

Egídio Serpa



egidioserpa@diariodonordeste.com.br

Canindé é o "call center" do Ceará

Está localizado na Índia o "call center" da norte-americana Wal-Mart, maior empresa varejista do mundo, com faturamento anual superior a US\$ 300 bilhões. São milhares de indianos, todos falando fluentemente o inglês, que anotam as queixas e reclamações dos clientes do Wal-Mart residentes nos EUA. Aqui no Brasil, quando se quer fazer uma reclamação contra ou a favor da operadora de telefonia Oi, fala-se com o "call center" da empresa instalado em Salvador. É a instantaneidade e a velocidade da alta tecnologia da informação postas à disposição do público e do privado. Pois bem: os protestos a favor e contra o serviço público estadual do Ceará são recebidos por um "call center" instalado em Canindé, 120 quilômetros ao Sul de Fortaleza, na região do Sertão Central. Lá, trabalham 40 operadores que, usando minúsculos fones e microfones, recebem, anotam e em seguida encaminham, automaticamente, por computador, o que ouvem de bom e de ruim a respeito da gestão pública estadual. Aloísio Carvalho, controlador e ouvidor-geral do Governo cearense, revela: o serviço, iniciado no dia 26 de janeiro do ano passado, já recebeu 120 mil reclamações. Mas, decepcionado, informa: "Metade é trote. E trote de crianças". E revela mais: "O setor do Governo mais elogiado é o Ronda do Quarteirão; o mais criticado é o da Saúde". E comunica: as contas do Governo do Estado estão no site da Controladoria. Esta coluna tentou acessá-lo. Foram três tentativas sem êxito.

Auditoria

Informa o controlador e ouvidor-geral do Governo do Ceará, Aloísio Carvalho: do seu quadro de técnicos, fazem parte 41 auditores que permanentemente estão a examinar, com lentes de lupa, as contas de 85 organismos da administração estadual direta e indireta. Ele comemora: "É esse trabalho de auditoria que contribui, também, para a austeridade e a transparência das contas públicas do Governo do Estado".

Comprando

Controlador do North Shopping e sócio do Shopping Via Sul, ambos em Fortaleza, o empresário cearense Sérgio Gomes de Freitas assumiu o controle do capital de dois shoppings do interior de São Paulo, um dos quais em Barretos, onde se realiza, anualmente, a maior e mais famosa festa brasileiro de rodeios. Para poder estar mais perto de seus negócios e para livrar-se das longas esperas nos aeroportos, Gomes de Freitas está comprando um avião. Cruzará os céus do Brasil em seu próprio jatinho.

Lançamento

Vem aí, no próximo dia 17, o lançamento do Blue Life II, um edifício de apartamentos residenciais da Idibra, gigante do mercado imobiliário do Ceará. O empreendimento terá quatro unidades de 98 m² por andar. Há uma novidade na arquitetura: para cada dois apartamentos, haverá um "hall" e um elevador independentes, como se estivessem em torres distintas. O Blue Life II será construído na Avenida Antonio Sales. O mercado segue aquecido.

Livre Mercado

● Pode ter sido mera coincidência, mas o fato bem que está a merecer uma posição mais firme da chancelaria brasileira. A senadora Patrícia Sabóia, cujo mandato lidera no Parlamento nacional o combate à prostituição infantil, pedindo penas mais duras para os autores desse crime hediondo, sofreu constrangimento no Aeroporto Fiumicino, em Roma. Isso aconteceu algumas horas depois que um italiano, denunciado por turistas, foi detido pela Polícia do Ceará em uma barraca da Praia do Futuro, na piscina da qual beijava na boca e praticava, segundo as testemunhas, carícias consideradas libidinosas em sua filha de 10 anos. O fato não está esclarecido e pode até se revelar um equívoco dos denunciantes. Mas o caso da senadora cearense pode ter sido um ato político de retaliação. O Itamaraty com a palavra. ● Asfalto misturado à areia de cemitério é uma invenção fortalezense e uma novidade que os laboratórios de pesquisa das universidades e das grandes construtoras ainda não testaram. Era só o que faltava. ● Um acordo comercial foi celebrado pela LIX, empresa de logística do grupo Eike Batista, e a Votorantim Cimentos Brasil para implantação de uma fábrica de cimento no Complexo Industrial do Super Porto do Açú, em construção no Rio de Janeiro. ● Empresários residentes na área da Paróquia de São Vicente de Paulo são convocados pelo pároco, padre Raimundo Neto, para comparecer à Caminhada com a Família e a Juventude. A caminhada será encerrada com missa campal na Praça da Imprensa. ● Decidiu a Prefeitura de Eusébio adiar para janeiro de 2010 a obrigatoriedade do uso da nota fiscal eletrônica pelas empresas instaladas no município. Foi um pedido das empresas.

MAS CADERNETA É FIEL

Lucro pequeno é motivo de queixa



➔ **ATÉ MESMO** no salão de beleza, o caderninho de fiado funciona bem. O cabeleireiro Ivan Fernandes e sua clientela, no Bairro José Bonifácio, não abrem mão das anotações. FOTO: MARILIA CAMELO

Continuação da capa

O dono de mercadinho no Bairro de Fátima, Zé Queiroz que está no ramo há mais de 50 anos, lembra que já houve dias mais fáceis. Hoje, com a expansão de grandes bandeiras supermercadistas em Fortaleza, ele acredita que acaba havendo uma concorrência desleal.

"O meu preço já é o menor possível. De lucro só tiro entre 10% e 20%. Como compramos em menor quantidade dos fornecedores, a gente acaba sendo esmagado com a concorrência dos grandes", diz. "Também há muita burocracia para tomar empréstimo para capital de giro", completa o comerciante.

Do Bairro de Fátima, para o outro lado da Capital cearense.

A mercearia do Riba, é lugar certo para as compras de muitas famílias que residem no Serviço. Entrando na pequena venda, é possível perceber, logo ao lado da máquina registradora um simples, porém valioso caderninho. "A maioria compra fiado mesmo e, em geral, costumam pagar entre os dias 1º e 10 de cada mês, que é quando recebem dinheiro. Moro em cima do comércio, então não tem nem como fugir", informa o proprietário do lugar, Ribamar Pereira Arruda, 47 anos.

O valor da conta da clientela é variado. Segundo o comerciante, tem gente que deve R\$ 100,00, outros R\$ 500,00 e até R\$ 800,00, dependendo do tamanho da família.

Ribamar até oferece como forma de pagamento três opções de bandeiras de cartão de crédito, "mas as pessoas preferem mesmo é comprar para pagar depois", comenta ele, no ramo há mais de 20 anos.

Sem preconceito

Vender fiado não é uma prática típica apenas em mercadinhos. O cabeleireiro Ivan Fernandes da Silva, 23 anos, também adota o mecanismo com suas clientes, em seu pequeno salão no Bairro José Bonifácio.

Ele explica que algumas, vaidosas, não querem deixar de se arrumar por falta de dinheiro para pagar na hora.

"Na caderneta tenho umas 35 clientes fixas. A maioria mo-

ra pertinho e já se tornaram minhas amigas. Confio demais nas minhas clientes", ressalta o cabeleireiro.

Em geral, ele diz que os serviços de custo mais caro, como alisamento, escova progressiva e tinturas é que são os mais consumidos no fiado.

O caderninho aramado também tem uma outra utilidade: serve de agenda telefônica, onde Ivan acaba anotando os contatos das clientes, para no caso de esquecerem algo no salão de beleza ou até mesmo, para ter que cobrar caso o pagamento atrase. (LB) ●

OPINIÃO



HNILZA SALES
Cabeleireira

Mercadinho me socorre quando preciso

Sempre tenho o hábito de comprar na caderneta. A venda que fica a um quarteirão da minha casa aqui no Bairro de Fátima, e me socorre quando estou sem dinheiro. Realmente é uma relação de confiança, por isso, sempre procuro pagar em dia. Faço compras por lá há aproximadamente cinco anos. Em geral, costume levar para casa os produtos mais utilizados no dia-a-dia mesmo, como leite, pão ou alguma outra coisa urgente que falte. ●

PLANO DE EXPANSÃO

Fortaleza entre as apostas da IBM

Em tempos em que a tecnologia tem apresentado soluções inteligentes em segmentos como logística de transporte, medicina, comércio e indústria, cresce a demanda e a IBM já aposta no desenvolvimento de projetos na capital cearense. "Nossa filial em Fortaleza já existe há 30 anos. Só não podemos dar mais detalhes, mas, por ser um mercado promissor, estamos fazendo investimentos de expansão", diz o diretor da IBM para as regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste, Álvaro Andrade.

Exemplificando como a tecnologia pode ajudar o planeta a ficar mais inteligente, Andrade cita o projeto desenvolvido pela empresa em Estocolmo (Suécia). Por lá, com meio milhão de carros entrando na cidade todos os dias, o tempo de deslocamento aumentou 18% em 2005. "Por conta disso, elaboramos um projeto, a partir de soluções tecnológicas – sinais de trânsito inteligente e sistema de pedágios – que trouxe redução em torno de 20% no trânsito e de 40% na emissão de poluentes".

O executivo da IBM lembra que as soluções em Business Intelligence, gerenciamento de informações e infra-estrutura dinâmica tanto se revertem em redução de gastos, menos desperdícios e alta nas vendas para as empresas, como, na outra ponta, acaba diminuindo a emissão de poluentes no planeta.



➔ **Álvaro Andrade: as soluções em Business Intelligence reduzem gastos**

Nos dias de hoje, com uma explosão de informações, muito por conta da internet, ele ressalta que também é imprescindível armazenar da melhor maneira esses dados, seja no caso de pessoas, como de empresas.

A empresa no Brasil

A IBM Brasil apresentou uma receita global de US\$ 21.7 bilhões no primeiro trimestre deste ano. A renda da região de Growth Markets, na qual o Brasil está inserido, cresceu 4% em relação a igual período de 2008. Isso representa 8 pontos percentuais a mais do que o crescimento obtido pelos mercados considerados maduros. No ano passado, a receita da organização de Growth Markets representou 18% da receita da IBM. ●

PRODUTIVIDADE

Gestão Lean eleva competitividade

● Baseado no sistema de produção da Toyota, o modelo de gestão Lean eleva a produtividade das empresas em até 40%

Em meio à insegurança e indefinições do mercado geradas pela crise financeira, da qual quem se sobressair melhor, mais competitivo se tornará, um modelo de produção e de administração vem ganhando espaço nas empresas cearenses: a gestão "Lean" ou enxuta, na tradução para o português.

Baseado no sistema de produção da Toyota, famoso por auxiliar empresas a cortar desperdícios, enxugar custos e dinamizar processos produtivos, o modelo de gestão Lean permite elevar a produtividade em até 40% e reduzir em até 50% o "lead time" - tempo de transformação de matérias primas em um produto acabado. "O passo inicial é fazer o mapeamento do fluxo de valor do produto. O que não agregar valor a ele é cortado", explica o instrutor de treinamento e coordenador local Nordeste, do Lean Institute, Gil Brasil.

Inicialmente, explica Brasil, o modelo sugere a identificação e visualização geral dos processos que envolvem matérias-primas, máquinas e produtos, o que permite alinhar o sistema produtivo, aumentar a disponibilidade de equipamentos e en-

gajar e envolver todos os trabalhadores e funcionários. "O interessante desse modelo, conta Brasil, é que, em vez de se contratar um consultor para apontar os gargalos, os próprios funcionários, do mais simples à presidência, são treinados para identificá-los".

Conforme ressalta, a participação e o aprendizado coletivos geram co-responsabilidade em todos, que passam a identificar mais facilmente os problemas no fluxo produtivo e, principalmente, perceber o valor que o cliente dar, de fato, ao produto. "O que não for identificado como valor pode ser eliminado", destaca, lembrando que o modelo Lean se aplica, tanto no chão de fábrica, quanto no escritório, nos setores de logística, compra e venda, de serviços, saúde e educação etc.

Visão do desperdício

Ao mesmo tempo, acrescenta, à medida em que se conhece todos os passos e fluxos da produção ou da prestação do serviço, mais fácil se torna visualizar os desperdícios e aprimorar o processo. Ao destravar o fluxo produtivo o modelo permite elevar a produção, melhorar a qualidade e gerar o incremento de clientes. Para difundir a ferramenta, o Lean Institute promove, em Fortaleza, nos próximos dias 14 e 15, o curso "Criando um Fluxo Contínuo". ●



Um país de tantos lares tem uma energia única: o calor brasileiro.

NACIONALGÁS
O GÁS DO BRASIL
Abasteça sua vida com a nossa energia.
0800 702 1200

36086759