

Não existe fórmula mágica para sucesso empresarial

Fábio Lima (*)

Ao buscar recursos para transformar uma ideia em algo concreto, o empreendedor desconhece alguns itens que o diferenciam do empresário que gostaria de ser

É comum os empreendedores só perceberem que cometeram erros, ou que faltou algo na empreitada, quando não estão conseguindo ter o retorno financeiro ou de satisfação idealizada. No mundo dos negócios, o empresário precisa ter a iniciativa, ousadia e criatividade do empreendedor aliada à técnica de execução de um perito no ofício.

Também são necessários a habilidade, a flexibilidade e o poder de execução, a gestão e o controle de um administrador. Quando não se tem algumas destas habilidades, é fundamental buscar sócios e parceiros complementares para assim garantir o equilíbrio necessário para o sucesso empresarial.

A gestão correta de cada setor e departamento da empresa, com ações e reportes que alinham os resultados atingidos pelos departamentos aos planejamentos e expectativas geradas pelos empreendedores, é o que vai ajudar a entender se a empresa está mais perto ou mais distante do sucesso empresarial.

Para uma boa gestão empresarial, o primeiro passo é reconhecer que um negócio não é composto apenas de um setor, como alguns empreendedores e alguns gestores defendem, colocando forças, energia, atenção e importância em departamentos isolados. Uma empresa é um sistema complexo e, como todo organismo, precisa de trabalho em conjunto.

Setores interligados entre

si, quando trabalham em harmonia e interdependência, são mais eficazmente gerenciados, direcionados e potencializadores de resultados, garantindo uma empresa mais saudável. Em um país como o Brasil, apesar de toda a burocracia, cada vez mais as pessoas decidem abrir uma empresa.

Seja por necessidade, sonho ou mesmo pela real oportunidade de mudar uma situação econômica e comercial desfavorável, empreender no Brasil e no resto do mundo é uma tarefa gratificante, quando bem planejada e executada, principalmente no que se refere ao impacto socioeconômico.

Porém, Infelizmente, muitas acabam fechando suas portas precocemente, seja por não adequação a fatores externos ou mesmo por inexperience. Portanto, é importante ter consciência de que a longevidade de uma organização depende, além da venda e entrega de produtos e serviços com valor para os clientes, de uma boa gestão. Afinal de contas, a administração competente possibilita o uso adequado dos recursos e controle para o melhor direcionamento das ações que ajudam no alcance dos objetivos.

Para melhorar a gestão de um negócio e não virar estatística negativa, é recomendável a busca pela ajuda de consultores em gestão empresarial e estratégia, como os da Light Consulting & Coaching, que por meio de diagnósticos estratégicos e personalizados, ajudam a identificar as áreas da empresa que precisam de suporte prioritário.

Assim, é possível diagnosticar e indicar soluções para o crescimento de maneira estruturada e organizada. O importante é não abrir mão de uma atuação mais segura na gestão empresarial de um empreendimento.

(*) - É consultor, mentor e especialista em gestão empresarial. CEO da LCC - Light Consulting e Coaching (www.lightconsulting.com.br).

Quatro dicas para um atendimento online eficiente

O consumidor está cada vez mais exigente quanto ao atendimento, inclusive quando se trata de uma compra feita pela internet

As compras online facilitam a vida de muitos, principalmente por serem rápidas e não demandar deslocamento até o ponto de venda físico. Por isso, atualmente o consumidor online busca por agilidade, facilidade e qualidade no atendimento.

De acordo com Irene Silva, CEO da Ellevo, empresa pioneira e referência nacional no desenvolvimento de soluções em tecnologia para gestão de atendimento. "Atualmente com a correria do dia a dia as pessoas optam por comprar online por conta da escassez de tempo, por isso o atendimento de qualidade e que respeite os prazos, é a melhor opção".

Irene explica que quando o cliente possui uma experiência ruim no atendimento, ainda mais online, que possui uma concorrência grande através de um clique, raramente volta a fazer negócio. "Entre as principais queixas dos clientes, podemos citar tempo de resposta excessivamente longo, atendentes mal preparados, sites lentos e falta de canais de atendimento, por isso, oferecer um atendimento centralizado, es-



A cordialidade no atendimento é sempre essencial.

pecializado e de qualidade, faz a diferença na hora da compra".

- **Base de dados completa:** o atendente, ao se comunicar com o cliente, deve se atentar à forma que é feito o contato. Se for por chat, significa que o consumidor tem uma certa urgência na resposta. Neste caso, é importante ter agilidade. É interessante ter uma base de dados com as principais dúvidas, assim, é possível diminuir o tempo de espera.
- **Otimização dos processos:** para ter um bom atendimento contínuo, otimizar os processos da empresa é essencial.

Através de softwares específicos, é possível visualizar as métricas, organizar as KPIs e realizar as ações que vão garantir a otimização da performance de um e-commerce. Exemplo disso é a Plataforma Ellevo, sistema que permite automatização de processos.

- **Linguagem adequada:** a cordialidade é sempre essencial. O atendente nunca deve digitar em caixa alta, que é considerado uma forma grosseira de se escrever na internet. O tom da linguagem também deve ser amigável.
- **Adaptação do canal de**

atendimento: oferecer um canal de atendimento que possa ser acessado pelo mobile é imprescindível. Muitas pessoas optam por finalizar a compra através do tablets e smartphones. O smartphone foi o meio mais utilizado para fazer compras em 2021, com 87%. Os dados são de uma pesquisa realizada pela CNDL e pelo SPC Brasil, em parceria com a Offer Wise Pesquisas. Não é apenas o setor de e-commerce que deve investir na qualidade de atendimento, como também o de serviços, educação e saúde. No ano passado, os cursos a distância aumentaram, assim como as buscas por serviços de saúde na internet.

Em uma pesquisa feita pelo Comitê Gestor da Internet (CGI.Br), no ano passado e publicada em abril, a procura pelos cursos aumentou em 77% pelos entrevistados. O acesso a resultados de exames cresceu 33%; o agendamento de consultas médicas, 30% e de exames, 24%. - Fonte e mais informações: (<https://ellevo.com/>).

Soluções que estão inovando o setor de engenharia

A Engenharia 4.0 vem provocando uma verdadeira revolução no setor da construção, otimizando processos nos canteiros de obras, que vão de aspectos operacionais à gestão. Diversas soluções e inovações são responsáveis por automatizar tarefas, reduzir custos e aumentar a eficiência. Programas de inovação representam a porta de entrada para muitas dessas soluções que buscam se estabelecer no mercado.

É o caso do Vektor AG, programa de inovação aberta da Andrade Gutierrez, que já estabeleceu mais de mil conexões com startups e acelerou 30 soluções que estão sendo aplicadas em obras da construtora. Conheça cinco dessas soluções que estão impactando o setor:

- 1) **Mentor Construção** - Disponível em versão web e mobile, a plataforma da Mentor Construção possibilita digitalizar a programação semanal das obras, automatizar a geração de KPIs relacionados à mão de obra e equipamentos e centralizar ocorrências e relatórios de plano, causa e ação. Com isso, aumenta a produtividade dos canteiros e a startup estima uma redução de até 70% nos desperdícios de mão de obra.
- 2) **Rastreabilidade de Peças de Concreto** - A plataforma da SGP+ centraliza as informações sobre pré-moldados, facilitando a rastreabilidade e garantindo informações para investigações de falha. Ela gera, automaticamente, para cada peça de concreto, um databook com todo o histórico de informações e documentos gerados. Com isso, reduz em até 40% o tempo gasto na busca de dados e eles não se perdem.
- 3) **Exoesqueleto** - A solução da startup Exy é um exoesqueleto para ser usado nos membros superiores dos trabalhadores, reduzindo problemas de ergonomia em atividades repetitivas, como é o caso, entre outras, da montagem de painéis em uma obra de usina fotovoltaica da Andrade Gutierrez. Seu uso foi pensado para trazer mais conforto e saúde aos montadores, e consequentemente, favorece o ganho de produtividade. O equipamento, apesar de ser originalmente criado para outros setores, como



Diversas soluções e inovações são responsáveis por automatizar tarefas, reduzir custos e aumentar a eficiência.

o automobilístico, está sendo adaptado e testado para a realidade da construção civil.

- 4) **PWTech** - A startup, participante do 4º ciclo do Vektor AG, desenvolveu um equipamento modular purificador de água de alta vazão e baixo custo, capaz de tornar águas não potáveis e até contaminadas próprias para o consumo humano. A tecnologia inclusive foi comprada pela Unops, braço da ONU para implementação de serviços de ajuda humanitária, e ajudará cerca de 10 mil ucranianos. A solução também está sendo implementada em uma das obras da Andrade Gutierrez.
- 5) **Gestão Engenharia** - A tecnologia Lidar busca maior precisão nos dados e informações a respeito da topografia da região onde ocorrerá a obra. Por meio de um sistema móvel e automatizado, realiza a coleta e a análise de informações topográficas, mesmo em ambientes com vegetação densa e minas subterrâneas, onde não há sinal de GPS. Sua utilização aumenta a precisão de dados e traz insights operacionais para mineração subterrânea, indústrias e áreas de difícil acesso, usando a autonomia de drones, mapeamento baseado em SLAM e análise de dados. - Fonte e mais informações: (<http://vetorag.com.br/>).

Confiança do consumidor caiu 3,1 pontos em maio

O Índice de Confiança do Consumidor (ICC), calculado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), recuou 3,1 pontos de abril para maio deste ano. A queda veio depois da alta de 3,8 pontos de março para abril. Com isso, o indicador chegou a 75,5 pontos, em uma escala de zero a 200 pontos. Os dados da FGV foram divulgados ontem (25).

Segundo a FGV, a queda do ICC foi influenciada pela piora das expectativas dos consumidores brasileiros para os próximos meses. O Índice de Expectativas recuou 5,1 pontos e chegou a 81 pontos, principalmente devido às avaliações sobre a situação financeira da família nos próximos meses.

Já o Índice da Situação Atual, que avalia a confiança no presente, se manteve estável em 69,1 pontos. Segundo a pesquisadora da FGV Viviane Seda Bittencourt, os resultados dos últimos meses mostram que a inflação e a dificuldade de obter emprego continuam impactando de forma negativa as famílias (ABr).

IRPF 2022: como funciona a isenção para maiores de 65 anos

Aposentados, pensionistas e reformados remunerados com mais de 65 anos têm direito a uma isenção extra na declaração do Imposto de Renda. Os rendimentos até o valor de R\$ 1.903,98 por mês – ou R\$ 24.751,74 no ano, considerando o 13º salário – devem ser informados em uma ficha específica da declaração e não estão sujeitos a imposto.

"Além dessa isenção, eles também têm direito à isenção prevista na tabela progressiva do IR, que vale para todos os contribuintes. A tabela progressiva já prevê esse valor como faixa isenta a partir do momento em que esses contribuintes completam 65 anos", explica Antonio Gil, sócio de Impostos da EY.

De acordo com o especialista, a

parcela isenta deve ser informada na ficha "Rendimentos isentos e não tributáveis". É preciso selecionar o código "10 - Parcela isenta de proventos de aposentadoria, reserva remunerada, reforma e pensão de declarante com 65 anos ou mais". Também é necessário separar o valor do 13º salário e colocá-lo no campo destinado a ele. "Outro detalhe interessante

é que se, no preenchimento da ficha 'Rendimentos isentos e não tributáveis', o valor ultrapassar o limite da isenção - e isso é muito comum para quem tem mais de uma fonte de aposentadoria, pensão ou reforma -, o próprio programa, automaticamente, calcula o excesso e já transporta esse valor para a ficha 'Rendimentos tributáveis recebidos de pessoa jurídica'.

Anteriormente, era preciso fazer manualmente", comenta Gil.

O montante que excedeu o limite de R\$ 24.751,74 (R\$ 22.847,76 dos rendimentos mensais e R\$ 1.903,98 do 13º) seguirá a tributação pela tabela progressiva do Imposto de Renda. O prazo para a entrega da declaração do Imposto de Renda termina no próximo dia 31. Fonte: Agência EY.