

Checkout é só o fim da compra? Como ele virou peça-chave na retenção de clientes

Quando pensamos em retenção de clientes, é comum imaginar ações de pós-venda, campanhas de reengajamento ou programas de fidelidade

Michelle Oliveira (*)

Mas existe um ponto anterior, e muitas vezes negligenciado, que pode determinar se o cliente volta ou nunca mais retorna: o checkout.

Muitos ainda enxergam essa etapa como algo meramente técnico, um formulário a ser preenchido, um botão a ser clicado. Mas, do ponto de vista de experiência, é o momento onde tudo pode dar certo ou errado. Ele é o espelho de como a empresa lida com o tempo, a confiança e a expectativa do cliente.

O checkout deixou de ser um fim: hoje, é um filtro de lealdade - Com anos de vivência em desenvolvimento de sistemas e gestão de operações digitais, aprendi que recursos operacionais não são pequenos quando estão em momentos críticos. E o checkout está em um desses momentos.

O consumidor atual é imediatista, criterioso e cada vez menos tolerante a fricções. Se a página demora, se o formulário é confuso, se há etapas desnecessárias, ele abandona. Mas, além de abrir mão da compra, ele pode desistir da marca também.

Segundo um levantamento da PwC, 32% dos consumidores afirmam que abandonariam uma marca após uma única experiência ruim. É um alerta claro: falhar no checkout não é só perder uma venda, é perder uma relação em potencial.

Esse dado dialoga diretamente com outro número importante. Um estudo da Salesforce mostra que 80% dos consumidores consideram a experiência



Michelle Oliveira, COO e cofundadora da Digital Manager Guru.

oferecida por uma empresa tão importante quanto o produto ou serviço em si. Isso reforça o quanto a qualidade do processo, especialmente na etapa de checkout, influencia diretamente na percepção de valor e na decisão de continuar comprando.

Checkout eficiente não é apenas o que finaliza a compra: é o que constrói a vontade de voltar - A boa notícia é que, da mesma forma que o checkout pode ser um ponto de ruptura, ele também pode ser um ponto de encantamento. Quando bem estruturado, ele transmite clareza, segurança e agilidade. E tudo isso impacta diretamente na percepção de valor da marca.

Nos bastidores, essa mudança de perspectiva exige mais do que um layout bonito. Envolve entender o perfil do cliente, adaptar o fluxo com base em dados, automatizar o que for possível e eliminar ruídos. É isso que

chamamos de checkout inteligente, aquele que aprende, responde e evolui continuamente.

Tenho acompanhado de perto o avanço dessa mentalidade. Hoje, empresas que se destacam no digital são as que tratam o checkout como peça estratégica: personalizam a jornada, testam versões com variações mínimas, integram informações de comportamento, oferecem meios de pagamento intuitivos. Tudo com um objetivo claro: transformar um momento de compra em uma experiência fluida, segura e até prazerosa.

Retenção começa antes do “obrigado pela compra” - É um erro pensar que a fidelização começa depois da primeira venda. Ela começa na forma como o cliente se sentiu durante a compra, e o checkout é o clímax dessa experiência.

Imagine alguém que escolhe seu produto, passa minutos navegando com interesse, chega animado à etapa final... e trava. Não encontra o botão. Ou o sistema não reconhece o cartão. Ou exige cadastro extenso, com etapas repetitivas. Esse momento, que poderia ser de confirmação emocional, vira frustração. E o que a empresa talvez nem veja, porque só monitora cliques e conversão, é que perdeu mais do que receita: perdeu uma chance de construir vínculo.

Por isso, retenção é também engenharia. É pensar o processo de forma humana, mas sem perder a precisão técnica. É entender que checkout não é o fim da jornada, mas o início de algo mais valioso: a confiança do cliente.

(*) COO da Digital Manager Guru.

Quatro estratégias para empreendedoras enfrentarem a sobrecarga e a pressão emocional

Beatriz Machnick (*)

Carolina, 38 anos, advogada e dona de um pequeno escritório, iniciou 2025 com a sensação de que estava à beira de desistir. Entre atender clientes, cuidar da equipe, acompanhar prazos e ainda assumir responsabilidades familiares, o tempo parecia nunca ser suficiente. As noites eram consumidas por tarefas administrativas acumuladas e as manhãs começavam já marcadas pela exaustão. Apesar de ter formação sólida e clientes fiéis, Carolina via sua rentabilidade cair mês após mês. A sua história é fictícia, mas reflete a realidade de milhares de mulheres que empreendem no Brasil e lutam para manter seus negócios de pé em meio à sobrecarga.

Segundo o estudo Empreendedorismo Feminino - Sob a Ótica da PNAD Contínua, realizado pelo Sebrae com base nos dados do IBGE, o país conta hoje com 10,4 milhões de mulheres donas de negócios, um crescimento de 42% desde 2012. Apesar desse avanço, elas representam apenas 34,1% dos empreendedores, mesmo sendo mais da metade da população em idade ativa. Os números também mostram a desigualdade de tempo e renda. Enquanto os homens empreendedores dedicam em média 41 horas semanais ao negócio, as mulheres somam 35. Além disso, mesmo com maior escolaridade, a renda média das empreendedoras continua sendo 24,4% inferior.

Esses indicadores revelam que a sobrecarga da dupla jornada e o peso do chamado trabalho invisível ainda reduzem a energia, que poderia ser dedicada ao crescimento e à gestão estratégica. Para transformar esse cenário, é necessário repensar a forma como as empreendedoras organizam seu tempo, suas prioridades e seus recursos. A seguir, compartilho quatro caminhos que considero essenciais para equilibrar os papéis pessoais e profissionais e dar mais sustentabilidade aos negócios.

Organizar o tempo com foco estratégico - O primeiro passo para uma gestão mais equilibrada é aprender a separar o que realmente gera valor do que apenas ocupa espaço na agenda. Muitas empreendedoras gastam horas em atividades operacionais que poderiam ser delegadas ou automatizadas. Sem perceber, ficam presas ao curto prazo e deixam de lado o planejamento financeiro, a análise de mercado e a busca por novas oportunidades. Criar uma rotina em que parte do tempo seja dedicado exclusivamente a decisões estratégicas impacta a sustentabilidade do negócio. Bloquear horários semanais para revisar indicadores, avaliar resultados e pensar em crescimento são práticas que ajudam você a sair da lógica de apagar incêndios e a enxergar o empreendimento de forma integral.

Criar fronteiras entre trabalho e vida pessoal - Conciliar múltiplos papéis é inevitável, mas a ausência de limites claros entre vida pessoal e profissional costuma ser uma

fonte de desgaste. Trabalhar de madrugada, responder clientes a qualquer hora e acumular tarefas domésticas junto ao expediente, comprometem tanto o negócio quanto a saúde emocional. Estabelecer fronteiras significa definir horários de início e término do trabalho, redistribuir responsabilidades em casa e respeitar momentos de descanso. Essa disciplina não diminui a produtividade. Pelo contrário, aumenta a clareza e a energia para o que realmente importa. Ao separar com objetividade o tempo dedicado à empresa e à família, a empreendedora reduz a sensação de culpa e ganha mais controle sobre sua rotina.

Administrar as pressões emocionais - A carga de expectativas que recai sobre as mulheres empreendedoras é imensa. Além de manter o negócio funcionando, muitas sentem a obrigação de cumprir perfeitamente cada papel que exercem. O resultado é a culpa constante de não dar conta de tudo. Aprender a reconhecer limites, dizer não quando necessário e buscar apoio profissional ou em redes de confiança pode ser decisivo. A gestão emocional é uma ferramenta estratégica porque influencia diretamente a forma como decisões financeiras e empresariais são tomadas. Uma empreendedora sobrecarregada tende a postergar escolhas importantes ou a agir de forma impulsiva. Já aquela que desenvolve autoconhecimento e resiliência consegue analisar riscos com mais clareza e tomar decisões de crescimento com segurança.

Formalizar e estruturar o negócio - Muitas mulheres permanecem na informalidade porque acreditam que se trata de um caminho mais rápido ou menos burocrático. Porém, a ausência de formalização reduz as chances de expansão, limita o acesso a crédito e impede a construção de uma rede de proteção previdenciária. Estruturar o negócio não significa apenas abrir um CNPJ, mas também registrar receitas e despesas, criar rotinas financeiras e adotar processos que tragam profissionalismo à gestão. Cada passo dado em direção à formalização amplia a legitimidade da empreendedora diante do mercado e fortalece sua posição para negociar com clientes, fornecedores e instituições financeiras.

Colocar ordem no tempo e aprender a lidar com o trabalho invisível não significa abrir mão de papéis importantes, mas sim conciliar todos eles. Quando a empreendedora aprende a organizar sua agenda, a criar limites saudáveis, a cuidar das emoções e a estruturar seu negócio, ela transforma esforço em resultado. A produtividade aumenta, a rentabilidade se fortalece e a vida pessoal ganha qualidade. O equilíbrio entre múltiplos papéis deixa de ser um peso e passa a ser uma fonte de força e sustentabilidade.

(*) Contadora, especialista em Controladoria e Finanças, mestre em Governança e Sustentabilidade. Sócio fundadora da BM Consultoria em Precificação e Finanças.

“Sonho Paraguaio”? Vantagens fiscais impulsionam migração de empresários brasileiros

Simplicidade tributária e ambiente competitivo atraem cada vez mais empreendedores brasileiros para o Paraguai.

Nos últimos anos, o Paraguai tem se consolidado como destino atrativo para brasileiros em busca de novas oportunidades de negócios e qualidade de vida. Empresários que antes miravam os Estados Unidos ou a Europa agora têm encontrado no país vizinho condições fiscais e regulatórias mais vantajosas, além da proximidade geográfica que facilita a mudança.

De acordo com o Instituto Nacional de Estatística (INE), do Governo do Paraguai, são 52.031 brasileiros morando no país. O sistema tributário paraguaio é um dos principais atrativos: pessoas físicas e jurídicas pagam imposto único de 10%, o que representa simplicidade, previsibilidade e um ambiente mais competitivo em relação ao modelo brasileiro, considerado complexo e oneroso. Além disso, o país tem buscado políticas que favorecem a instalação de empresas estrangeiras e atraem investimentos de diferentes setores, do agronegócio ao mercado financeiro.

Em pesquisa recente divulgada pela Conferência Nacional da Indústria (CNI), 70% dos empresários brasileiros entendem que a carga tributária é o maior problema do Custo Brasil. Conforme explica Marcelo Godke, sócio do Godke Advogados e especialista em Direito Internacional Empresarial, a procura por regularização de brasileiros no Paraguai tem crescido de forma consistente. “O Paraguai oferece um cenário fiscal que facilita a vida do empreendedor. Para muitos, esse ambiente mais simplificado é determinante para transferir negócios ou até mesmo estabelecer residência no país”.

Outro ponto que fortalece o chamado “Sonho Paraguaio” é a estabilidade econômica que o país vem apresentando na última década. “Enquanto no Brasil a carga tributária e a burocracia acabam desestimulando investimentos, o Paraguai tem construído uma imagem de segurança jurídica e competitividade regional. Esse movimento de empresários brasileiros para lá é reflexo direto desse contraste”, complementa o advogado.

Além do aspecto tributário, o custo de vida mais baixo e a proximidade com grandes centros do Brasil, como São Paulo e Paraná, tornam a migração ainda mais atrativa. A tendência é de que o fluxo de brasileiros em busca do “Sonho Paraguaio” continue crescendo, reforçando o papel do país como hub estratégico para negócios e investimentos na América do Sul.



Cuidados para não transformar o Plano B no Paraguai num pesadelo:

- 1) Verifique a regularidade da consultoria contratada:** certifique-se de que os profissionais têm registro e experiência comprovada em Direito Internacional Empresarial.
- 2) Analise a legislação dos dois países: não basta conhecer o sistema paraguaio:** é preciso avaliar os reflexos no Brasil, especialmente em questões tributárias e societárias.
- 3) Planeje a residência e a atividade empresarial em conjunto:** regularização migratória e abertura de empresa devem caminhar juntas para evitar inconsistências.
- 4) Evite pacotes “prontos” sem respaldo jurídico:** soluções rápidas podem gerar contratos nulos, problemas fiscais ou até entraves na residência.
- 5) Considere tratados internacionais aplicáveis:** acordos entre Brasil e Paraguai podem trazer benefícios ou obrigações que impactam diretamente os negócios.
- 6) Mantenha a conformidade fiscal desde o início:** o sistema paraguaio é mais simples e competitivo, mas exige disciplina no cumprimento de obrigações.