



relif_CANVA



AMBIENTE DE NEGÓCIOS MUDOU

SEGURANÇA E TRANSPARÊNCIA: OS NOVOS PILARES DA GOVERNANÇA NO VAREJO

Durante muito tempo, falar em governança corporativa no varejo significava, principalmente, discutir controles financeiros, compliance, auditoria e cumprimento de normas.

Hailton Santos (*)

Esses elementos continuam fundamentais, mas o ambiente de negócios mudou. Hoje, governança também passa pela capacidade de uma empresa proteger seus ativos, garantir a integridade de suas operações e oferecer transparência sobre tudo o que acontece dentro de suas lojas.

Em um setor marcado por milhares de transações diárias, grande circulação de pessoas, múltiplos meios de pagamento, equipes numerosas e operações cada vez mais digitais, segurança deixou de ser apenas uma questão operacional para se tornar uma questão estratégica de governança.

Essa mudança de visão é especialmente importante quando falamos em ESG. A letra “G” da sigla costuma receber menos atenção do que as questões ambientais e sociais, mas é justamente na governança que muitas das decisões que sustentam uma empresa responsável são tomadas. Governança significa estabelecer regras, controles, processos e mecanismos capazes de reduzir riscos e aumentar a confiança de acionistas, colaboradores, parceiros e consumidores.

No varejo, isso começa com uma pergunta simples: a empresa sabe, de fato, o que acontece em suas operações? Saber quem acessou determinado ambiente, identificar uma movimentação suspeita, acompanhar uma transação, registrar uma ocorrência, controlar a abertura de um caixa ou verificar remotamente uma situação de risco são exemplos de processos que, quando estruturados, produzem muito mais do que segurança. Produzem rastreabilidade, evidências e transparência.

É aí que tecnologia e governança se encontram. Soluções de monitoramento, controle de acesso, gestão de numerário, automação e inteligência de dados permitem transformar acontecimentos que antes ficavam dispersos em informações estruturadas. Uma ocorrência deixa de ser apenas um relato e passa a ter registros, horários, responsáveis e evidências que podem ser analisados posteriormente.

Essa capacidade de rastrear processos é um dos ativos mais importantes para uma governança moderna. Imagine, por exemplo, uma rede varejista com centenas de lojas. Se um problema



Sabhyata_Sahu de Pexels_CANVA

Mais do que acumular dados, o desafio é transformar dados em informação útil para a governança. Uma câmera, isoladamente, registra imagens. Um sistema integrado pode transformar essas imagens em alertas, indicadores e informações que ajudam a prevenir perdas, proteger pessoas e aperfeiçoar processos.

acontece em uma unidade, a empresa precisa ter condições de entender rapidamente o que ocorreu, identificar os envolvidos, verificar se houve falha de processo e, principalmente, evitar que o mesmo problema se repita em outras lojas.

Não se trata apenas de descobrir “quem errou”. Trata-se de entender por que o processo permitiu que o erro acontecesse. Essa mudança de perspectiva é fundamental.

Uma governança eficiente não deve existir apenas para punir desvios. Ela precisa criar mecanismos para antecipar riscos, corrigir vulnerabilidades e melhorar continuamente os processos. Segurança, nesse contexto, deixa de ser uma barreira e passa a funcionar como uma ferramenta de inteligência operacional.

Outro ponto que merece atenção é a transparência. No passado, ela era frequentemente associada à divulgação de resultados financeiros e informações para investidores. Hoje, ela também está relacionada à qualidade e à confiabilidade dos processos internos. Quanto mais complexa é uma operação, maior é a necessidade de informações confiáveis para tomada de decisão.

É nesse cenário que tecnologias como inteligência artificial, automação, integração de sistemas e monitoramento remoto ganham relevância. Elas permitem que gestores tenham uma visão mais ampla da operação e consigam identificar padrões, desvios e situações fora do comportamento esperado.

Mais do que acumular dados, o desafio é transformar dados em informação útil para a governança. Uma câmera, isoladamente, registra imagens. Um sistema integrado pode transformar essas imagens em alertas, indicadores e informações que ajudam a prevenir perdas, proteger pessoas e aperfeiçoar processos.

Da mesma forma, controlar o fluxo de numerário não significa apenas saber quanto dinheiro entrou ou saiu. Significa criar uma trilha de informações que permita identificar inconsistências, reduzir vulnerabilidades e aumentar a segurança de uma operação extremamente sensível para qualquer varejista.

Há ainda uma conexão importante entre governança, segurança e a dimensão ambiental e social do ESG. Prevenir perdas significa também evitar desperdícios. Produtos que deixam de ser comercializados, mercadorias desviadas, processos ineficientes e retrabalho representam impacto financeiro, mas também consumo desnecessário de recursos.

Da mesma forma, ambientes mais seguros beneficiam colaboradores e consumidores. Uma política consistente de segurança não deve ser vista apenas como mecanismo de proteção patrimonial, mas como parte da responsabilidade da empresa com as pessoas que circulam diariamente por suas lojas e centros de distribuição.

Por isso, acredito que o varejo precisa ampliar a maneira como enxerga o conceito de prevenção de perdas. Prevenir perdas é governar melhor, proteger patrimônio e também pessoas. É reduzir desperdícios, mas também melhorar processos. É identificar fraudes, mas também construir ambientes nos quais controles eficientes reduzam as oportunidades para que elas aconteçam.

O próximo passo dessa transformação será a integração cada vez maior entre segurança, prevenção de perdas, operações e gestão. Não faz mais sentido que cada área trabalhe com informações isoladas. O varejo moderno precisa de plataformas e processos capazes de conectar diferentes fontes de dados e oferecer uma visão única da operação.

No fim das contas, ESG não deve ser tratado como uma agenda paralela ao negócio. Ele precisa estar incorporado à maneira como a empresa opera, toma decisões e se relaciona com seus públicos. E, nesse processo, segurança e transparência têm um papel central.

(*) Diretor Comercial da Sesami.



relif_CANVA