

A Mente
do Cliente

Neiva Mendes (*)



O que o arrependimento de compra revela sobre a experiência do cliente, quando o consumo se torna emoção

Há alguns anos acompanho e aprecio o trabalho da empresa mineira de pesquisa de mercado online Opinion Box e a mais recente publicada, "ARREPENDIMENTO DE COMPRA", traz dados bem interessantes. E questiono, você já se arrependeu de uma compra e pensou: "onde eu estava com a cabeça?"

Essa pergunta, que parece comum, está no centro das minhas reflexões, nas quais venho estudando comportamento do consumidor, experiência do cliente e neurociência. A pesquisa indica que 3 em cada 4 brasileiros já se arrependem de alguma compra e que 77% já deixaram de comprar por medo de sentir esse arrependimento. Isso é revelador.

Deixar de comprar por medo de se arrepender. Esse dado, para mim, sintetiza que: a experiência do cliente não começa no carrinho de compras. Ela começa no efeito que produz no cérebro. Segundo o levantamento, o principal motivo de arrependimento é receber um produto cuja qualidade não corresponde ao esperado (52%), seguido por perceber que o item "não é como nas fotos" (48%).

Esses números conversem diretamente com minha experiência profissional. Em anos dedicados a CX, gestão de pessoas e RH, aprendi que expectativas mal conduzidas são o maior combustível da frustração. Quem convive comigo sabe quantas vezes repito: "alinhamento de expectativas", uma vez bem feito, é um divisor de águas.

A neurociência explica que, quando o cérebro antecipa uma recompensa (como uma boa compra) e ela não se confirma, ativa-se o córtex cingulado anterior, área associada à dor social e ao arrependimento. Ou seja, sentir-se enganado dói.

A pesquisa mostra também que 56% dos consumidores esperam melhores condições de devolução e troca para restaurar a confiança após um arrependimento. Esses dados mostram que confiança é um ativo importantíssimo: o cliente valoriza mais as marcas que admitem falhas e oferecem soluções verdadeiramente empáticas do que aquelas que prometem perfeição.

Em meus projetos de Experiência do Cliente, constatei o poder de trans-

formar momentos críticos, devoluções, erros e frustrações em pontos de encantamento. Recentemente, escrevi sobre isso em Regra Pico – Fim, que você pode conferir em https://www.linkedin.com/posts/neivamendes_cx-customercentric-peakendrule-activity-7374140103973175296-KcNg/?utm_source=share&utm_medium=member_desktop&rcm=ACoAAAMA0kBlajs7gGBFUr-pHQ5EfrThJF_IFA. Compreender o arrependimento não é apenas reparar danos, é entender o desejo de controle e segurança que o cérebro humano busca em toda interação de consumo.

E avançando na análise do infográfico, outro resultado importante é o de que 57% dos consumidores admitem comprar por impulso. O cérebro humano funciona em dois sistemas (quem quiser se aprofundar leia "Rápido e Devagar: Duas Formas de Pensar", livro do psicólogo e economista Daniel Kahneman): o sistema 1, rápido, emocional, impulsivo. Já o Sistema 2, é racional e analítico.

O marketing fala direto com o primeiro, mas a fidelização depende do segundo. A experiência do cliente, quando desenhada com base em neurociência, cria pontes entre emoção e razão, gerando satisfação de forma mais concreta e duradoura.

O arrependimento, embora sofrido, é também um professor. Ele nos ensina sobre nossos valores, expectativas e desejos não atendidos. Da mesma forma, ele ensina às marcas que empatia, respeito ao consumidor, escuta ativa, resposta e soluções efetivas para as reclamações são verdadeiros diferenciais competitivos.

Trabalhar com experiência do cliente é, no fundo, trabalhar com a mente e o coração humano. E se o arrependimento é inevitável, que ele ao menos sirva para aproximar marcas e pessoas de maneira verdadeira, com sensibilidade e aprendizado.

No fim, o que transforma a relação entre marcas e consumidores não é a ausência de erros, mas a presença de humanidade. E compreender a neurociência por trás do arrependimento é um passo essencial para redefinir a experiência do cliente, não como uma jornada de compra, mas como um processo de confiança.

Neiva Dourado Martins Mendes é atual presidente do Conselho e sócia-fundadora da Blue6ix Tecnologia.

Comércio Exterior: principais tendências e oportunidades da nova economia global

O comércio exterior vive um dos períodos mais transformadores de sua história. Em um ambiente econômico cada vez mais ágil e interconectado, as empresas que mais crescerão na próxima década não serão necessariamente as maiores, mas sim as mais eficientes

Bruno Perotoni (*)

Digitalização, blockchain, inteligência artificial, acordos multilaterais e estratégias de reshoring e nearshoring se unem em torno de um mesmo propósito, ganhar eficiência e competitividade em um ambiente global em constante mudança.

A digitalização do comércio exterior vai muito além da simples informatização de processos. Trata-se de uma mudança estrutural na forma como empresas operam, negociam e competem internacionalmente. O que antes exigia dias de trabalho manual hoje pode ser automatizado, reduzindo custos operacionais, riscos e tempo de resposta. A IA é o novo normal nesse contexto, mas seu uso ainda é, em muitos casos, superficial. Muitas empresas usam essa tecnologia apenas como uma ferramenta de busca ou análise de dados, quando o seu verdadeiro potencial está na automação inteligente de ponta a ponta. A tendência é que a adoção se torne mais estratégica e sofisticada, com sistemas capazes de prever demandas, identificar oportunidades de mercado e até mesmo negociar termos contratuais.

Enquanto a digitalização aprimora processos, o blockchain está revolucionando a forma como o dinheiro circula no comércio internacional. O tempo de esperar dias por uma liquidação bancária está ficando para trás. O comércio internacional opera agora em tempo real, e empresas que ainda dependem exclusiva-



mente de bancos tradicionais perdem agilidade e margem competitiva. Neste contexto, as stablecoins surgem como protagonistas dessa transformação, afinal são moedas digitais estáveis que unem segurança, liquidez e velocidade, permitindo transações 24 horas por dia, sete dias por semana, sem intermediários ou restrições de horário bancário.

Mais do que meios de pagamento, essas moedas começam a ser usadas como instrumentos de hedge cambial e diversificação patrimonial, oferecendo proteção ágil e de baixo custo contra a volatilidade das moedas locais.

Setores com maior potencial de crescimento no comércio exterior

No Brasil, o agronegócio segue sendo o carro-chefe da balança comercial, mesmo passando por algumas transformações. O setor caminha para um modelo cada vez mais tecnológico e sustentável, em que rastreabilidade, transparência e responsabilidade socioambiental se tornam diferenciais competitivos. Consumidores globais estão

dispostos a pagar mais por produtos que tenham boas práticas ambientais e de bem-estar animal. Tecnologias como blockchain e IoT já permitem essa rastreabilidade ao longo de toda a cadeia produtiva.

Outro setor com enorme potencial é o de energia. Com um dos maiores recursos naturais do mundo em fontes eólicas, solares, hidrelétricas e de biomassa, o Brasil pode não apenas alcançar a autossuficiência, mas se posicionar como um importante exportador estratégico de energia limpa. Empresas que investirem agora em tecnologia e contratos sustentáveis tendem a liderar esse movimento nas próximas décadas.

Ao mesmo tempo, a geografia do comércio global está se redesenhando. A Europa ainda mantém uma postura mais protecionista, enquanto a Ásia se mostra mais pragmática e aberta à cooperação com a América Latina. Movimentos de reshoring e nearshoring também abrem novas oportunidades, tornando países latino-americanos mais atrativos pela proximidade geográfica,

fusos compatíveis e custos competitivos.

Entretanto, ainda há desafios. A logística brasileira continua sendo um dos principais gargalos à competitividade. A forte dependência do modal rodoviário e a lentidão dos avanços em infraestrutura comprometem a agilidade das exportações e importações. A volatilidade cambial também pressiona margens e exige uma gestão técnica de riscos e, nesse contexto, as stablecoins e contratos inteligentes começam a despontar como alternativas modernas e eficientes para mitigar a exposição.

O cenário global também se mostra cada vez mais instável e interconectado. Guerras tarifárias, tensões geopolíticas e mudanças regulatórias podem alterar cadeias de valor de um dia para o outro. Diante disso, empresas precisam desenvolver agilidade estratégica e capacidade de adaptação para prosperar em meio à incerteza.

O Brasil tem um enorme potencial para ampliar sua presença global, especialmente em setores como agronegócio modernizado e energia limpa. Mas essas oportunidades só serão conquistadas por quem estiver disposto a abraçar a transformação digital e cultural do comércio exterior. A próxima década será das empresas que buscam eficiência, inovação e velocidade. No comércio internacional do futuro, o maior risco não é errar, mas sim ficar parado enquanto o mundo muda.

(*) Diretor de Tesouraria do Grupo Braza.

Como ampliar sua vida saudável em até 10 anos, segundo a ciência

Anna Emília Bragança (*)

Nas últimas décadas, avanços na medicina, na ciência da nutrição e na tecnologia contribuíram para que a expectativa de vida aumentasse em todo o mundo. No entanto, viver mais não significa, necessariamente, viver melhor. É nesse contexto que surge o conceito de healthspan, cada vez mais presente em debates sobre saúde, nutrição e bem-estar.

Diferente de lifespan (expectativa de vida), o healthspan refere-se ao período da vida em que o indivíduo permanece saudável, ativo e funcional, sem limitações significativas causadas por doenças crônicas ou degenerativas. Portanto, é um indicador que coloca a qualidade de vida no centro da discussão.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), embora a expectativa média de vida global seja de aproximadamente 73 anos, a expectativa de vida saudável é de 63 anos. Isso significa que, em média, as pessoas vivem ao menos uma década com limitações de saúde e o desafio contemporâneo está em reduzir esse hiato.

A boa notícia é que o healthspan pode ser ampliado por meio de escolhas cotidianas.

Fatores como alimentação equilibrada, prática regular de atividade física, sono reparador, gestão do estresse e vínculos sociais são determinantes para um envelhecimento saudável.

Um estudo do Harvard T.H. Chan School of Public Health, publicado no British Medical Journal (2020), demonstrou que adotar cinco hábitos saudáveis: manter peso adequado, praticar atividade física, ter alimentação nutritiva, não fumar e consumir álcool de forma moderada; pode acrescentar até 14 anos de vida para mulheres e 12 anos para homens. Mais do que isso, aumenta os anos vividos com saúde, reduzindo a incidência de doenças cardiovasculares, diabetes tipo 2 e câncer.

Quando se fala em healthspan, a nutrição é um dos pilares mais estudados, já que uma dieta baseada em ingredientes naturais, com variedade de frutas, legumes, proteínas de qualidade e gorduras boas, tem efeito protetor contra processos inflamatórios e degenerativos. Além disso, nutrientes específicos vêm sendo investigados pela ciência como aliados diretos da longevidade saudável. Pesquisas do Frontiers in Aging Neuroscience apontam benefícios do ômega-3 na função cognitiva, da vitamina D na saúde óssea e

imunológica e de antioxidantes naturais no combate ao envelhecimento celular.

Entre os compostos com maior respaldo científico para preservação da saúde muscular e funcional está a creatina, cuja suplementação tem sido associada ao aumento da força, melhor desempenho físico e preservação da massa magra, fatores essenciais para manter autonomia em todas as fases da vida. O HMB (β -hidróxi- β -metilbutirato), metabólito do aminoácido leucina, é outro composto que tem demonstrado auxiliar na preservação da massa muscular, força e função muscular durante o envelhecimento.

Na prática, isso significa que pequenas escolhas diárias, como manter uma alimentação equilibrada, exercitar-se, priorizar o bem-estar e, quando necessário, utilizar a suplementação, podem ter impacto direto no prolongamento do healthspan. Mais do que buscar longevidade, o desafio contemporâneo é cultivar hábitos e escolhas que proporcionem uma vida longa e, sobretudo, saudável. Dessa forma, os anos a mais serão sempre bem vividos.

(*) Sócia-Conselheira da Integralmedica. Nutricionista formada, atua na gestão estratégica e no desenvolvimento de soluções voltadas à saúde e bem-estar.

Proclamas de Casamentos

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL

3º Subdistrito - Penha de França
Dr. Mario Luiz Migotto - Oficial Interino

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

O pretendente: **GUILHERME SILVA BARACHO**, profissão: engenheiro civil, estado civil: solteiro, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 22/12/1992, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Eduardo Baracho Neto e de Maria Cristina Silva Baracho. A pretendente: **NADJA DOS SANTOS DE OLIVEIRA**, profissão: arquiteta, estado civil: solteira, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 29/05/1993, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Sergio Trajano de Oliveira e de Marta Simone dos Santos.

O pretendente: **MARCIO MORAES LIMA**, profissão: controlador operacional, estado civil: solteiro, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 29/03/1986, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Pedro Rodrigues Lima e de Cleusa Maria de Moraes Lima. A pretendente: **LUANA SENA DE CARVALHO**, profissão: contadora, estado civil: solteira, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 26/04/1985, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de João Batista Pereira de Carvalho e de Léa Freitas Sena.

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/24BB-C761-DDD4-D784> 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: 24BB-C761-DDD4-D784



Hash do Documento

D07D8B996E5B0B5449C28AD35E19E512AECC139477469578D47D2A10A73D6AD6

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 11/11/2025 é(são) :

Lilian Regina Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 11/11/2025 19:53 UTC-03:00

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

