificados, com bons conhecimentos aeronáuticos, o que os torna caros.

Apesar do recente anúncio de medidas regulatórias para operação de drones, feito pelo governo americano, parece que ainda vai demorar até que seu uso para entregas seja corriqueiro. No entanto, empresas que concorrem ferozmente, como Walmart e Amazon, não podem deixar de acompanhar cada movimento do adversário, sob pena de serem irremediavelmente ultrapassadas.

(\*) - Doutor em Ciências pela USP, é professor da Faculdade de Computação e Informática da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

## Mercado da beleza cresce nos últimos anos e designer de unhas é a “bola da vez”

Foi-se o tempo em que as mulheres iam ao salão todas as semanas apenas para tirar a famosa “cutícula”, e só esmaltar as unhas. O mercado da beleza nos últimos anos apresentou alto crescimento, e com ele, novas técnicas ao setor foram apresentadas, fazendo sucesso e chamando a atenção de clientes.

No Brasil, a profissão de designer de unhas passou a ser cada vez mais reconhecida e valorizada, isso porque, profissionais têm se aprimorado cada vez mais nas técnicas, para entregar não só novidade, mas, qualidade e satisfação a quem consome esse tipo de serviço. Inúmeras pessoas que tinham outras profissões, apostaram no design de unhas, e fizeram disso seu sustento.

“Eu fazia engenharia Civil e era contratada por uma empresa como Desenhista de Autocad. Essa empresa fazia fiscalização de obras de estrada do governo. Imagina, eu criativa que era, vivia num carrinho de um lado para cá contendo bueiro, valetas e descidas de água. Eu que na minha infância pintava quadros e na minha adolescência escrevia textos inspiradores... não. Aquilo definitivamente não era para mim. Era viver demais na caixinha que a sociedade me colocava: faça engenharia, seja uma empresária, estude muito e ganhe muito dinheiro.

Quadrado demais para mim. Eu já estava esgotada do meu trabalho e para piorar, meu chefe não parava de soltar piadinhas. E resolvi que era hora de mudar, de dar um basta e ir em busca de algo que eu amasse”, diz a empresária



Time se especializa na profissão de manicure e aposta em cursos para aprimorar novas técnicas de embelezamento das unhas.

Lara Machado, designer de unhas e criadora da técnica Fibra Selada. A profissional ainda conta que deixou a faculdade no sexto semestre para se dedicar inteiramente à profissão, e não se arrepende pela escolha. “Comecei a me dedicar 100% às unhas e meu negócio deslançou!”.

Qual o diferencial para ser uma boa designer de unhas? Como qualquer outra profissão, para se alcançar bons resultados e ter reconhecimento como uma consequência natural de um trabalho bem feito, a qualificação é sempre a chave do sucesso. Engana-se quem vê nas redes sociais profissionais conhecidos por suas técnicas, achando que esse patamar foi alcançado do dia para a noite. As novas técnicas que são lançadas e bem sucedidas, são fruto de muito estudo dos profissionais.

“A minha técnica se chama Fibra Selada que vem da técnica Fibra de Vidro, um método extremamente popular e brasileiro!! E que eu passo os dias tentando fazer essa técnica ser reconhecida como a técnica

brasileira pelo mundo afora!! Sim!! Bem patriota!! Com muito orgulho dessa profissão de manicures e Nail Designers guerreiras que temos no Brasil!

A minha técnica nasceu da necessidade de preparar essas fibras de vidro antes de aplicar na unha. Antigamente as profissionais saíam todas “pinicando”, a estrutura da fibra ficava toda errada porque os fios embolavam completamente na hora de aplicar na unha. Foi então que desenvolvi uma forma de organizar e preparar essas fibras antes de aplicar na unha para conseguir um resultado mais rápido, natural, e duradouro”, afirma a nail designer Lara Machado.

Outro diferencial da profissão é a possibilidade de promover cursos e com isso expandir ainda mais o seu negócio. Este, assim como qualquer outro, precisa de empenho, dedicação, e acima de tudo, amor pelo que se faz, para entregar o melhor a cada cliente que passar em suas mãos. Fonte: (www.strategy.com.br).

## O atendimento remoto eficiente não é utopia

Caio Vicente (\*)

Com a pandemia do Coronavírus muitas empresas adotaram o trabalho remoto como opção para não parar suas operações

Mas, oferecer um suporte técnico com a mesma qualidade de antes, passou a ser um grande desafio. O suporte remoto pode salvar um colaborador dos problemas que vão aparecer com o trabalho em casa, mas para isso, sua empresa deve contar com um sistema de service desk eficiente que dê conta da demanda diária.

O suporte remoto consiste em criar um grupo de agentes responsáveis por oferecer todo o atendimento remoto necessário aos colaboradores e clientes em caso de problemas técnicos que podem acontecer. Assim, todo o serviço é feito virtualmente, por telefone ou internet, respeitando o isolamento social necessário para o momento.

Com o suporte remoto, você garante que os incidentes diários sejam resolvidos, melhora a produtividade dos colaboradores, que não ficam reféns dos problemas técnicos. O atendimento remoto também aumenta a satisfação do cliente, que tem todo o auxílio necessário quando precisar. Oferecendo esse tipo de serviço, você mostra ao consumidor que se importa com ele e que, apesar das circunstâncias desfavoráveis, ele terá seu problema resolvido.

Todo tipo de empresa pode se beneficiar de um suporte remoto. Principalmente aquelas que usam a tecnologia como base das suas operações diárias. Dentro desse universo, incluem-se: negócios de TI, finanças, saúde e telecomunicações, entre outros. Como há muitas pessoas trabalhando de casa, as falhas técnicas podem aumentar, assim como algumas dúvidas sobre o uso de sistemas utilizados pelas empresas.

Então, é importante ter uma equipe preparada para auxiliar esses colaboradores e clientes, para que eles não tenham seu trabalho afetado. Além disso, as empresas que adotarem o atendimento remoto devem considerar manter esse modelo. Afinal, o suporte remoto traz flexibilidade e eficiência à equipe e aos clientes.

É preciso garantir, pelo menos, um profissional com

bastante experiência em TI para resolver todos os problemas que aparecerem, dependendo do tamanho da operação. Ao mesmo tempo, tanto esse colaborador como os demais que irão compor a equipe devem saber lidar com os incidentes vinculados ao seu negócio. Ou seja, monte uma equipe de suporte remoto personalizada para a sua empresa, que entenda os processos e os sistemas utilizados pela sua organização.

Depois, defina qual será o seu modelo de suporte remoto e quais serão as responsabilidades do time. Então, informe toda a empresa quais serão os serviços realizados pela equipe de TI e os meios de contato com os profissionais de suporte. Assim, alinha as expectativas, ao mesmo tempo em que mostra aos colaboradores que eles podem contar com o time.

Um dos pontos mais importantes para oferecer um suporte remoto eficiente é escolher bem a ferramenta que irá ajudar a equipe. Garanta que o sistema escolhido tenha a opção de oferecer atendimento aos usuários, pois uma base de conhecimento pode ajudar muito neste momento; os colaboradores podem encontrar as respostas às suas perguntas sem pedir ajuda, economizando o tempo de todos.

Tão importante quanto oferecer um suporte remoto é medir a qualidade do serviço oferecido, só assim é possível identificar gargalos e pontos de melhoria. Com o uso de uma ferramenta de service desk é possível avaliar indicadores fundamentais (KPIs) para entender se o modelo de atendimento adotado está funcionando, além de medir o grau de satisfação dos usuários e o nível de resolução dos problemas.

Após escolher a melhor ferramenta de service desk para o negócio, é necessário treinar as pessoas que irão utilizá-las. Então, na hora de analisar as suas opções, dê preferência aos sistemas com uma usabilidade intuitiva e de baixa complexidade. Isso evita gargalos com treinamento e mau uso das ferramentas.

Além disso, procure por sistemas que tenham uma equipe parceira e disponível para auxiliar todos os usuários.

(\*) - É gerente de soluções da TOPdesk (www.topdesk.com.br).

## Proclamas de Casamentos

**CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL**  
**Distrito São Miguel Paulista**  
**Andrea Santos Gigliotti - 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: **NAILOR URQUIZA ALVES DE LIMA**, profissão: analista pleno, estado civil: solteiro, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 13/01/1996, residente e domiciliado em São Paulo, SP, filho de Celso Jose Alves de Lima e de Erica Adelaide Urquiza de Lima. A pretendente: **KATELIN BORGES BUGUAS**, profissão: analista junior, estado civil: solteira, naturalidade: Mauá, SP, data-nascimento: 16/11/1997, residente e domiciliada em Suzano, SP, filha de Vladimir Buguas e de Dejanira Pamplona Borges.

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

## Setor têxtil e de confecção: recuperação mais lenta

O setor de tecidos, vestuário e calçados teve recuo de 31,3% em julho, na comparação com o mesmo mês de 2019, mas registrou sinais de recuperação, pois cresceu 25% em relação a junho deste ano. Esses dados da pesquisa do IBGE são coerentes com as expectativas e impressões dos empresários do setor. Na última edição, referente

a junho, da Pesquisa Conjuntural realizada pela Associação Brasileira da Indústria Têxtil e de Confecção, 90% dos entrevistados indicaram queda de produção em maio, em relação ao mesmo mês de 2019. Apenas 7,84% reportaram crescimento.

Quanto às vendas, 86% revelaram que houve queda e 9,8% das em-

presas apresentaram crescimento. As expectativas para as vendas nos meses de julho e agosto apuradas pela pesquisa da Abit sinalizam um cenário ainda difícil, mas o início de uma possível curva de retomada: 82% (ante os 86% do item anterior) seguem com perspectiva de redução, mas sobe para 13,72% a parcela dos empresários que acreditam em

aumento, em relação a igual período do ano passado.

As mesmas tendências observam-se no tocante à produção: recua para 78% o índice de empresários que esperam queda e sobe para 13,72% dos entrevistados os que acreditam em crescimento, também na comparação com julho/agosto de 2019. Fonte: ABIT.