

Pós-venda: por que a experiência do cliente depois da Black Friday é tão importante quanto a compra

Ingrid Imanishi (*)

Durante a Black Friday, tudo gira em torno das promoções. As marcas disputam centavos, os consumidores compararam descontos e a atenção é totalmente voltada para conversão de vendas

Mas, quando as ofertas acabam, o que realmente diferencia uma marca da outra não é o valor do produto, é a experiência que o cliente tem depois da compra.

O pós-venda é o grande teste de consistência de qualquer empresa. É ali que se revela se o encantamento da campanha se sustenta quando a urgência da venda passa e sobram, no lugar, dúvidas, trocas, prazos de entrega e a expectativa por uma boa experiência.

Muitas marcas ainda tratam o fim da Black Friday como o fechamento de um ciclo, mas, na prática, é o contrário. O clique em 'finalizar compra' é só o começo da jornada do cliente.

Entregas que atrasam, produtos que não chegam como prometido ou dificuldades para falar com o suporte são suficientes para anular toda a credibilidade construída na promoção. Por outro lado, uma experiência pós-venda bem conduzida pode transformar um cliente que comprou por impulso em um embaixador da marca.

Durante esse período de alta demanda, pequenas atitudes fazem uma enorme diferença. Comunicar o status do pedido de forma transparente, avisar sobre imprevistos antes que o cliente precise reclamar e oferecer caminhos simples para resolver trocas ou devoluções.

A Black Friday costuma ser um momento de sobrecarga logística e operacional, o que é natural. O problema não é errar, mas deixar de comunicar. Clientes entendem que imprevistos acontecem, o que eles não toleram é o silêncio.

Empresas que praticam uma comunicação proativa e empática reduzem consideravelmente o número de reclamações e aumentam a percepção de confiança.

Quando a marca assume responsabilidade, explica e propõe uma solução, o cliente tende a dar uma segunda chance, mesmo depois de uma falha.

O pós-venda é, muitas vezes, o primeiro contato real que o cliente tem com a marca, sem o filtro do marketing. E é nesse momento

que o atendimento faz toda a diferença.

Quando um cliente busca ajuda após uma compra, ele não quer ouvir scripts. Quer sentir que está sendo ouvido, que sua dor é compreendida e que há alguém disposto a resolver. Isso exige empatia, treinamento e autonomia.

Não adianta investir em tecnologia se o time de atendimento não tem voz para solucionar casos fora do padrão. A automação deve servir ao humano, e não o contrário.

Uma das maiores oportunidades do pós-venda é transformar o cliente da Black Friday em comprador recorrente. E isso começa com algo simples: entregar o que foi prometido com qualidade e respeito.

Um bom pós-venda reduz custos de aquisição, já que clientes fiéis tendem a indicar a marca espontaneamente. Um e-mail de acompanhamento, um lembrete de garantia, um convite para avaliar o produto ou até uma pesquisa demonstram cuidado e continuidade. O cliente entende que o relacionamento não termina na entrega e isso é o que cria conexão.

Em um mercado em que preço e prazo são facilmente replicáveis, a experiência é o verdadeiro diferencial. Empresas que investem em Experiência do Cliente de ponta a ponta, incluindo o pós-venda, conseguem construir reputação, previsibilidade e, principalmente, lealdade emocional.

A Black Friday é um ótimo laboratório para testar a maturidade do CX de uma marca. Quanto mais complexa a operação, mais visível se torna a cultura de experiência. E quem se destaca nesse momento dificilmente é esquecido.

O sucesso não se mede apenas pelo volume de vendas, mas pela qualidade das relações que ficam depois. No fim do dia, o que o cliente mais lembra não é o preço pago, é como se sentiu durante e depois da compra.

Cuidar do pós-venda é, portanto, cuidar da reputação, da recorrência e da confiança.

E, com a crescente competição, as marcas que entendem isso saem da guerra dos descontos e entram no território da experiência, onde o valor é construído, não liquidado.

(*) Diretora de Soluções da NiCE.

Proclamas de Casamentos

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL

Distrito de Jardim São Luís

Drª. Evanice Callado Rodrigues dos Santos - 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: **FRANCISCO CARLOS DO NASCIMENTO**, brasileiro, solteiro, nascido aos 06/12/1979, comerciante, natural de Alexandria - RN, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Francisco Filho do Nascimento e de Maria da Conceição Silva do Nascimento; A pretendente: **ADRIANA ROSA TELO**, brasileira, divorciada, nascida aos 14/10/1975, comerciante, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Augusto dos Santos Telo e de Silvia Aparecida Rosa Telo.

O pretendente: **SALATIEL SIMÃO DE OLIVEIRA**, brasileiro, divorciado, nascido aos 15/06/1985, analista de infraestrutura, natural de Cabo de Santo Agostinho - PE, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Manoel Simão de Oliveira e de Josefa Idalina de Oliveira; A pretendente: **BIANCA REGINA DANIEL**, brasileira, solteira, nascida aos 13/04/1998, assistente administrativa, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Rogerio Daniel e de Fatima Regina Lisboa Daniel.

O pretendente: **LUIZ ALBERTO CARDOSO CARRILHO**, brasileiro, solteiro, nascido aos 01/06/1984, auxiliar de serviços gerais, natural de Santo André - PB, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Luiz Carlos Carrilho e de Maria Aparecida Cardoso; A pretendente: **CLEUDIMAR MARIA DE LIMA**, brasileira, solteira, nascida aos 29/12/1971, faxineira, natural de Beneditinos - PI, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Afonso Francisco de Lima e de Laura Maria de Lima.

O pretendente: **JADSON JOSÉ FERREIRA DA SILVA**, brasileiro, solteiro, nascido aos 12/06/1994, comerciante, natural de Águia Preta - PE, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Jose Cícero da Silva e de Lindalva Ferreira da Silva; A pretendente: **GABRIELA JANUARIO DOS SANTOS**, brasileira, solteira, nascida aos 07/07/1996, do lar, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Noel Pereira dos Santos e de Vera Lucia Januário.

O pretendente: **ALEXANDRE FRANCISCO PÉGO**, brasileiro, divorciado, nascido aos 15/12/1964, motorista, natural de Malacacheta - MG, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de José Francisco Pêgo e de Etelvina Pereira Pêgo; A pretendente: **TATHIANE RODRIGUES DUARTE**, brasileira, divorciada, nascida aos 31/07/1982, cozinheira, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de José Carlos dos Santos Duarte e de Irene Rodrigues Duarte.

O pretendente: **ALAN ARAUJO PEREIRA**, brasileiro, solteiro, nascido aos 10/06/1998, motorista, natural de Jacobina - BA, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Gilson Luiz dos Santos e de Ivonilma Rocha; A pretendente: **DEBORA CESAR DE ARAUJO**, brasileira, solteira, nascida aos 14/08/2001, auxiliar administrativa, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Antonio Fernandes de Araujo e de Francisca Janaina Cesar de Araujo.

O pretendente: **CALARAN LUCAS ROCHA SANTOS**, brasileiro, solteiro, nascido aos 19/08/1995, motoboy, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Gilson Luiz dos Santos e de Ivonilma Rocha; A pretendente: **KEROLAINNE SANTOS BARBOSA**, brasileira, solteira, nascida aos 28/06/1998, pedagoga, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Evaldo Ferreira Barbosa e de Cristiana Silva Santos.

O pretendente: **RAFAEL VIEIRA DOS SANTOS NERES**, brasileiro, divorciado, nascido aos 24/08/1986, analista de suporte, natural de Ribeirão Pires - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Manoel Adriano dos Santos e de Evanilda Vieira dos Santos; A pretendente: **ROSEMEIRE BATISTA SANTOS**, brasileira, solteira, nascida aos 19/11/1990, do lar, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Jose Ricardo dos Santos e de Geralda Batista do Nascimento Luiz.

O pretendente: **SÉRGIO FELIPE NEVES LANARO**, brasileiro, solteiro, nascido aos 18/06/1988, empresário, natural de Vila da Conquista - BA, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Sérgio Luiz Lanaro e de Delzuita Neves Silva; A pretendente: **JADY BARBOSA STEAGALL**, brasileira, solteira, nascida aos 24/05/1992, gerente de vendas, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Wilson Freitas Steagall e de Erinalda Batista Barbosa.

O pretendente: **PEDRO MACIEL GOMES**, brasileiro, solteiro, nascido aos 26/04/2002, operador de escavadeira, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Edvaldono Jerônimo Gomes e de Verônica Matos Maciel; A pretendente: **ANA CAROLINY NUNES DA SILVA**, brasileira, solteira, nascida aos 23/01/2005, promotora de vendas, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Ismael Nunes de Oliveira e de Vania Caetano da Silva.

O pretendente: **PEDRO HENRIQUE SOARES FARIAS**, brasileiro, solteiro, nascido aos 12/05/1994, técnico do som, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de José Niclerton Custodio Farias e de Rita Neuma Jacinto Soares; A pretendente: **JEANNE ROCHA CABRAL**, brasileira, solteira, nascida aos 25/09/1993, estudante, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Gilberto da Paz Cabral e de Anezia Maria da Rocha.

O pretendente: **DÉREK SOARES FARIAS DE FREITAS**, brasileiro, solteiro, nascido aos 25/03/1996, agente redutor de danos, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de José Soares Farias de Freitas e de Iolanda Roques de Freitas; A pretendente: **ESTER AURELIANO BORGES COSTA**, brasileira, solteira, nascida aos 05/04/2001, vendedora, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Evandro Moreira Costa e de Marta Aureliano de Amorim Costa.

O pretendente: **PAULO SERGIO SOUZA DA SILVA**, brasileiro, solteiro, nascido aos 21/10/1998, balconista de farmácia, natural de Taboão da Serra - SP, residente e domiciliado em Embu das Artes - SP, filho de Jose Israel da Silva e de Maria Cristina de Jesus Souza; A pretendente: **CLAUDIANE PEREIRA LEONARDO**, brasileira, solteira, nascida aos 22/02/1996, recepcionista, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Antonio Carlos dos Santos Leonardo e de Franciscsa Celia Pereira da Silva.

O pretendente: **EDUARDO DOS SANTOS SILVA**, brasileiro, solteiro, nascido aos 09/04/2002, ajudante de pedreiro, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Eulino Silva e de Maria Duarte dos Santos; A pretendente: **CAROLINY CRISTINA MOREIRA DA SILVA**, brasileira, solteira, nascida aos 13/09/2002, auxiliar de limpeza, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Marcelo Moreira da Silva e de Andresa Janaina Moreira.

O pretendente: **ERIC BRASIL ESTEVÃO DE OLIVEIRA**, brasileiro, solteiro, nascido aos 12/11/1999, atendente, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Eliomar Estevão de Oliveira e de Josy da Cruz Brasil; A pretendente: **JULIA SANTOS DE ALMEIDA**, brasileira, solteira, nascida aos 04/07/2000, esteticista, natural de Taboão da Serra - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Derli Ferreira da Almeida e de Marilene Ferreira dos Santos.

O pretendente: **LUCAS ELIZEU DOS SANTOS OLIVEIRA**, brasileiro, solteiro, nascido aos 21/01/2002, psicólogo, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Rubens Geraldo de Oliveira e de Rosilene dos Santos Oliveira; A pretendente: **SUELANE DOS SANTOS DOURADO**, brasileira, solteira, nascida aos 06/08/2003, recepcionista, natural de Berilo - MG, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de João Carvalho Dourado e de Maria de Fátima Pereira dos Santos.

O pretendente: **MATHEUS COSTA DA SILVA**, brasileiro, solteiro, nascido aos 07/02/1997, fotógrafo, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Martinho Martins da Silva e de Maria Barbosa Costa; A pretendente: **MAIRÁ SILVA MARTINS**, brasileira, solteira, nascida aos 20/12/2000, telefonista, natural de Araçatuba - MG, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Ricardo Rodrigues Martins e de Monica Paula Silva.

O pretendente: **VALFRAN DA SILVA CHAVES**, brasileiro, solteiro, nascido aos 22/11/1971, garí, natural de Recife - PE, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Guilherme Santo Prete Filho e de Silvana Duarte Prete; A pretendente: **ELIA SANDRO SANTOS CALÓ**, brasileira, divorciada, nascida aos 19/01/1971, de serviços gerais, natural de Ubatâ - BA, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Linda Santos Caló.

O pretendente: **ROBERTO BRAGA DE SOUZA**, brasileiro, divorciado, nascido aos 03/09/1978, balconista, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Custodio Antonio de Souza e de Maria Julia Braga de Souza; A pretendente: **MARIA SANTANA FERREIRA DOS SANTOS**, brasileira, solteira, nascida aos 09/06/1978, de serviços domésticos, natural de Coelho Neto - MA, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Maria Ester Ferreira dos Santos.

O pretendente: **MILTON WATAR YAMAMOTO**, brasileiro, solteiro, nascido aos 02/12/1970, técnico especialista sênior, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Takashi Yamamoto e de Shigeyo Oba Yamamoto; A pretendente: **SANDRA CRISTINA ARAUJO**, brasileira, divorciada, nascida aos 14/02/1975, auxiliar de laboratório, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Avelino Ferreira de Araujo e de Joaquina Eliza Filho de Araujo.

O pretendente: **WESLEY DE SANTANA SANTOS**, brasileiro, solteiro, nascido aos 24/10/1998, gerente de restaurante, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Jose Jozé dos Santos e de Maria Dilma de Santana Santos; A pretendente: **VITORIA SIQUEIRA SILVA**, brasileira, solteira, nascida aos 16/02/2001, recepcionista, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Ademir Aparecido da Silva e de Elaine Siqueira Santos.

O pretendente: **LUCAS CIQUEIRA ROCHA**, brasileiro, solteiro, nascido aos 21/03/1995, técnico de áudio e vídeo, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Ismael Rocha e de Maria de Lourdes Ciqueira Rocha; A pretendente: **BEATRIZ VIDOTTO**, brasileira, solteira, nascida aos 22/06/1994, analista financeira, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Jose Vidotto e de Clarice Sonoda Vidotto.

O pretendente: **DANIEL CALONEGO XAVIER SOARES**, brasileiro, solteiro, nascido aos 20/08/1997, arquiteto, natural de Uberlândia - MG, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Alexandre Magno Xavier Soares e de Sandra Cristina Calonego Xavier Soares; A pretendente: **ANA CLARA GOMES PEREIRA**, brasileira, solteira, nascida aos 18/03/2000, arquiteta, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Tiago André Pereira e de Priscila Gomes.

O pretendente: **VICTOR GABRIEL FERREIRA WANDERLEY**, brasileiro, solteiro, nascido aos 18/08/2003, encarregado de pintura, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Washington Andrade Wanderley e de Elioneide Ferreira Almeida Andrade Wanderley; A pretendente: **FRANCILLY RAMOS DE SOUZA**, brasileira, solteira, nascida aos 23/08/2004, analista de marketing, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Fabio Alves de Souza e de Fernanda Ramos de Souza.

O pretendente: **LUCAS SOARES LEITE**, brasileiro, solteiro, nascido aos 22/06/1998, auxiliar de operação, natural de Imperatriz - MA, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Amanda Francisca Soares Leite; A pretendente: **ALINE ALMEIDA GUEDES**, brasileira, solteira, nascida aos 08/01/1995, pedagoga, natural de Virginópolis - MG, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Antonio Alves Guedes e de Maria Camelo de Almeida Guedes.

O pretendente: **ANDREY ALVES DA SILVA**, brasileiro, solteiro, nascido aos 22/04/1998, assistente de produção, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Pedro Francisco da Silva e de Ivaniilda Alves Araujo da Silva; A pretendente: **DANILA BARBOSA DANTAS**, brasileira, solteira, nascida aos 07/04/1996, enfermeira, natural de Crisópolis - BA, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Domingos da Silva Dantas e de Rosiane Barbosa de Souza.

O pretendente: **MATHEUS TOVANI SOARES**, brasileiro, solteiro, nascido aos 31/12/1997, garoto, natural de Mogi das Cruzes - SP, residente e domiciliado em São Paulo - SP, filho de Clayton Willian Soares e de Gracielle Tovani de Souza; A pretendente: **FLAVIA ANDRADE DE OLIVEIRA**, brasileira, solteira, nascida aos 15/10/1998, do lar, natural de São Paulo - SP, residente e domiciliada em São Paulo - SP, filha de Rogério Dionizio de Oliveira e de Araceli de Andrade Oliveira.

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/B09F-9CDD-E2EB-35A1> 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: B09F-9CDD-E2EB-35A1



Hash do Documento

D6E40EFB92304395AD2DFB114D9D2F2323AF0F46948DD1255108BC65810350A7

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 16/10/2025 é(são) :

- Lilian Regina Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 16/10/2025 20:07 UTC-03:00

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

