



Black Friday 2025: IA e chats devem impulsionar interações após recorde de 2024

Levantamento inédito da Infobip aponta para mais de 3,4 bilhões de conversas, entre reclamações, pesquisas e dúvidas; especialista alerta e dá dicas para o massivo uso de IA e chats durante as compras deste ano

Seis em cada dez brasileiros pretendem comprar na Black Friday deste ano, número próximo aos 62% de 2024, segundo o Google. No ano passado, houve recorde de 3,4 bilhões de interações entre consumidores e empresas, alta de 26% sobre 2023, aponta a Infobip. Destas, 1,8 bilhão foram mensagens via SMS, WhatsApp e RCS, com pico de 1,6 bilhão em um único dia. Para aproveitar melhor a data, empresas devem iniciar as comunicações cedo, e consumidores podem recorrer a chatbots e IA para comparar preços.



usado pelas marcas tanto para ofertas quanto para atendimento, de acordo com o estudo da Infobip, que traz dados da última Black Friday. O SMS manteve papel estratégico para mensagens críticas, como confirmações de pagamento e status de pedidos, graças à sua alta taxa de entrega. Já o RCS, tratado como uma evolução do SMS, ganhou força como alternativa interativa, registrando um crescimento de 388% em relação a 2023 e permitindo experiências mais imersivas com imagens, botões de ação e informações detalhadas.

Com 53% das pessoas guardando dinheiro para comprar na Black Friday, dado levantado pelo Google, é fundamental que as empresas coloquem canais digitais e assistentes virtuais para dar conta de uma demanda alta, alerta Giovanna Dominiquini, Diretora de Vendas da Infobip, empresa responsável pela integração dessas plataformas de conversação em inúmeros e-commerces, como Mercado Livre, por exemplo.

“Os aprendizados do ano passado mostram que o consumidor busca conveniência, personalização e segurança. As marcas que usaram múltiplos canais de forma estratégica conseguiram reduzir falhas e oferecer uma experiência mais consistente. Para 2025, a recomendação é integrar canais digitais, automatizar comunicações e explorar tecnologias como RCS e agentes de IA para dar escala sem perder proximidade”, comenta.

O WhatsApp segue como canal dominante, sendo

Além do crescimento no Brasil, o RCS também avança globalmente. A Infobip já ultrapassou 10 bilhões de mensagens entregues em sua plataforma, com um aumento de 500% em apenas um ano. “Esse avanço reforça o papel do canal em datas de alto consumo como a Black Friday, quando empresas buscam mensagens mais interativas, com botões, imagens e personalização para engajar clientes e impulsionar vendas”, detalha Giovanna.

Porém, apesar desse avanço, os números de mercado revelam que ainda

existem gargalos. Segundo a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), o e-commerce movimentou R\$5,22 bilhões na Black Friday de 2024, mas o Procon-SP recebeu mais de 2.000 reclamações, principalmente relacionadas a atrasos e falhas de entrega. Esses dados reforçam a necessidade das marcas estarem preparadas não apenas para vender, mas para atender de forma rápida e eficiente em períodos de alta demanda.

Outro ponto destacado no relatório da Infobip é que as campanhas bem-sucedidas compartilham três elementos: segmentação inteligente, para entregar a oferta certa ao público certo; mensagens automatizadas, que aumentam a

Com 53% das pessoas guardando dinheiro para comprar na Black Friday, dado levantado pelo Google, é fundamental que as empresas coloquem canais digitais e assistentes virtuais para dar conta de uma demanda alta

eficiência sem abrir mão da personalização; e estratégia multicanal, aproveitando os pontos fortes de cada plataforma em diferentes etapas da jornada.

O varejo e o e-commerce cresceram 42% em interações, ainda de acordo com o mesmo estudo, enquanto o de finanças avançou 36%, reforçando a centralidade dessas categorias na Black Friday. Além disso, o volume de interações se estendeu por todo o mês de novembro, indicando que o evento já não se limita apenas ao dia da Black Friday, mas se consolidou como uma temporada de compras prolongada.

A expectativa para este ano é de crescimento ainda maior. De acordo com a Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm), o e-commerce deve faturar entre R\$11,6 bilhões e R\$13,3 bilhões na Black Friday de 2025, um aumento de quase 15% em relação a 2024. Para o Google, 68% das pessoas podem mudar a compra por um bom preço, o que sugere às empresas um maior uso da IA para pesquisas entre consumidores e que os assistentes virtuais devem ser usados em maior escala para convencer e comunicar os clientes.

“Essa deve ser a Black Friday da IA, onde o número de interações de clientes com chatbots pode bater recorde. É o momento mais oportuno para transformar dados em ações práticas. Com as ferramentas certas, a data deixa de ser um desafio e se torna uma oportunidade para construir relacionamentos duradouros com os clientes”, finaliza Giovanna.

Escravos no século 21

Dimas Ramalho (*)

O trabalho análogo à escravidão permanece como uma das mais graves violações aos direitos humanos no Brasil contemporâneo

impor restrições financeiras a empregadores infratores e resgatar trabalhadores em áreas remotas.

Prática que remonta à lógica colonial, essa forma de exploração afeta anualmente milhares de pessoas, em setores tão diversos quanto o agronegócio, a construção civil e o trabalho doméstico. Ainda que exista um sólido arcabouço normativo e institucional a combatê-la, os relatos recentes – como o resgate de trabalhadores submetidos a condições degradantes, noticiado em agosto de 2025 – demonstram que essa conduta criminosa continua ativa, exigindo das autoridades resposta firme e articulada.

Um exemplo concreto do tema no cenário institucional é o 2º Encontro Nacional do Fórum Nacional do Poder Judiciário para o Monitoramento e Efetividade das Demandas Relacionadas ao Trabalho em Condições Análogas à de Escravo e ao Tráfico de Pessoas, promovido pelo CNJ em São Luís, Maranhão, no final de julho. O evento reuniu ministros, juízes, procuradores, servidores públicos, pesquisadores, lideranças de comunidades tradicionais e movimentos sociais para discutir os desafios e estratégias no enfrentamento dessas práticas.

Os dados confirmam esse cenário. Segundo o Conselho Nacional de Justiça, em 2024 foram iniciados 5.276 novos processos sobre tráfico de pessoas e trabalho escravo, e havia 6.798 casos pendentes ao final do ano – um recorde desde o início do levantamento em 2020. Desde 1995, mais de 65 mil trabalhadores foram resgatados de condições análogas à escravidão, número que evidencia tanto a dimensão do problema quanto a necessidade de ações para enfrentá-lo.

Ao fim do encontro, foi divulgada a Carta de São Luís, que estabelece diretrizes estratégicas para a atuação judicial e judiciária. Entre as prioridades, destacam-se protocolos para proteção das vítimas, ações contra o trabalho doméstico escravo, regulação das cadeias produtivas, combate ao garimpo ilegal, prevenção do revitimização e promoção do controle de convencionalidade conforme normas internacionais de direitos humanos.

O ordenamento jurídico brasileiro dispõe de instrumentos robustos para combater tais violações. A Constituição Federal de 1988, no artigo 5º, inciso III, proíbe a tortura e o tratamento desumano ou degradante. O artigo 7º assegura diversos direitos trabalhistas fundamentais, entre eles o salário mínimo, o repouso semanal remunerado, a jornada de trabalho limitada, a proteção da saúde e da segurança no trabalho.

Esse tipo de mobilização demonstra que o enfrentamento ao trabalho escravo tem, felizmente, ganhado relevo cada vez maior dentro das instituições, não apenas como tema esporádico, mas como política permanente e interseccional – uma conquista que deve ser consolidada e ampliada.

Do ponto de vista penal, o artigo 149 do Código Penal, reformulado pela Lei nº 10.803/2003, tipifica como crime submeter alguém a condições análogas às de escravo, abrangendo trabalho forçado, jornada exaustiva, condições degradantes e servidão por dívida. A pena prevista é de dois a oito anos de reclusão, além de multa, podendo ser aumentada em metade quando o crime for cometido contra criança ou adolescente, ou motivado por preconceito de raça, cor, etnia, religião ou origem.

Apesar dos avanços normativos e institucionais, as estatísticas e os acontecimentos recentes mostram que o trabalho análogo à escravidão resiste como uma chaga social urgente. Superar esse desafio exige ações coordenadas: legislação eficaz, fiscalização vigorosa, responsabilização judicial, fortalecimento dos comitês regionais, apoio às vítimas e articulação entre os poderes.

Além disso, mecanismos administrativos como a “Lista Suja do Trabalho Escravo” e as operações do Grupo Especial de Fiscalização Móvel têm desempenhado papel significativo ao

O Brasil, como se vê, tem desenvolvido instrumentos cada vez mais sofisticados para combater as formas de exploração contemporâneas. No entanto, o sucesso dessa empreitada depende de vigilância permanente, vontade política, mobilização da sociedade e, acima de tudo, da valorização da dignidade humana como princípio central de todas as ações do Estado.

(*) - É vice-presidente do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

Luizacred S.A. Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

CNPJ 02.206.577/0001-80 NIRE 35300152239

ATA SUMÁRIA DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA DE 27 DE JUNHO DE 2025

DATA, HORA E LOCAL: Em 27.06.2025, às 10h00, na Rua Maria Prestes Maia, 300, Sala 5A, Carandiru, em São Paulo (SP). **MESA:** Rubens Fogli Netto - Presidente; e Carlos Henrique Donegá Aidar - Secretário. **QUORUM:** Totalidade do capital social. **EDITAL DE CONVOCAÇÃO:** Dispensada a publicação conforme art. 124, §4º, da Lei nº 6.404/76 (“LSA”). **DELIBERAÇÕES TOMADAS POR UNANIMIDADE:** 1. Aprovado o aumento do capital social no valor de R\$ 77.001.326,84 (setenta e sete milhões, um mil, trezentos e vinte e seis reais e oitenta e quatro centavos), passando este de R\$ 1.682.001.913,16 (um bilhão, seiscentos e oitenta e dois milhões, um mil, novecentos e treze reais e dezesseis centavos), para R\$ 1.759.003.240,00 (um bilhão, setecentos e cinquenta e nove milhões, três mil e duzentos e quarenta reais), mediante a emissão de 107.992 (cento e setenta e sete mil, novecentas e noventa e duas) novas ações nominativas e sem valor nominal, sendo 53.996 (cinquenta e três mil, novecentas e noventa e seis) ações ordinárias e 53.996 (cinquenta e três mil, novecentas e noventa e seis) ações preferenciais totalmente subscritas e integralizadas pelos acionistas, proporcionalmente às suas participações no capital social, ao preço de emissão de R\$ 713,028065502539 por ação, preço este fixado com base no critério previsto no artigo 170, § 1º, inciso II da LSA, conforme segue: (i) a acionista Itáú Unibanco Holding S.A. subscreviu e integralizou 26.998 (vinte e seis mil, novecentas e noventa e oito) ações ordinárias e 26.998 (vinte e seis mil, novecentas e noventa e oito) ações preferenciais, ao preço de emissão de R\$ 713,028065502539, totalizando o montante integralizado de R\$ 38.500.663,42 (trinta e oito milhões, quinhentos mil, seiscentos e sessenta e três reais e quarenta e dois centavos), nos termos do Boletim de Subscrição; e (ii) a acionista Magazine Luiza S.A. subscreviu e integralizou 26.998 (vinte e seis mil, novecentas e noventa e oito) ações ordinárias e 26.998 (vinte e seis mil, novecentas e noventa e oito) ações preferenciais, ao preço de emissão de R\$ 713,028065502539, totalizando o montante integralizado de R\$ 38.500.663,42 (trinta e oito milhões, quinhentos mil, seiscentos e sessenta e três reais e quarenta e dois centavos), nos termos do Boletim de Subscrição; 1.1. Registrado que o montante integralizado será recolhido ao Banco Central do Brasil (“BACEN”) e permanecerá indisponível até a homologação deste aumento de capital pelo BACEN, nos termos do artigo 27, §1º, da Lei nº 4.595/64. 2. Como consequência das deliberações anteriores, o caput do art. 5º do Estatuto Social da Companhia passará a ser assim redigido: “Artigo 5º- O capital social é de R\$ 1.759.003.240,00 (um bilhão, setecentos e cinquenta e nove milhões, três mil e duzentos e quarenta reais), dividido em 2.538.768 (dois milhões, quinhentas e trinta e oito mil, setecentas e sessenta e oito) ações, sendo 1.269.384 (um milhão, duzentas e sessenta e nove mil, trezentas e oitenta e quatro) ações ordinárias e 1.269.384 (um milhão, duzentas e sessenta e nove mil, trezentas e oitenta e quatro) ações preferenciais, todas nominativas, sem valor nominal. 3. Consolidado o Estatuto Social, que, considerando a alteração anteriormente deliberada, passará a ser redigido na forma rubricada pelos presentes e a vigorar após a homologação das deliberações desta Assembleia pelo BACEN. **CONSELHO FISCAL:** Não houve manifestação do Conselho Fiscal, por não se encontrar em funcionamento. **ENCERRAMENTO:** Encerrados os trabalhos, lavrou-se esta ata que, lida e aprovada por todos, foi assinada. São Paulo (SP), 27 de junho de 2025. (aa) Rubens Fogli Netto - Presidente; e Carlos Henrique Donegá Aidar - Secretário. **ACIONISTAS:** Itáú Unibanco Holding S.A. (aa) Rubens Fogli Netto e André Mauricio Geraldes Martins - Diretores; Magazine Luiza S.A. (aa) Roberto Bellissimo Rodrigues e Maria Isabel Bonfim de Oliveira - Diretores. Certificamos ser a presente cópia fiel da original lavrada em livro próprio. São Paulo (SP), 27 de junho de 2025. (aa) Rubens Fogli Netto - Presidente; e Carlos Henrique Donegá Aidar - Secretário. JUCESP sob nº 344.596/25-4, em 25.09.2025. (a) Marina Centurion Dardani - Secretária Geral.

AS PUBLICAÇÕES LEGAIS NOS JORNAIS SÃO DATADAS E AUTENTICADAS, SEM MARGEM PARA ALTERAÇÃO POSTERIOR DO CONTEÚDO DIVULGADO.

AFINAL, O JORNAL É LEGAL.

cenp **ANJ** ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE JORNALIS **abra** legal **adjorIBR** JORNALIS DO INTERIOR



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/76B3-4477-CDA3-2A80> 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: 76B3-4477-CDA3-2A80



Hash do Documento

57C597180DA97E0B062D8780908D71FDE13D127D6D7B0D1345DE1A2D7F16BAC0

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 02/10/2025 é(são) :

Lilian Regina Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 02/10/2025 19:59 UTC-03:00

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

