

Agosto/2018



# Informativo

## SyGeCom



**A implantação de um novo setor:  
o Sucesso do Cliente**

**Mudanças no layout da NF-e**

**Tendências para o setor  
Próximos eventos**

**E mais!**



# Sucesso do Cliente

## A implantação de um novo setor chamado Sucesso do Cliente

---

Recentemente foi realizada a implantação de um novo setor na SYGECOM: o customer success ou sucesso do cliente como é mais conhecido.

Esse novo setor vai muito além de um simples serviço de atendimento ou suporte, ele representa um conceito bem recente no mercado, nascido nos corredores da tecnologia e que promete deixar ainda mais efetiva a relação com os clientes.

Esse setor baseia-se num conjunto de esforços, os quais têm foco na obtenção do sucesso do cliente, através do consumo adequado do nosso produto. Essa é uma área altamente estratégica dentro da empresa, que representa a sua imagem e tem

como principal objetivo encantar o cliente e garantir que ele faça uso do produto ou serviço contratado da melhor maneira possível, para que tenha uma ótima experiência durante o processo. Nesse sentido, os profissionais de um time de sucesso do cliente são essencialmente proativos, no sentido de não apenas “sentar e esperar” o cliente se manifestar. Além de ensinar os clientes a efetuar corretamente o cadastro dos seus dados na nossa plataforma, é dever do sucesso do cliente manter um canal sempre aberto e ativo, certificando-se de que o cliente entendeu e incorporou a lógica do serviço, e se os resultados esperados estão sendo alcançados. Nosso departamento de sucesso do cliente é fundamental para garantir a eficiência do processo.

Durante o mês de agosto foram realizadas diversas implantações de sucesso nas empresas.

---



## São várias as mudanças trazidas pelo layout 4.0 das NF-e.

Entre as novidades trazidas pela NF-e 4.0, vale destacar a **ADOÇÃO DO PROTOCOLO TLS 1.2 OU VERSÃO SUPERIOR**. Ou seja, será vedado o uso do protocolo SSL como padrão de comunicação como vinha ocorrendo. Dessa maneira, é possível garantir maior **SEGURANÇA** ao processo, o que não ocorria antes devido à vulnerabilidade do protocolo SSL.

O SSL e TLS são protocolos de criptografia para segurança na internet, que possibilitam a comunicação entre cliente e servidor em uma emissão de documentos fiscais eletrônicos ou qualquer outra transação de tráfego na web.

O **PROTOCOLO TLS 1.2** é o sucessor do SSL na SEFAZ, garantindo mais segurança no tráfego de informação de dados. Visto isso, é importante lembrar que no layout da NF-e 4.0 já será utilizado na versão 1.2 do protocolo TLS, onde os sistemas operacionais que não estiverem com o Windows atualizado, não conseguirão emitir notas.

**WINDOWS SERVER 2003, WINDOWS VISTA, E WINDOWS XP, NÃO FUNCIONARÃO PARA A EMISSÃO DE NOTAS, POR NÃO PREENCHER OS REQUISITOS BÁSICOS DA SEFAZ.**

Os Windows 7, Windows 10 e a família Windows Server 2008 ainda funcionarão, se atualizados corretamente.

De acordo com a nova norma da NF-e 4.0, norma técnica 2016.002, as notas emitidas com informação de placa para municípios e estados diferentes poderão sofrer rejeição.

Dessa forma, nosso sistema gravará apenas as informações das placas no banco de dados, porém não serão transmitidos ao SEFAZ. Ainda assim, as notas podem ser importadas para a transmissão de **MDF-E** (não transportadoras) e **CT-E** (transportadoras) com as informações de placas informadas inicialmente.

Os campos relativos ao Fundo de Combate à Pobreza (FCP) para operações internas ou interestaduais com Substituição Tributária também terá novidade. O novo layout permitirá identificar o valor referente ao percentual de **ICMS**, com destaque em campo próprio.

Outra informação importante que será alterada é o **CAMPO INDICADOR DA FORMA DE PAGAMENTO**. Agora, ele passará a integrar o Grupo de Informações de Pagamento que, por sua vez, prevê o preenchimento com dado sobre o valor do troco. Além disso, será preciso informar qual o meio de pagamento utilizado, como dinheiro, cheque, cartão de crédito ou de débito, vale alimentação, entre outros.

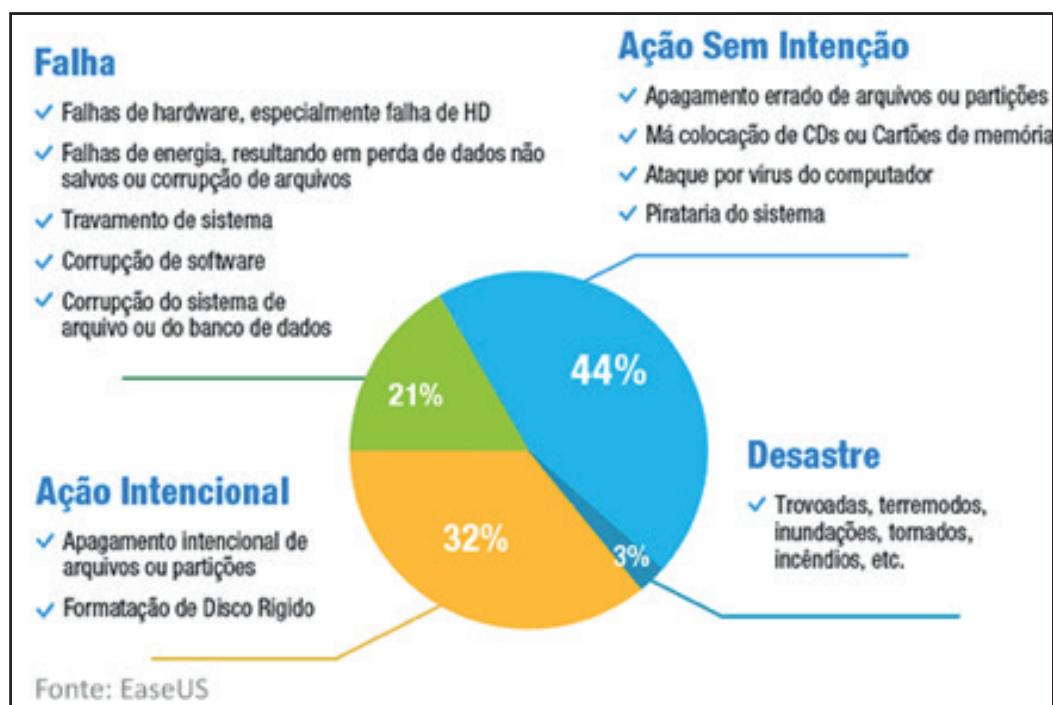
# Importância do Backup

Durante o mês de agosto foi dada uma atenção especial para a parte de Backup do sistema. Fazer cópia de segurança ou simplesmente fazer backup, é uma tarefa imprescindível tanto para uma empresa quanto para qualquer pessoa que utiliza-se de um computador.

O backup existe como forma de **prevenir que os arquivos sejam apagados acidentalmente**, ele garante a integridade dos dados, de configurações, bancos de dados e arquivos de usuários. O principal objetivo dessa cópia é restaurar as informações em caso de perda. É importante que todas as informações sejam armazenadas em mídias removíveis preferencialmente, em uma unidade externa,

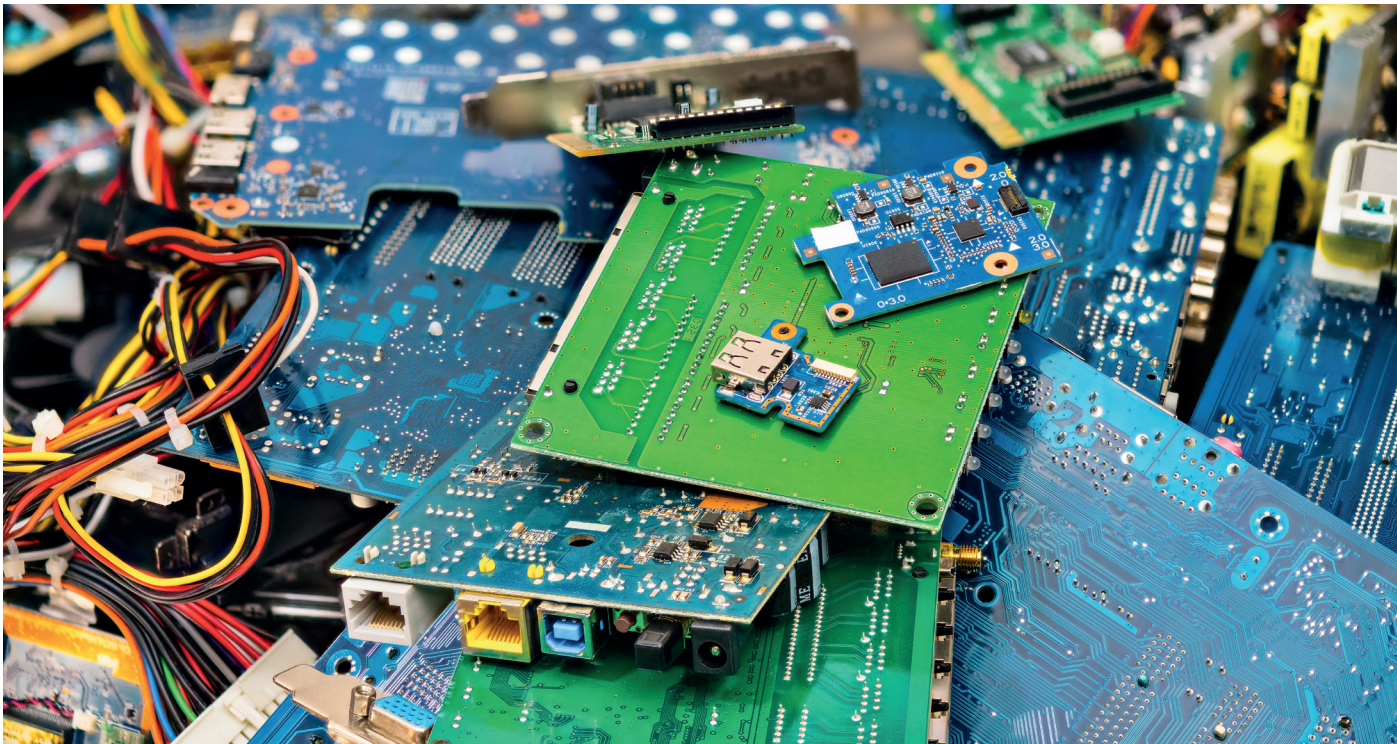
como por exemplo: **Pen drive, HD externo ou na nuvem de dados** garantindo que as informações sejam acessíveis mesmo que erros ocorram inclusive em um dos locais onde os backups são armazenados. O backup pode ser realizado de duas maneiras: manual ou automático, a frequência do backup é determinada pelo intervalo de tempo em que as informações são atualizadas e pela sua importância: diariamente, semanalmente ou mensalmente.

O gráfico abaixo representa os principais motivos da perda de dados:



Para mais informações sobre o assunto criamos um texto no blog e nas redes sociais da SYGECOM, além de um E-book explicando detalhadamente para o cliente como funciona e qual a importância de realizar um backup frequentemente na sua empresa.

# Tendências



## Lixo eletrônico, a expansão de um problema mundial

Entram nessa conta não só os celulares, computadores e eletrodomésticos, mas também equipamentos cuja existência mal se nota no dia a dia, como os medidores de energia. Embora sejam pequenos, fiquem escondidos nas casas e não contenham metais pesados, os medidores podem causar riscos ambientais e à saúde a partir do momento em que são jogados de qualquer forma em lixões ou aterros sanitários.

O lixo eletrônico já preocupa as principais autoridades ambientais ao redor do mundo. Segundo relatório da Organização das Nações Unidas (ONU), até 2021 espera-se que a produção de resíduos eletrônicos chegue a 52.2 milhões de toneladas ao ano.

Esses números representam um problema ambiental e de saúde pública, caso os níveis de reciclagem não

acompanhem a curva de crescimento desse segmento.

É importante que a população entenda que cada um é responsável pelo lixo que produz. Não é uma questão de boas ações, mas de responsabilização e consciência ecológica. Os ecopontos distribuídos pelas cidades estão em plena expansão, mas ainda são insuficientes para o número de habitantes e quantidade de lixo eletrônico que esses produzem. No entanto, essa não pode ser uma justificativa para poluir e destruir o meio ambiente.

Como consumidores, desenvolvemos a cultura de pesquisar o fornecedor e o produto antes de sua compra. Precisamos também desenvolver a mesma cultura para o descarte dos nossos resíduos, pesquisando previamente o local adequado onde devemos descartar o nosso lixo. É um esforço necessário para que os componentes desses produtos não prejudiquem ainda mais o meio ambiente e a saúde das pessoas.

# A Logística Reversa

Muito tem se falado sobre os problemas mundiais com o abuso do uso de plástico e a falta de recursos capazes de oferecer um melhor destino para embalagens após o uso. Os dados são assustadores: **nos últimos 65 anos, foram produzidos mais de 8.3 bilhões de toneladas de plástico no mundo. E apenas 9% desse montante foi reciclado.**

Até o ano de 2050, a estimativa é de que 12 bilhões de toneladas de lixo estejam vagando por aí. O aumento populacional nas cidades traz consigo uma grande geração de resíduos sólidos urbanos, e muitas vezes o gerenciamento desse lixo é realizado de forma incorreta. O desperdício de resíduos passíveis de reutilização, reciclagem ou reaproveitamento é comum e muitos deles acabam indo parar em aterros e lixões ou, pior, escapam para a natureza. Nesse

contexto, é possível perceber a importância de políticas públicas e empresariais de logística reversa.

O sistema de logística reversa é um dos pontos mais importantes da Política Nacional de Resíduos Sólidos. Afinal, esse sistema está ligado diretamente ao princípio da responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos entre fabricantes, comerciantes, consumidores e poder público. A lei prevê a logística reversa para seis tipos

de produtos, cujo descarte incorreto causa ainda mais danos ao meio ambiente e põe em risco a saúde da população.

São eles: **pilhas e baterias, pneus, lâmpadas, produtos eletroeletrônicos e embalagens em geral.**

A implantação da logística reversa é uma grande aliada da Economia Circular, já que ao retornar o resíduo para o ciclo produtivo o material deixa de ser resíduo e se torna matéria-prima para novos produtos. Junto com a conscientização da população, através da educação ambiental, a logística reversa ajuda a minimizar os impactos ambientais causados pelo mau gerenciamento dos descartes residuais, dando um grande passo rumo a sustentabilidade.



# Eventos



## WASTE EXPO BRASIL

**O QUE:** A próxima edição da Waste Expo Brasil terá amplo conteúdo técnico no trato de assuntos relacionados a Gestão dos Resíduos Sólidos, Tratamento de Sucatas e Recuperação Energética por meio de Resíduos. Além disso, já foi confirmado três seminários setoriais no evento sendo eles da ANAP – Associação Nacional dos Aparistas, o da ABRECON – Associação Brasileira para Reciclagem de Resíduos da Construção e Demolição e o Congresso INESFA/SINDINESFA, que irá divulgar depois de quatro anos o detalhado Panorama Nacional da Sucata Ferrosa e Não Ferrosa.

**ONDE:** Centro de Exposições Pro Magno, na cidade de São Paulo.

**QUANDO:** de 21 a 23 de novembro de 2018.

A SYGECOM INFORMÁTICA atualmente se tornou colaboradora da ANAP que é uma instituição sem fins lucrativos de âmbito nacional, que congrega empresas que se dedicam ao comércio de resíduos de papel (aparas de papel).

## FEIPLASTIC ● (Feira Internacional do Plástico)

**O QUE:** Com 30 anos de história, a Feiplastic se consagrou como a verdadeira feira do plástico atuando como maior plataforma de relacionamento entre marcas e compradores da indústria plástica.

**ONDE:** Expo Center Norte - Rua José Bernardo Pinto, 333 – São Paulo – SP.

**QUANDO:** 8 a 12 de abril de 2019.

