

# Três estratégias para construir negócios resilientes e inovadores

Em um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo, empreender deixou de ser apenas lançar um produto ou serviço, é abraçar uma postura estratégica, eficiente e sustentável

Ewerson Steigleder (\*)

A gestão empreendedora, que combina agilidade, controle financeiro rigoroso e inovação tecnológica, tornou-se essencial para empresas que desejam crescer com solidez. É nesse contexto que três pilares se elevam como alicerces da performance: administração inteligente, terceirização eficaz de serviços auxiliares e automação de processos, que explico mais abaixo:

## 1. Administração inteligente

A administração inteligente já não é apenas uma boa prática, é condição para a sobrevivência. Ela integra tecnologia, dados e processos eficientes para ajudar gestores a tomar decisões mais assertivas, com um olhar claro sobre fluxo de caixa, custos e performance operacional.

Sistemas como ERPs integrados permitem automatizar gestão de clientes, estoques, finanças e administrativos, armazenando históricos e padronizando tarefas para ganhar produtividade. Além disso, transformar dados brutos em relatórios e visualizações fáceis de interpretar empodera gestores para agir com clareza e agilidade.

Entre os principais benefícios da adoção dessa abordagem estão a redução de custos operacionais, a agilidade nos processos internos e a segurança dos dados, fortalecendo a performance financeira e organizacional.



No campo financeiro, ações práticas como separar finanças pessoais e empresariais, manter fluxo de caixa organizado, negociar com fornecedores e investir em software de gestão (como ERP ou soluções automatizadas de controle financeiro) são passos essenciais para manter a saúde do negócio.

## 2. Terceirização eficaz

Terceirizar não significa renunciar ao controle, mas sim apostar em foco e especialização. Quando bem planejada, a terceirização permite que a empresa concentre seus esforços no core business, enquanto atividades de apoio são entregues a parceiros qualificados.

Serviços como contabilidade, BPO financeiro, bookkeeping, controle de estoque e vendas podem ser terceirizados com segurança, desde que não envolvam funções essenciais à empresa.

Essa estratégia traz benefícios concretos: redução de custos com equipe interna e infraestrutura, maior rigor

nos controles financeiros, governança aprimorada e previsibilidade de fluxo de caixa. Além disso, permite acessar profissionais especializados, liberar tempo da equipe interna para decisões estratégicas e reduzir riscos trabalhistas e operacionais.

## 3. Automação de processos

A automação eleva a eficiência e permite escalar o negócio com qualidade. Nas corporações maiores, isso significa investir em robótica e maquinário moderno; nas empresas menores, em tecnologia de informação, sensores, software e sistemas integrados. O gerenciamento de processos de negócio - BPM (Business Process Management) - é uma ferramenta poderosa nesse contexto, permitindo mapear, modelar, monitorar e otimizar fluxos operacionais com dados reais e menor burocracia. Empreendedores 4.0 incorporam conceitos como Internet das Coisas (IoT), Big Data, IA, chatbots, robôs autônomos e realidade aumentada para tornar os

processos mais eficientes e autônomos.

Como diz Gilson Marcos Coelho, contador, consultor e especialista em gestão empresarial: "A transformação empresarial vai além da adoção de ferramentas tecnológicas ou da terceirização de processos. A verdadeira mudança ocorre quando há disciplina no controle financeiro, visão estratégica e disposição para inovar. Essa combinação é o que distingue negócios que apenas se mantêm ativos daqueles que alcançam crescimento sólido e sustentável, mesmo em cenários desafiadores. Empreender na atualidade exige clareza de propósito e decisões fundamentadas em dados, sempre equilibrando eficiência operacional com a dimensão humana da gestão. Empresas que conseguem alinhar administração inteligente, terceirização estratégica e automação de processos criam um ambiente propício à inovação, ao foco no que realmente importa e à construção de resultados duradouros no mercado".

Esses três pilares - administração inteligente, terceirização e automação - compõem uma tríade poderosa para qualquer empreendimento que deseje prosperar com eficiência, inovação e visão estratégica. Ao integrá-los, gestores criam um ambiente de trabalho mais enxuto, flexível e apto a crescer, mantendo qualidade e relevância no mercado.

(\*) Especialista em Gestão e Empreendedorismo.

## Resposta aos EUA sobre o Pix é uma questão de US\$ 37,6 bilhões

(\*) Por Eduardo Sgobbi

Nas últimas semanas, a imprensa mundial tem divulgado amplamente diversos questionamentos do presidente americano sobre o Pix. Mas quais seriam os verdadeiros motivos?

Vamos esclarecer os fatos: o Banco Central trouxe uma importante inovação com a inserção do Pix no sistema de pagamentos instantâneos, representando ganhos de caráter econômico, comercial e financeiro.

Afinal, o Pix proporciona a eliminação de intermediários e a substituição de outros meios de pagamento, como a utilização do cartão de débito, e já provou sua capacidade de reduzir custos e gerar receitas para o país. Dessa forma, qualquer pressão que tenha como efeito reduzir ou mesmo frear o desenvolvimento do Pix e suas potencialidades terá como consequência prática significativos prejuízos reais aos cofres nacionais.

Para não me limitar a comentários genéricos, cito como exemplo o estudo Prime Time for Real Time, publicado em 2022 pela consultoria ACI Worldwide, em parceria com a empresa de dados e análises GlobalData e com o Centro de Pesquisa Econômica e Empresarial (Cebr). O estudo destaca que a adoção generalizada de pagamentos em tempo real, ainda no primeiro ano completo de funcionamento do Pix — ou seja, em 2021 — resultou em uma economia de custos estimada em US\$ 5,7 bilhões para empresas e consumidores brasileiros. O relatório apontou ainda que esse resultado proporcionou a liberação de US\$ 5,5 bilhões em produção econômica adicional, equivalente a 0,34% do PIB do país naquele período.

Na ocasião, os autores do levantamento trabalhavam com a expectativa de que o número de transações via Pix chegasse a US\$ 82,4 bilhões anualmente até 2026, o que representaria uma economia líquida para consumidores e empresas de aproximadamente US\$ 37,9 bilhões, contribuindo para gerar cerca de US\$ 37,6 bilhões adicionais de produção econômica — equivalente a 2,08% do PIB.

Considerando que o total de transações realizadas via Pix ao longo de todo o ano de 2024 foi de aproximadamente US\$ 63,51 bilhões, e que esse montante representou um crescimento de cerca de 52,4% em relação a 2023, quando foram processadas cerca de 41,6 bilhões de transações, é possível afirmar que as projeções do estudo de 2022 serão superadas com folga, e que a adoção do Pix contribuirá ainda mais para a economia do país.

Essa superação é totalmente compreensível, uma vez que, ao ser lançado, o Pix oferecia apenas a funcionalidade de pagamento à vista no momento da transação. Até o final deste ano, além dessa função, o meio de pagamento oferecerá aos usuários mais 13 serviços adicionais, que vão desde o troco até parcelamentos.

Em fevereiro, o mercado adicionou ao tradicional boleto com código de barras o BoletoPix, aumentando a liquidez das empresas com a eliminação do tempo de processamento.

Em 2024, o mercado passou a oferecer o Pix Agendado, que permite programar transferências para datas futuras — diferente do Pix tradicional, que é imediato —, e também o Pix Agendado Recorrente, modalidade que automatiza transferências recorrentes semanais ou mensais sem necessidade de agendamento manual. Ambas substituem o uso da TED, promovendo significativa redução de custos operacionais, tarifas e tempo para clientes.

Em junho de 2025 entrou em funcionamento o Pix Automático, que possibilita ao cliente autorizar uma empresa (pessoa jurídica) a debitar automaticamente valores — fixos ou variáveis — de sua conta em datas recorrentes, como mensalidades ou assinaturas. Essa modalidade substitui o DDA (Débito Direto Autorizado) e o débito automático de contas de consumo (água, luz etc.), com mais praticidade e segurança, envio de notificações e possibilidade de cancelamento da permissão a qualquer momento.

Em breve, o mercado lançará o Pix Parcelado, modalidade na qual o cliente/consumidor terá um limite em sua instituição financeira para parcelar compras via Pix. Essa modalidade poderá substituir grande parte das transações realizadas com cartão de crédito e eliminar custos de intermediação das bandeiras.

De toda forma, o Pix representa um grande avanço, com redução de tempo e eliminação das taxas de intermediação relacionadas ao processamento das transações. Nesse caso, o próprio mercado se encarregou de diminuir o peso para os vendedores ao consolidar a tendência de fixar o valor a ser pago por operação, em vez de vincular a taxa a um percentual da venda, como ocorre com cartões. Essa estrutura contribuiu para previsibilidade financeira e redução de custos para pequenos e médios negócios. Um exemplo prático é a adoção de uma taxa fixa de transação Pix de R\$ 0,50, independentemente do valor processado nas maquininhas. Assim, um lojista que realize cerca de 1.000 vendas a R\$ 300,00 pagará somente R\$ 500,00 em taxas, enquanto, em modelos convencionais de percentuais em cartão de débito ou crédito, o custo aproximado seria de R\$ 3.000,00.

O impacto do Pix é tão significativo que levou Paul Krugman, vencedor do Prêmio Nobel de Economia em 2008, a elogiar sua adoção em um artigo publicado em 22 de julho de 2025. Em sua coluna, Krugman levantou a provocativa pergunta: "Será que o Brasil inventou o futuro do dinheiro?", afirmando que o Pix representa um ponto de referência global em inovação financeira, com transações quase instantâneas, baixo custo e ampla inclusão.

Defender a soberania do Pix significa reconhecer que sua trajetória até aqui comprova que o sistema é não apenas viável, mas essencial para o futuro da economia. Essa constatação impõe à sociedade brasileira o dever de garantir a continuidade de seu sucesso, mantendo um ambiente estável, seguro, acessível, aberto à inovação e controlado apenas por aqueles que tiveram o brilhantismo de sua invenção: OS BRASILEIROS.

(\*) Co-Founder & CEO do Edan Finance Group.

## Como um suporte em tempo real potencializa o atendimento do cliente em plataformas digitais

Fábio Damas (\*)

A tecnologia tem proporcionado dinamismo e facilidade, deixando tudo a apenas um clique de distância. Quando se trata de realizar compras online, é muito mais cômodo não precisar sair de casa para achar uma peça de roupa, um objeto ou um remédio. No entanto, justamente devido à evolução das redes sociais e dos canais de venda, os consumidores estão exigindo um intervalo menor de espera, seja na hora da entrega ou do atendimento. Segundo uma pesquisa feita pela Dbout Mídia, responder a um cliente em menos de 10 minutos após o primeiro contato aumenta as chances de conversão em 70%.

O suporte em tempo real e a responsividade de empresas do e-commerce pode ser o diferencial para fechar um negócio e ganhar a confiança do usuário. Isso porque além de possibilitar uma comunicação mais ágil e eficiente, permite que o atendimento seja personalizado, proporcionando uma melhor experiência da jornada de compra. Assim, o comprador se sente valorizado e visto, criando uma maior conexão. Dessa forma, é provável que ele indique a marca para pessoas próximas.

Isso porque a fidelização não depende apenas de resolver rapidamente o problema do consumidor, mas também de construir um relacionamento.



Responder a um cliente em menos de 10 minutos após o primeiro contato aumenta as chances de conversão em 70%.

Essa aproximação se fez possível por meio de plataformas como chatbots e sistemas de chat ao vivo. Por meio delas, as empresas conseguem responder e antecipar dúvidas, eliminando longas esperas. Quando a resposta demora a chegar, o usuário usa esse espaço para ir atrás de outro estabelecimento que possa dar a ele a devida atenção, sendo que, muitas vezes, o cliente possui somente aqueles cinco minutos para fechar o negócio.

Contudo, não adianta o atendimento ser apenas rápido, mas é preciso que seja de qualidade. O suporte em tempo real pode ser personalizado com base no histórico de busca, de compras e preferências do consumidor, criando uma experiência mais relevante e engajadora. Assim, todas as informações necessárias para que seja feita a conversão estarão disponíveis. Isso não só aumenta a satisfação do usuário, mas também contribui para a

criação de uma imagem positiva da marca, aumentando a confiança e a credibilidade.

A tecnologia também facilita o trabalho da equipe de vendas, automatizando tarefas de suporte, e coletando informações como o motivo de uma desistência de compra e outros dados relevantes, fazendo com que tenham mais tempo para elaborar estratégias. Além disso, custos operacionais são reduzidos quando se concentra o atendimento em uma inteligência artificial. As plataformas costumam disponibilizar a integração de suportes com ferramentas de CRM, sistemas de tickets e outras, para oferecer uma experiência omnichannel completa.

Por fim, concluo que ao adotar o suporte em tempo real, as empresas podem melhorar significativamente a experiência do cliente, aumentar a satisfação e fortalecer a reputação da marca, impulsionando o crescimento do negócio. Com respostas mais precisas e uma tecnologia que antecipa os problemas do usuário, a jornada de compra se torna muito mais agradável, fazendo com que ocorra a fidelização. Quando o consumidor se sente visto, as chances dele retornar é muito maior.

(\*) CFO e Sócio Fundador da Bilheteria Express. Formado em Planejamento Estratégico Empresarial, o executivo gerencia as finanças da empresa, garantindo a saúde financeira e a rentabilidade dos projetos.