

Caminho da Sabedoria

Bispo Abner Ferreira

Bispo, Pastor Presidente, Advogado, Jornalista, articulista e Escritor



■ **site:**
odia.ig.com.br/colunas/
caminhodasabedoria

■ **e-mail:**
caminhodasabedoria@
odia.com.br

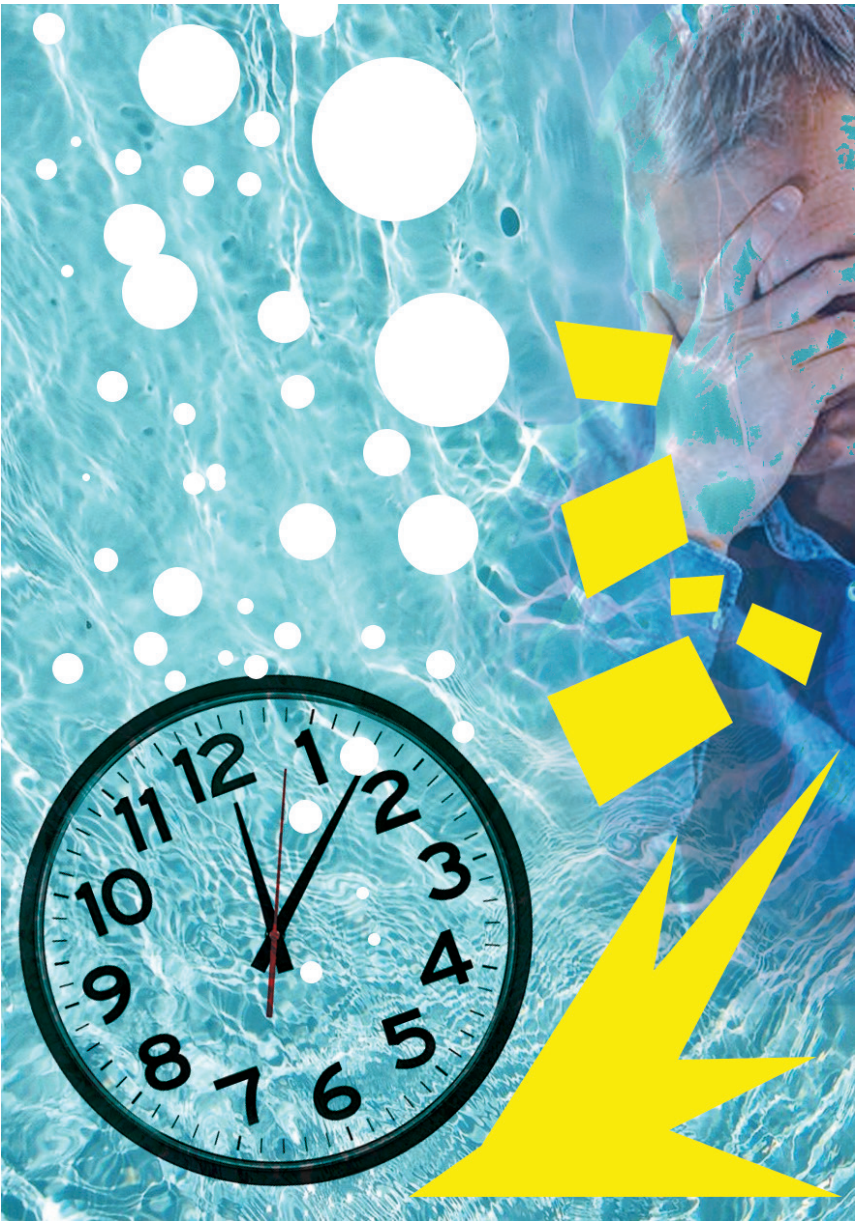
PROCRASTINAR

DEPOIS PODE SER NUNCA!

“**N**ão deixe para amanhã o que pode ser feito hoje”. Por mais clichê que essa frase possa parecer, ela é um sábio conselho. E provavelmente você já ouviu por diversas vezes, em diferentes situações, dita pelas pessoas mais variadas de seu círculo. Deixar para depois algo que precisa ser feito nada mais é que procrastinar. A palavra é originada do latim procrastinatus e significa transferir para outro dia ou deixar para depois. Postergar, retardar, atrasar e prorrogar são alguns sinônimos. Estudos mostram que 20% dos adultos são procrastinadores crônicos – um batalhão de 20 milhões de pessoas só no Brasil. Para essa turma, a procrastinação não é apenas um mau hábito. É uma autossabotagem patológica que destrói o nosso recurso mais valioso: o tempo. A vida passa de forma muito rápida e precisamos aprender a lidar de maneira sábia com isso. Conforme está escrito: “Ensina-nos a contar os nossos dias para que o nosso coração alcance sabedoria” (Salmos 90.12).

Dizem por aí que procrastinação é “coisa de gente preguiçosa”. Para os psicólogos, pode estar ligada a distúrbios mentais, como ansiedade e problemas de autoestima. Há quem deixe de fazer uma tarefa por medo de reprovação. Outra causa está relacionada ao cérebro, mais precisamente ao córtex pré-frontal, o responsável, entre outras coisas, pelo controle dos impulsos e determinação do foco.

A procrastinação tem vários efeitos sobre a vida pessoal. Um deles é que as relações com os amigos e familiares pode ficar comprometida, uma vez que é comum o procrastinador não encontrar tempo ou não conseguir organizar a agenda para se fazer presente. No ambiente profissional, os malefícios também são significativos. Além de ficar mal visto pelos empregadores ou clientes



ARTE: PAULO MÁRCIO



**Quersaber
como parar de
procrastinar?
Comece
fazendo uma
coisa de cada
vez. Evite
abraçar um
monte de
atividades”**

ABNER FERREIRA

por não cumprir os prazos combinados, o procrastinador afeta também a produtividade da equipe. A procrastinação interfere na saúde e na qualidade de vida. Isso ocorre porque, ao atrasar as atividades e não conseguir atender todas as demandas e compromissos, o indivíduo começa a se sentir mal, angustiado, sem energia e sobrecarregado. Esses sentimentos, por sua vez, podem provocar estresse e ansiedade. No livro de Efésios, no capítulo 5 e versículos 15 e 16, o apóstolo Paulo escreve: “Tenham cuidado com a maneira como vocês vivem; que não seja como insensatos, mas como sábios, aproveitando ao máximo cada oportunidade, porque os dias são maus”. De certa forma, o procrastinador não consegue aproveitar as oportunidades. Quer saber como parar de procrastinar? Comece fazendo uma coisa de cada vez. Evite abraçar um monte de atividades em um mesmo período. Organize-se e faça uma coisa por vez. Definir prioridades e investir tempo e esforço nelas também é o passo mais importante para vencer a procrastinação. Se já identificou áreas que devem ser mudadas, não procrastine: comece já. Vencer a procrastinação não é fácil, mas também não é impossível. Progredir nessa luta deve ser um hábito diário, dando um passo de cada vez.

Coluna publicada aos domingos

Naturgy registra crescimento de 45% nos canais digitais em 2020

Serviços e canais on-line da empresa receberam cerca de 1,7 milhão de acessos no ano passado

A pandemia e a necessidade de distanciamento social vieram reforçar a importância dos canais digitais, especialmente nas empresas de serviços essenciais. Seguindo essa tendência, a Naturgy investiu forte nos serviços on-line, que só em 2020 receberam cerca de 1,7 milhão de acessos. A empresa ampliou as funcionalidades disponíveis no portal “Minha Naturgy”, que passou a oferecer as mesmas facilidades e os serviços existentes por meio do callcenter ou na agência física, de forma mais simples, ágil e prática. Além do serviço de chat, que quadruplicou o volume de acessos na pandemia e alcançou 96% de aprovação entre aqueles que o utilizaram, a empresa também apostou no autosserviço para melhorar a experiência de seus clientes. O portal “Minha Naturgy” pode ser acessado tanto do desktop como de qualquer outro dispositivo móvel. Lá, o cliente consegue consultar seu histórico de faturas pagas e em aberto, gerar o código de barras para pagamento, emitir segunda via da conta, parcelar dívidas, solicitar gás para um novo endereço ou até mesmo solicitar mudança de titularidade. Quem está com contas em atraso, por exemplo, pode negociar suas dívidas direto no portal. Para garan-



DIVULGAÇÃO

O contato cada vez mais se dá por meio digital: cerca de 12 mil solicitações foram atendidas via redes sociais, como o Facebook e o Twitter

tir a segurança e a proteção dos dados do cliente, o acesso é feito mediante cadastro e login. Em seguida, o cliente pode consultar o total da dívida, fazer simulações e optar pelo parcelamento de uma até 12 vezes. Consultas mais rápidas, como gerar código de barras para pagamento ou aderir ao recebi-

mento da conta por e-mail, podem ser feitas sem a necessidade de login. Só em 2020, a Naturgy registrou milhares de transações on-line. O chat saiu de 83 mil acessos para 300 mil. Mais de 1,4 milhão de faturas foram emitidas pelo portal, e a empresa atingiu o patamar de 400 mil clientes aderindo

ao recebimento da fatura por e-mail, número que representa um terço dos clientes da Naturgy. Também no ano passado, foram atendidas mais de 12 mil solicitações que chegaram via redes sociais, com destaque para o Facebook e Twitter. Todo esse processo de digitalização do atendimento

veio acompanhado de uma desburocratização de processos, buscando oferecer ao cliente uma experiência simples e rápida. “Acreditamos que os clientes estão cada vez menos dispostos a ir até uma agência com uma pasta de documentos para fazer uma transferência de titularida-

de, por exemplo. Ou ter que falar ao telefone. O crescimento do uso do smartphone despertou em todos o desejo de resolver tudo na palma da mão. Por isso, estamos investindo em todas as facilidades on-line. Tudo de forma simples, prática e segura”, destaca Mario Neves, responsável pelo atendimento ao cliente da Naturgy em todo o Brasil. Uma das estratégias adotadas pela empresa para fomentar o canal digital foi a adoção de uma tecnologia que intercepta a ligação do cliente pelo celular e exibe na tela do aparelho a opção do autosserviço. Dessa forma, a ligação é interrompida e o cliente tem a possibilidade de experimentar o canal digital. Isso foi possível graças a uma parceria com a empresa Dyalmyapp. Tamanho esforço tecnológico vem acompanhado de reconhecimento externo. Em 2020, a empresa conquistou o prêmio Consumidor Moderno, no segmento de distribuição de gás. Essa premiação é considerada a mais importante do setor, porque avalia a performance de todos os canais de atendimento por meio de um júri independente. A companhia também foi destaque no primeiro prêmio Zendesk CX Awards, na categoria de Experiência do Cliente, pelo bom desempenho dos canais digitais.