

Carnaval deve levar Turismo a faturar 10% a mais em fevereiro

O carnaval deve ajudar o Turismo nacional a faturar R\$ 18,6 bilhões em fevereiro — alta de 10% em relação ao mesmo período do ano passado —, de acordo com estimativas da FecomercioSP

Se confirmada a projeção, será o melhor desempenho do setor para o mês desde 2011, ano de início da série histórica da FecomercioSP, com base em dados do IBGE. Em parte, o crescimento é resultado da base de comparação, já que, no ano passado, o carnaval caiu em março. No entanto, a principal razão para a alta está no momento favorável pelo qual o setor passa, com fortalecimento do poder de compra da população, renda mais elevada — sustentada pelo mercado de trabalho aquecido — e inflação em desaceleração, além do mais acesso ao crédito para parcelamentos, aspecto essencial na dinâmica de consumo do Turismo.

“Mesmo que as famílias não viajem para destinos



Se confirmada a projeção, será o melhor desempenho do setor para o mês desde 2011.

distantes e que o carnaval não seja um feriado, mas um ponto facultativo, a data costuma movimentar o setor, especialmente os segmentos de transporte aéreo e rodoviário, hospedagem, locação de veículos e alimentação”, explica o presidente do Conselho de Turismo da FecomercioSP, Guilherme Dietze.

Ele afirma que, ainda que nem todas as famílias possam fazer viagens de avião para destinos distantes, os deslocamentos menores, realizados de carro ou ônibus, também contribuem para o crescimento das atividades do setor. “Assim, o empresário do Turismo pode se beneficiar do potencial aumento de receita

nessa esteira do segmento de lazer, que começa em dezembro e se estende até o carnaval.”

Além disso, a festa costuma potencializar os gastos familiares com atrações de entretenimento, já que, nos grandes centros urbanos, ocorrem os chamados lançamentos e aquecimentos do carnaval, com desfiles de blocos nas ruas e eventos especiais — movimento que também se repete no fim de semana posterior ao evento, desde deslocamentos mais longos, como no caso das festas em Salvador, na Bahia, e na cidade do Rio de Janeiro, até trajetos mais curtos, como os realizados da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP) para os eventos na capital (Al/FecomercioSP).

Humanização tecnológica: como melhorar a experiência do cliente em 2026?

Thiago Gomes (*)

Garantir uma ótima experiência do cliente não se trata, apenas, de adotar novas tecnologias que otimizem o atendimento, mas de integrá-las de forma inteligente e humana ao relacionamento com cada um. O consumidor espera mais do que eficiência: ele quer ser reconhecido, compreendido e atendido de forma quase intuitiva — o que destaca a importância de desenvolver jornadas mais naturais, personalizadas e sem atrito, para as empresas que realmente quiserem prosperar este ano.

A “massificação” dessa automação levou muitas organizações a construírem experiências que não resolvem os problemas de seu público-alvo, gerando, ao invés disso, cada vez mais insatisfação. Isso porque muitas tecnologias tradicionais obrigam o cliente a se adaptar ao robô, e acabam fragmentando sua jornada e satisfação com o atendimento prestado.

Por mais que a digitalização esteja fortemente presente em nosso cotidiano, é extremamente importante ter consciência de que o consumidor apenas aceita conversar com uma IA quando ela passa a entregar valor real, resolvendo o problema em questão sem que se sintam apenas mais um. Ela deve ser pensada como motor da experiência do cliente e da resolução de sua demanda, e não como vitrine tecnológica.

Prova disso está no estudo do “CX Trends 2025”, o qual identificou que a hiperpersonalização e a inteligência artificial já influenciam seis a cada 10 decisões de compra de produtos ou serviços — sendo que, no último ano, 68% dos consumidores destacaram a personalização no atendimento como fator de decisão. Não se trata de priorizar o lado humano ao tecnológico, ou vice-versa, mas de usar esses recursos a favor do cliente, com menos atrito e repetição, dando

espaço para jornadas mais claras, transparentes e consistentes.

Uma experiência inteligente parte da análise de dados a respeito do perfil e histórico do público-alvo. Porém, um dos maiores erros do mercado nesse sentido é coletar informações demais, sem que utilize boa parte delas. A velha máxima do “menos é mais” nunca erra. Os dados precisam ter propósito e cada um deles precisa responder a uma pergunta focal: como isso melhora a experiência do cliente?

Isso servirá de base para a construção de uma comunicação bem mais natural e individualizada, de acordo com as necessidades e desejos de cada pessoa. Isso abrange, na prática, cinco pilares indispensáveis: contexto (saber quem é o cliente, de onde ele veio, e o que já viveu); continuidade (não pedir a mesma informação duas vezes, e não quebrar a jornada ao trocar de canal); intenção (o cliente deve escolher com quem prefere falar, e o sistema entender o que ele precisa); objetividade (resolver essas questões com máxima rapidez, sem passos desnecessários) e escalonamento inteligente (investindo em uma IA capaz de resolver o que faz sentido, deixando o profissional humano entrar em momentos mais estratégicos para a geração de valor).

Oferecer uma boa experiência não é mais um diferencial, é o mínimo esperado. O grande segredo está em criar jornadas hiper personalizadas, com interações naturais e sem fricção, mostrando que não se trata de quem mais investe em tecnologias robustas, mas naquelas que extraem e executam o melhor que podem oferecer, sem perder a qualidade do atendimento em si e, com isso, construindo relações sólidas de confiança a longo prazo.

(*) - É Diretor de Customer Success e Produtos na Pontaltech.

CFM estuda usar Enamed para conceder registro profissional

O Conselho Federal de Medicina estuda utilizar as notas do Exame Nacional de Avaliação da Formação Médica (Enamed) como critério para conceder o registro profissional aos formandos. Para isso, pediu ao Ministério da Educação e ao Inep, os microdados do exame, com a identificação das pessoas que tiraram notas 1 ou 2, consideradas insuficientes.

O Inep divulgou informações sobre cada estudante que realizou a prova, incluindo dados acadêmicos, notas e respostas do questionário socioeconômico. Os dados, no entanto, não trazem a identificação dos alunos. De acordo com o presidente do CFM, José Hiram Gallo, o resultado da primeira edição do Enamed foi debatido pela plenária do conselho. “Uma das propostas é fazer uma resolução para não registrar esses profissionais, mas ainda está em estudo no nosso jurídico”.

O Enamed foi criado em 2025, para avaliar a formação médica no país, a partir do nível de proficiência de médicos formados ou no final da graduação. Os resultados mostraram que cerca de um terço dos cursos tiveram desempenho insuficiente, a maioria da rede privada ou municipal. A realização do exame é obrigatória e o resultado pode ser usado no Exame Nacional de Residência (Enare). A prova não está prevista como requisito para a atuação profissional.

Para o CFM, os números refletem “um problema estrutural gravíssimo”. “Se você vai abrir uma escola e não tem um hospital universitário preparado para esses futuros médicos atuarem não tem que autorizar essa faculdade. Não tem como você formar um médico se não tiver um hospital-escola, não tem como você fazer medicina se não tiver um leito ao lado”, defende Gallo.

O presidente do CFM apoia as sanções que o Ministério da Educação vai aplicar às faculdades com os piores desempenhos, como suspensão de ingresso e diminuição da oferta de vagas, mas acredita que apenas as unidades com conceito quatro ou cinco deveriam poder manter suas atividades livremente. Já o MEC considera que as faculdades com índice a partir de 3 já se mostraram proficientes.

Gallo também disse que os resultados do Enamed comprovam a necessidade de um exame de proficiência médica como pré-requisito para o exercício da medicina, a exemplo do que ocorre com os bacharéis em Direito, que precisam ser aprovados no exame da Ordem dos Advogados do Brasil para atuar. Dois projetos para a criação do exame estão sendo avaliados pelo legislativo, um na Câmara dos Deputados e outro no Senado, com tramitações avançadas (ABR).

CNTE comemora reajuste do piso do magistério

A Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação (CNTE) classificou como vitória da mobilização da categoria o anúncio do reajuste do piso salarial nacional do magistério para 2026, definido em medida provisória (MP) assinada pelo presidente Lula.

Para este ano, o valor será elevado em 5,4%, passando de R\$ 4.867,77 para R\$ 5.130,63, válido para profissionais da rede pública de educação básica de todo o país, com jornada de 40 horas semanais. O percentual representa um ganho real de 1,5% acima da inflação medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) de 2025, que foi de 3,9%.

Para a presidente da CNTE, Fátima Silva, a conquista precisa ser celebrada, mas ela apontou dados da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), que põe o Brasil entre os países que pior remuneraram os professores, o que mostra o problema estrutural da categoria.

“Mesmo assim, a conquista de um piso com ganho real representa um avanço importante, fruto da mobilização da categoria e da luta permanente pela valorização da educação pública”, afirmou, em nota publicada pela entidade (ABR).

lobato@netjen.com.br

A - Água para a Capital

A Sabesp iniciou uma obra estratégica para fortalecer a segurança hídrica da Região Metropolitana de São Paulo. Trata-se da Interligação Billings-Alto Tietê, que permitirá a captação de até 4.000 litros por segundo de água bruta no braço Rio Pequeno da represa Billings, em São Bernardo do Campo, com bombeamento para a represa Taiaçupeba, em Suzano, que faz parte do Sistema Alto Tietê. Com investimento de R\$ 1,4 bilhão, esta é uma das soluções do Plano de Segurança Hídrica previsto no novo contrato, firmado após a privatização promovida pelo Governo de São Paulo em 2024 para acelerar os investimentos em saneamento básico.

B - Associativismo Luso-Brasileiro

Entre os dias 25 e 27 de março, Minas Gerais será palco do II Encontro Nacional do Associativismo Luso-Brasileiro, que acontece no Vila Galé Ouro Preto Collection, em Cachoeira do Campo - Ouro Preto. Promovido pela Câmara Portuguesa de Comércio no Brasil - Minas Gerais, o evento reúne representantes de associações, câmaras de comércio, consulados, lideranças institucionais e especialistas do Brasil e de Portugal para discutir o papel do associativismo na promoção da sustentabilidade, da governança e da cooperação internacional. Mais informações: (https://camaraportuguesamg.com.br/).

C - Eficiência Energética

A Chamada Pública de Projetos de Eficiência Energética (CPP) da EDP está com inscrições abertas até o próximo domingo (25). Este

ano, a iniciativa conta com um aporte recorde, de R\$ 16,1 milhões da concessionária de energia, que serão destinados a projetos que gerem impacto positivo para os setores público e privado. Todas as informações estão disponíveis no site do edital, (www.edpsp.gestaocpp.com.br).

D - WhatsApp

O comportamento do consumidor brasileiro consolidou o WhatsApp como um dos principais canais de relacionamento com empresas. Segundo levantamentos analisados pela Clicksign a partir de dados do Meta, 93,4% dos usuários de internet no Brasil utilizam o aplicativo diariamente e 9 em cada 10 já preferem resolver negociações e decisões de compra por mensagem. Na jornada imobiliária, o WhatsApp domina 73% da pré-venda e 77% do pós-venda.

E - Compra de Caminhões

O BNDES iniciou a operação de um programa de R\$ 10 bilhões destinado à renovação da frota de caminhões no Brasil, oferecendo condições mais acessíveis para motoristas autônomos, frotistas e cooperativas. Com taxas de juros estabelecidas entre 13% e 14% ao ano, a iniciativa permite o financiamento de veículos novos e seminovos fabricados a partir de 2012, com prazos de pagamento que chegam a 60 meses e carência de até meio ano para o início das parcelas. A medida foca na modernização do transporte rodoviário, que hoje representa a maior parte da matriz logística nacional, incentivando a troca de veículos antigos por modelos mais eficientes e menos poluentes.

F - Novas Empresas

O empreendedorismo segue em alta no estado de São Paulo. Em 2025, foram abertas 405 mil novas empresas, um crescimento de 10% em relação a 2024, que registrou 368 mil constituições, de acordo com a Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESP), vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico. O avanço também se reflete no saldo líquido de empresas, diferença entre aberturas e baixas, que alcançou 242.364 no ano. O número representa crescimento de 9,6% na comparação com 2024, quando o saldo foi de 221.210.

G - Ampliar Exportações

A ABIMAQ (Associação Brasileira da Indústria de Máquinas e Equipamentos) realizará, no próximo dia 28 (quarta-feira), o curso online 'Impulsionando suas exportações - Como aproveitar os benefícios dos Acordos Internacionais de Comércio', voltado a empresas que desejam ganhar competitividade no mercado externo. Acesso a novos mercados, reduções tarifárias, margens de preferência, integração econômica e histórico das negociações do Mercosul com outros blocos, como UE, EFTA, Índia e países latino-americanos. Mais informações: (11) 5582-6321/6326 - WhatsApp: (11) 94526-8280 ou (https://abimaq.org.br/cursos/1803/impulsionando-suas-exportacoes-como-aproveitar-os-beneficios-dos-acordos-internacionais-de-comercio).

H - Receita e Empregos

A pesquisa estimativa da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) para o carnaval de 2026, divulgada na quarta-feira (21), aponta movimentação financeira recorde estimada em R\$ 14,48 bilhões. Caso confirmado, este volume de receitas representa um crescimento real de 3,8% em comparação ao mesmo período do ano passado, já descontada a inflação. O otimismo do setor é impulsionado pelo fluxo recorde de turistas estrangeiros e pela estabilização dos preços de serviços essenciais, o que deve gerar ainda a abertura de 39,2 mil vagas de empregos temporários.