



Carol Olival (*)

Economia da Criatividade

#FullSailBrazilCommunity

Chatbots, WhatsApp e Automação com Propósito: Quando a Tecnologia Aproxima em Vez de Afastar

Muita gente ainda associa automação no marketing educacional à frieza, impessoalidade e excesso de mensagens automáticas. Mas, com o tempo — e com muitos testes práticos — aprendi que o problema não está na tecnologia, mas em como ela é usada. Um estudo publicado pela *Harvard Business Review* (Edelman & Singer, 2015) já alertava que consumidores valorizam interações digitais eficientes **quando essas experiências são personalizadas e bem temporizadas**. No setor educacional, isso é ainda mais sensível, porque lidamos com decisões emocionais, familiares e de longo prazo.

Hoje, ferramentas como **chatbots, WhatsApp Business API e fluxos de e-mail automatizados** fazem parte da rotina de muitas instituições. E com razão: elas trazem agilidade, organização e ajudam a escalar o atendimento. Mas o grande diferencial está em usar esses recursos com propósito — e não como substituto da

escuta humana. Na prática, o que funciona é a automação que orienta, acolhe e responde no tempo certo. A pesquisa da McKinsey (2022) mostra que 71% dos consumidores esperam interações personalizadas, e 76% se frustram quando isso não acontece. Isso se aplica integralmente à experiência de pais e alunos.

Nas campanhas que coordenei, vi como pequenas mudanças na automação podem gerar grandes resultados. Por exemplo: usar o nome do aluno na conversa, adaptar as mensagens de acordo com a etapa da jornada (descoberta, consideração, decisão), oferecer conteúdos úteis e respeitar o tempo de resposta. Também percebi que, quando um chatbot tem uma linguagem empática e clara, ele se torna um aliado no processo de decisão — e não uma barreira.

A tecnologia, quando bem aplicada, aproxima. Ela garante que ninguém fique sem resposta, que os dados sejam organizados com precisão e que o time de atendimento possa focar em conversas mais estratégicas. Ao longo da minha trajetória — incluindo os projetos desenvolvidos com a Full

Sail University — vi como automação e sensibilidade podem caminhar juntas. Basta ter um olhar atento à jornada e um cuidado real com quem está do outro lado da tela.

Meu convite é simples: reveja sua estratégia de automação com empatia. Use a tecnologia para criar pontes, não muros. Em um mercado onde o relacionamento é essencial, automatizar com propósito é o caminho para entregar eficiência sem perder o calor humano que a educação exige.

(*) - Com graduação em Arquitetura e Urbanismo, pós-graduação em Administração, MBA em Empreendedorismo e Inovação e Mestrado em Marketing Digital, Carol Olival conta com mais de 20 anos de atuação no mercado de educação. Tem foco nas áreas de vendas e marketing e experiência como empreendedora e gestora de escolas próprias. Autora de três livros sobre educação e treinamento corporativo e TEDx speaker, hoje Carol atua como Community Outreach Director da Full Sail University, provendo constantes debates sobre como o binômio criatividade e tecnologia são necessários a todos profissionais do cenário atual, e o papel da educação dentro desse contexto

Mesmo com Selic a 15%, mercado imobiliário não para

Com a Selic batendo em 15% ao ano, muitos setores da economia pisam no freio. O crédito encarece, o consumo desacelera e a confiança cai. Mas há um setor que, mesmo diante das tempestades, continua de pé: o mercado imobiliário

Eduarda Tolentino (*)

crédito.

Apesar do custo elevado do dinheiro e do aperto nos orçamentos familiares, a construção civil no Brasil segue resistindo. E em alguns segmentos, ela cresce. Afinal, o país ainda tem um déficit habitacional próximo de 7 milhões de moradias e uma demanda latente que não se dissipa mesmo em tempos duros.

A construção civil como base da economia

A construção civil é um dos motores da economia brasileira. Responde por cerca de 6% do PIB e emprega, direta e indiretamente, milhões de trabalhadores.

Seu impacto é transversal: movimentando indústrias de cimento, aço, cerâmica, logística, arquitetura, design e serviços financeiros. É por isso que os governos costumam olhar com atenção para o setor em momentos de instabilidade, visto que investir em habitação e infraestrutura é uma forma de aquecer o cenário econômico como um todo.

Além disso, a área é estratégica por atender a uma demanda fundamental da sociedade: moradia. Com a população urbana crescente, o Brasil segue precisando construir (e rápido).

Os efeitos dos juros altos no setor

Todavia, o cenário atual é desafiador. A taxa Selic pressionando tanto os consumidores quanto as empresas. No financiamento habitacional, significa encarecimento das parcelas, maior exigência de entrada e menos acesso ao

Hoje, no Sistema Financeiro da Habitação, as taxas estão na faixa de TR + 10,99% a 11,49% ao ano, enquanto no Sistema Financeiro Imobiliário, elas chegam a TR + 12% a.a. Isso afasta as famílias da classe média que estão na fronteira da capacidade de pagamento.

Com isso, a base de compradores encolhe, as vendas desaceleram e as incorporadoras são forçadas a oferecer condições promocionais para manter o ritmo. E não para por aí: os custos também subiram. A mão de obra acumula alta de quase 10% nos últimos 12 meses, e os materiais de construção já ultrapassaram 6% de inflação até março de 2025.

Os juros altos aumentam o custo de capital para as empresas. Linhas de crédito para obras, aquisição de terrenos e capital de giro ficam mais caras, dificultando a vida de construtoras regionais ou de pequeno porte, que dependem de bancos comerciais.

Mas diante disso, por que o imóvel continua sendo um ativo desejado?

Mesmo com todas as dificuldades, o brasileiro continua buscando o imóvel como forma de investimento e segurança. E isso tem explicações culturais e econômicas.

O “tijolo” carrega um valor simbólico no Brasil. É herança, é patrimônio, é segurança para o futuro. Em momentos de volatilidade na bolsa ou de incerteza com a renda fixa, muitos



preferem investir em algo tangível, que pode ser usado, alugado, deixado como legado.

Ainda, o imóvel é visto como proteção contra a inflação. Mesmo que a rentabilidade aparente seja menor no curto prazo, ele preserva valor ao longo dos anos, sobretudo em regiões urbanas com alta demanda.

Investir em imóveis é uma ideia que pode até ser controversa, mas nunca ultrapassada, especialmente para quem busca segurança patrimonial em um cenário de incerteza econômica.

Como as empresas estão reagindo e inovando

Diante do cenário macro desafiador, as construtoras estão se reinventando. Algumas das principais estratégias adotadas priorizam produtos econômicos, com unidades menores, mais acessíveis e adaptadas ao perfil do MCMV.

Junto disso, temos a automação e o crédito digital, com o uso de tecnologias para agilizar a análise de crédito, personalizar ofertas e reduzir custo de venda, e a gestão de custos, a partir da renegociação com fornecedores e novos modelos de obra.

E claro, ganha atenção a exploração da Faixa 4 do MCMV, que permite financiamentos de imóveis de até R\$ 500 mil por até 35 anos, com taxa de 10,5% ao ano fixos, abaixo das linhas tradicionais do mercado.

Os números recentes ajudam a explicar essa resiliência. Segundo dados atualizados do FGTS (base maio/2025), os volumes de financiamento seguem crescendo no país, mesmo com o crédito mais caro.

O setor espera movimentar R\$ 126,27 bilhões em imóveis novos ao longo do ano, o que representa um aumento de 29,68% em valor na comparação com

2024. Em termos de unidades, corresponde a 479.699 moradias financiadas, um avanço de 10,88%.

Quando somamos imóveis novos e usados, o total projetado chega a R\$ 143,63 bilhões, crescimento de 18,35%, distribuídos em 606.172 unidades financiadas (+2,72%). Os dados reforçam que, mesmo com juros altos, o crédito habitacional segue aquecido, sustentado em peso pelos programas com apoio do FGTS.

O setor que constrói futuro

Mesmo com os juros altos, o mercado imobiliário brasileiro segue relevante. A demanda estrutural por moradia, somada ao apoio de políticas públicas e à

capacidade de adaptação das empresas, mantém o setor vivo.

Construtoras que investem em eficiência, tecnologia e entendem o seu público continuam vendendo. E para muitas famílias, especialmente da Faixa 4 do MCMV, ainda é possível financiar com condições acessíveis e realizar o sonho da casa própria.

Afinal, juros sobem e descem, mas o déficit habitacional, a necessidade de moradia e o desejo de segurança patrimonial permanecem. Enquanto houver chão, haverá construção. E enquanto houver sonho, haverá imóvel para realizá-lo.

(*) CEO da BRZ Empreendimentos, incorporadora com foco no segmento imobiliário econômico, nascida em 2010 em Belo Horizonte (MG). - E-mail: brz@nbpress.com.br.

Proclamas de Casamentos

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL 33º Subdistrito - Alto da Mooca ILZETE VERDERAMO MARQUES - Oficial

Faço saber que os seguintes pretendentes apresentaram os documentos exigidos pelo Art. 1525, do Código Civil Atual Brasileiro e desejam se casar:

O pretendente: **DENIS PEIXOTO DE MOURA**, estado civil solteiro, filho de José Tadeu Peixoto de Moura e de Maria de Fátima da Costa Moura, residente e domiciliado no Alto da Mooca, neste subdistrito - São Paulo - SP. A pretendente: **MAYRA BALBINO CASTRO ARAUJO**, estado civil solteira, filha de Flavio Castro Araujo e de Ivone Balbino Castro Araujo, residente e domiciliada neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP.

O pretendente: **BRUNO CEZAR PAULINO VALDAGNO**, estado civil solteiro, filho de Gino Paolo Valdagno e de Andrea de Fatima Paulino Valdagno, residente e domiciliado no Distrito de São Mateus, nesta Capital - São Paulo - SP. A pretendente: **RAÍNA RODRIGUES FORTE e RIBEIRO**, estado civil solteira, filha de Edwim Matos Ribeiro e de Damares Antonia Rodrigues Forte e Ribeiro, residente e domiciliada no Alto da Mooca, neste subdistrito - São Paulo - SP. Obs.: O pretendente é residente à Rua Eugênio de Oliveira e Silva, nº 122, Distrito de São Mateus, nesta Capital - São Paulo - SP e a pretendente é residente à Rua Fernando Falcão, nº 691, Alto da Mooca, neste Subdistrito, São Paulo - SP. Em razão da revogação do parágrafo 4º do Artigo 67, da Lei 6015/77, pelo Artigo 20, Item III, alínea "b" da Lei 14. 382/22, deixo de encaminhar Edital de Proclamas para afixação e publicidade ao Cartório de residência do pretendente.

O pretendente: **RODRIGO VEDOVATTI DOS SANTOS**, estado civil divorciado, filho de Armenio Marques dos Santos e de Sonia Caldas Vedovatti dos Santos, residente e domiciliado no Alto da Mooca, neste subdistrito - nesta Capital - SP. A pretendente: **TALITA DA CONCEIÇÃO BARROS**, estado civil solteira, filha de Manoel Silvam Barros e de Claurinda Maria da Conceição Barros, residente e domiciliada no Alto da Mooca, neste subdistrito - nesta Capital - SP.

Se alguém souber de algum impedimento, oponha-se na forma da lei. Lavro o presente, para ser afixado no Oficial de Registro Civil e publicado na imprensa local
Jornal Empresas & Negócios

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/0441-ECDA-0B3F-980B> ou vá até o site <https://assinaturas.certisign.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 0441-ECDA-0B3F-980B



Hash do Documento

F232F9459C7D82E4FC99542F2A8DA73813FCB0E19E4A3B0BE72632A94698A726

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 07/08/2025 é(são) :

Lilian Regina Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 07/08/2025 18:44 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital - JORNAL EMPRESAS E NEGOCIOS LTDA - 05.687.343/0001-90

