FOLHA DE S.PAULO

GUIA DO MBA • SUSTENTABILIDADE

Cursos com foco em ESG são impulsionados por investidores

Programas que abordam mudanças climáticas, diversidade e transparência são buscados por profissionais de áreas diversas

SÃO PAULO O impacto ambiental e social de uma empresa é hoje um dos fatores para definir sua sobrevivência financeira e competitividade no mercado. Para atender a essa demanda que vem de consumidores e investidores, instituições de ensino têm apostado em MBAs com foco em ESG, conceito que engloba os aspectos ambiental, social e de governança de uma corporação.

Segundo Renata Brito, coordenadora do MBA ESG Management da Escola de Negócios da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), as turmas são formadas por profissionais de áreas diversas, mas muitos vêm da indústria de energia, comunicação e consultorias. "Como as empresas estão um pouco assustadas e sem saber muito bem para onde ir, elas procuram consultores, que por sua vez vão atrás dessa formação."

Trevo
SOLUÇÕES EM COMUNICAÇÃO

É o caso da economista Agner Correa, 61, que migrou do mundo corporativo para a consultoria e se viu diante de termos que não dominava. Sócia da consultoria de negócios Go4!, ela participou da primeira turma do curso da PUC-Rio, em 2021, para atender melhor seus clientes. "Adquiri uma boa base para pesquisas e passei a filtrar melhor o que são conteúdos com consistência e o que são projetos que muitas vezes trazem apenas uma pegada mercadológica ou marqueteira."

Suellen Galvão, coordenadora do MBA em ESG da Universidade de Fortaleza (Unifor), avalia que iniciativas pouco fundamentadas podem surgir com a pressa das empresas em atender as expectativas do mercado sobre mudanças de comportamento nos negócios. "Desenvolver uma cultura em ESG não é apenas ter um projeto com começo, meio e fim. A sustentabilidade precisa ser incorporada ao planejamento estratégico."

Uma forma de consolidar práticas sustentáveis é ter métodos efetivos que registrem mecanismos e planejamentos criados, o que entra na parte de governança em ESG. "É preciso registrar o progresso, por isso existe uma demanda por relatórios mais transparentes e padronizados", afirma Cláudia Santiago, superintendente do núcleo de educação executiva da Fundação Getúlio Vargas (FGV) em Campinas.

Assim como o curso da Unifor, o MBA em ESG – Environmental, Social & Governance da FGV é recém-criado. A mesma ementa será oferecida no Rio de Janeiro e em Campinas, com as primeiras turmas previstas para novembro deste ano e março de 2024, respectivamente. "O lançamento do programa é uma resposta acadêmica ao crescente foco global em práticas e negócios sustentáveis", diz Cláudia.

Ela destaca como aspecto específico do MBA da FGV o engajamento para as mudanças climáticas por meio de conceitos como economia circular e logística reversa, em que o produto volta ao ciclo de produção depois de ter passado pelo consumidor com o objetivo de maximizar a reutilização de recursos.

Na Unifor, o diferencial é o módulo socioeconômico, que aborda finanças sustentáveis, responsabilidade social e a relação com o terceiro setor.

Na avaliação de Marcio Sanches, coordenador da Universidade Corporativa Semesp, entidade que representa mantenedoras de ensino superior, o ESG extrapola as grandes corporações e passa a ser buscado também em empresas menores e em instituições sem fins lucrativos.

"É um movimento que envolve as cadeias de fornecimento como um todo e, assim como a transformação digital, sustentabilidade é um conceito universal que todo mundo precisa acompanhar."

Também do ponto de vista social, Sanches defende que os cursos incluam estratégias de inclusão, antirracismo e diversidade porque cada vez mais a imagem das empresas depende do modo como lidam com os direitos de grupos minorizados.

Apesar da sigla ter se estabelecido em 2004, a partir de um documento do Banco Mundial, especialistas ainda consideram o ESG um tema novo. Na PUC-Rio, seminários com profissionais do mercado ocupam boa parte da grade para manter o programa e os alunos atualizados.

Unifor e FGV mencionam a Organização das Nações Unidas (ONU) como referência, principalmente a partir dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável propostos para 2030. "Praticamente todos os anos há novas colocações, então estamos atentos às atualizações de normas, exigências, novos pactos e acordos internacionais firmados", diz Suellen, da Unifor.

MBA Online ESG Management
Onde Escola de Negócios da PUC-Rio
Modalidade Online com aulas semanais às terças e quintas
Duração: 18 meses, 420 horas
Preço R$ 25,8 mil
Próxima turma: Agosto de 2024

Matéria - **https://www1.folha.uol.com.br/sobretudo/carreiras/2023/10/cursos-com-foco-em-esg-sao-impulsionados-por-investidores.shtml**

Trevo
SOLUÇÕES EM COMUNICAÇÃO

guia do mba

Cursos põem clima e ambiente no centro

Continuação da pág. 1

Uma forma de consolidar práticas sustentáveis é ter métodos efetivos que registrem mecanismos e planejamentos criados, o que entra na parte de governança em ESG. "É preciso registrar o progresso, por isso existe uma demanda por relatórios mais transparentes e padronizados", afirma Cláudia Santiago, superintendente do núcleo de educação executiva da Fundação Getulio Vargas (FGV) em Campinas.

Assim como o curso da Unifor, o MBA em ESG - Environmental, Social & Governance da FGV é recém-criado. A mesma ementa será oferecida no Rio de Janeiro e em Campinas, com as primeiras turmas previstas para novembro deste ano e março de 2024, respectivamente. "O lançamento do programa é uma resposta acadêmica ao crescente foco global em práticas e negócios sustentáveis", afirma a superintendente.

Ela destaca como aspecto específico do MBA da FGV o engajamento para as mudanças climáticas por meio de conceitos como economia circular e logística reversa, em que o produto volta ao ciclo de produção depois de ter passado pelo consumidor, como objetivo de maximizar a reutilização de recursos.



Aula da segunda turma do MBA em ESG na Universidade de Fortaleza Jarbas Oliveira/Folhapress

Na Unifor, o diferencial é o módulo socioeconômico, que aborda finanças sustentáveis, responsabilidade social e a relação com o terceiro setor.

Na avaliação de Marcio Sanches, coordenador da Universidade Corporativa Semesp, entidade que representa mantenedoras de ensino superior, o ESG já extrapola as grandes corporações e passa a ser desdobrado em empresas menores e em instituições sem fins lucrativos.

"É um movimento que envolve as cadeias de fornecimento como um todo. Assim como a transformação digital, sustentabilidade é um conceito universal que todo mundo precisa acompanhar."

Também do ponto de vista social, Sanches defende que os programas dos cursos incluam estratégias de inclusão, antirracismo e diversidade já que, cada vez mais, a imagem das empresas depende do modo como lidam com os direitos de minorias.

Apesar de a sigla ter se estabelecido em 2004, a partir de um documento do Banco Mundial, especialistas ainda consideram o ESG um tema novo. Na PUC Rio, seminários com profissionais do mercado ocupam boa parte da grade para manter tanto o programa como os alunos sempre atualizados.

Unifor e FGV mencionam a ONU como referência, principalmente a partir dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável propostos para 2030. "Praticamente todos os anos há novas colocações, então estamos sempre atentos às atualizações de normas, exigências, novos pactos e acordos internacionais firmados", lembra Galvão, da Unifor.

Leia mais sobre os cursos na pág. 7

MBAs preparam alunos para mercado de energias renováveis

Marcos Hermanson

SÃO PAULO O crescimento do setor de energia renovável fez surgir cursos de MBA com foco no tema. O objetivo dos programas é formar profissionais capazes de compreender o panorama da área e gerir projetos de geração e distribuição eficiente de energia.

"Essa demanda tem a ver com as mudanças climáticas e a necessidade de diminuir o consumo de combustível fóssil", diz Anadalvo Santos, engenheiro florestal e coordenador do MBA de gestão estratégica em energias naturais renováveis do programa de educação continuada em ciências agrárias da UFPR (Universidade Federal do Paraná).

O Acordo de Paris determina que as temperaturas globais não ultrapassem a marca de dois graus Celsius acima de níveis pré-industriais.

O Brasil, um dos signatários, está em posição de vantagem para atingir esse objetivo. Segundo a EPE (Empresa de Pesquisas Energéticas), do Ministério de Minas e Energia, as matrizes renováveis respondem por 47% da energia gerada no país — contra 15% da média mundial.

Criado em 2017, o curso da UFPR tem foco na gestão de projetos de energia sustentável — com aulas sobre panorama regulatório, impacto ambiental e módulos específicos para cada fonte de energia.

Para Santos, as faculdades de engenharia ainda deixam em segundo plano as fontes verdes — principalmente a eólica e solar. Por isso, os alunos buscam se especializar. Entre os estudantes, há engenheiros, agrônomos, advogados e administradores de empresas.

Um relatório da Agência Internacional de Energia Renovável (Irena, na sigla em inglês) e da Organização Internacional do Trabalho das Nações Unidas estima em 1,2 milhão os postos de trabalho no setor no Brasil. A maior parte está na produção de biocombustíveis (874 mil).

O Ipog (Instituto de Pós graduação e Graduação) também oferece um curso na área. Alan Nascimento, coordenador, diz que um dos diferenciais da instituição é o corpo docente, com profissionais que atuam no mercado de energia.

"Quando o aluno faz uma pergunta, o professor nunca cita um livro ou uma teoria. Ele responde: 'Mês passado eu tive a seguinte experiência'."

A ideia, diz Nascimento, é que o aluno saia com domínio da teoria e de sua aplicação prática. Segundo ele, a maior parte já trabalha no setor de energia. O corpo docente é formado principalmente por engenheiros eletricistas.

Luiza Valentim Barros, da consultoria Way Carbon, diz que o sentimento no mercado é de que faltam profissionais, principalmente em áreas como biogás, biometano e hidrogênio. Barros defende que esses programas sejam, ao mesmo tempo, mais específicos e mais abrangentes.

"Os cursos precisam expandir para além dos aspectos técnicos, trazendo uma discussão sobre mudanças climáticas", diz. "Mas também precisamos de cursos voltados especificamente a cada fonte de energia renovável, de forma a preencher as lacunas de mercado."

Trevo
SOLUÇÕES EM COMUNICAÇÃO

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Tecnologia atende, mas não entende

Segundo pesquisa, 66% dos entrevistados não resolvem seus problemas com robôs

Luciana Casemiro
luciana.c@oglobo.com.br

Já falou com um robô hoje? Se fez contato com alguma empresa, provavelmente sim. O atendimento por inteligência artificial (IA) já virou praticamente padrão no mercado brasileiro hoje em dia. Conseguir se fazer entender e resolver os problemas no atendimento automatizado, no entanto, ainda é um desafio. É o que aponta levantamento feito pelo Procon-SP, ao qual o EXTRA teve acesso com exclusividade. Das 1.043 pessoas que responderam a pesquisa, 66% disseram que não conseguiram a informação que procuravam ou resolver a sua queixa.

Desse grupo, que totaliza 688 entrevistados, em respostas que não são únicas, 343 afirmaram que a inteligência artificial não entendeu seu pedido, 375 avaliaram que as respostas eram incompletas ou insatisfatórias e 203 que faltavam informações.

A grande maioria (60%) relata que sempre precisa recorrer ao atendimento humano. Apenas 7,48% declaram que resolvem tudo via atendentes virtuais, chatbots e afins.

— Tenho tido muitos problemas com a tal IA, que também já chamei de "burrice artificial". As empresas usam essa tecnologia de forma indiscriminada, ineficiente e enlouquecem o consumidor que leva horas, às vezes, dias para resolver um problema que seria solucionado em minutos em contato com um atendente humano. Recentemente, precisei trocar 17 mensagens de e-mail e 25 de WhatsApp para obter a simples resposta do código do filtro para uma coifa — queixa-se Flávio Fonseca, aposentado, de 74 anos.

Carlos Coscarelli, assessor-chefe do Procon-SP, responsável pela Diretoria de Estudos e Pesquisas da autarquia, pontua que quando as empresas falam de automatização do atendimento buscam redução de custo e sempre apresentam como ganho a velocidade. No entanto, ele avalia, que estão esquecendo de levar a resolutividade da ferramenta em conta.

— O roteiro do atendimento não está sendo pensado a partir da necessidade do cliente. Cerca de um terço dos entrevistados, sequer identificam que estão falando com uma inteligência artificial, essa simples informação inicial poderia ajudar na jornada. Temos percebido mais queixas sobre dificuldades de resolver problemas no SAC e acreditamos que a automatização do atendimento pode estar entre as causas — pondera.

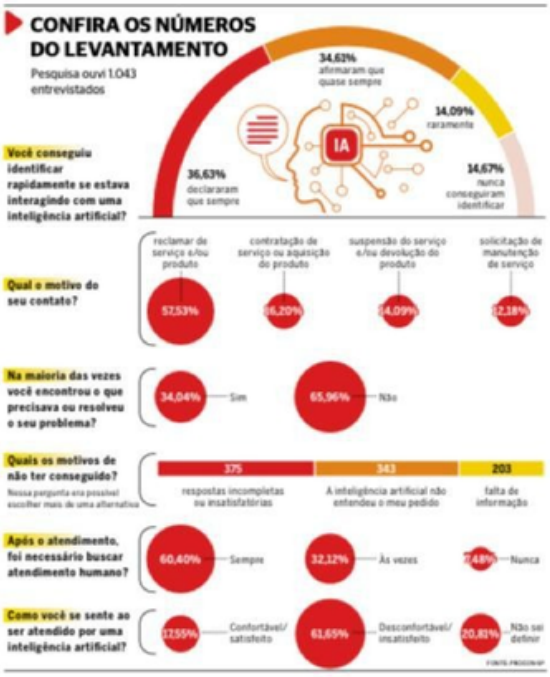
Na visão de Wadih Damous, titular da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão do Ministério da Justiça, o atendimento automatizado deve ser a exceção, não há regra. Para tanto, a Senacon trabalha na minuta de um novo de decreto para regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs). O texto deve ser apresentado ao presidente Lula até meados de novembro, antecipa Damous:

— Temos ciência que a maior parte dos brasileiros tem dificuldade em lidar com o atendimento automatizado. O atendimento humano passou a ser excepcional e deve ser o contrário. Até porque, comprovadamente é o mais efetivo. Além, de ser trocadilho, ser mais humano.

A CONTRAMÃO

Juliana Cândido Custódio, coordenadora do curso de Estratégia e Gestão de Experiência do Cliente da Escola de Negócios (IAG) da PUC-Rio, diz que ao focar no atendimento automatizado as empresas estão indo na contramão do desejo e das necessidades de seus clientes.

— Após a pandemia há uma busca por atendimento mais humanizado. O caminho que as empresas adotaram é de escala, produtividade, mas estão esquecendo de analisar a capacidade de resolução de problema, de fidelização do consumidor. A automatização não dá conta de tudo, cada consumidor é único e a IA ainda não é na capaz de analisar diferentes personalidades, expectativas, emoções — diz Juliana.



'É preciso antecipar o problema'

Aos 35 anos, o tradutor Diogo de Lima não vê mal algum em ser atendido por robôs. Ao contrário, acha até prático. A questão é que a tecnologia está amarrada a questões muitos específicas. Quando o tema foge do script, diz ele, acaba-se caindo num looping , sem solução:

— Queria fazer um upgrade numa assinatura que tinha de ração para o meu gato e acabei cancelando por não conseguir uma saída no chatbot. Para mim, parar e ligar para o petshop depois de perder tempo ali não fazia sentido. Ao tentar reativar uma conta num banco, tive o mesmo problema, ficava em looping eterno, pois as listas de opções não davam conta do problema, e a inteligência artificial não foi capaz de identificar que era hora de colocar um atendente para falar comigo.

VIRADA SERÁ PREDIÇÃO

Na visão do economista Roberto Kanter, professor do MBA de Fundação Getulio Vargas (FGV), o uso da inteligência artificial no atendimento será revolucionária quando se tornar preditiva, ou seja, conseguir se antecipar aos problemas.

— Essa vai ser a grande virada. Olhando a foto, o atendimento automatizado, de fato, não está num bom momento. Mas, se olharmos o filme, veremos que melhorou e a tendência é que o aprendizado ganhe velocidade e seja a cada dia melhor — acredita Kanter.

Por enquanto, diz Claudio Tartarini, coordenador do Comitê Jurídico da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), o melhor uso da IA é colaborar para que o atendimento humano seja mais rápido:

— Essas tecnologias devem ser vistas como apoio e não como instrumentos de substituição do atendimento humano.

Trevo
SOLUÇÕES EM COMUNICAÇÃO