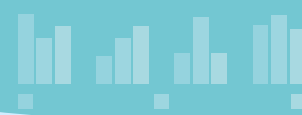


Carol Olival (*)

Economia da Criatividade

#FullSailBrazilCommunity



A Escuta como Ativo Estratégico nas Instituições de Ensino

A escuta como vantagem competitiva no marketing educacional

Eu aprendi, na prática, que a instituição que mais cresce não é a que mais fala. É a que mais escuta. Quando eu digo escuta, não é pesquisa por obrigação nem caixinha de sugestões esquecida. É escuta ativa: conversas com famílias, leitura de dúvidas recorrentes, análise de desistências, compreensão de objeções e atenção ao que não é dito. No marketing educacional, escutar é estratégia. Porque o que define conversão não é criatividade; é aderência entre mensagem e realidade da vida do aluno.

Quando uma escola escuta, ela descobre o que realmente pesa na decisão: segurança, rotina, acolhimento, metodologia, resultados, suporte emocional, flexibilidade, valores. Isso muda tudo. A comunicação fica mais simples e mais convincente, porque fala do que importa. O posicionamento fica mais claro, porque a escola entende onde

gera valor. E o funil fica mais eficiente, porque a equipe deixa de empurrar e passa a orientar.

A literatura de marketing em educação superior reforça que esse campo é complexo e exige mais do que ferramentas tradicionais, justamente por ser serviço e por envolver múltiplos stakeholders. A escuta, então, vira o instrumento mais confiável para reduzir achismo. E quando a instituição reduz achismo, ela melhora decisões: quais canais priorizar, quais temas produzir, quais promessas cortar, quais experiências fortalecer.

Profissionais que investem em escuta ganham previsibilidade. Eles conseguem criar conteúdo com alta utilidade. Eles melhoram atendimento sem treinar frases prontas, porque entendem o contexto. Eles identificam riscos de reputação antes que virem crise. E, principalmente, constroem uma marca que parece humana, porque de fato está em diálogo com a comunidade. Escuta não é gentileza; é vantagem competitiva.

Eu não vejo marketing educacional forte sem escuta estruturada. Quem escuta vende mais porque comunica melhor, atende melhor e promete melhor. E quem promete melhor tem menos conflito, menos ruído e mais confiança.

Referências:

Gómez-Bayona, L., et al. (2024). Importance of relationship marketing in higher education. *Cogent Business & Management*.

Oplatka, I., & Hemsley-Brown, J. (2021). A systematic and updated review of the literature on higher education marketing.

(*) - Com graduação em Arquitetura e Urbanismo, pós-graduação em Administração, MBA em Empreendedorismo e Inovação e Mestrado em Marketing Digital, Carol Olival conta com mais de 20 anos de atuação no mercado de educação. Tem foco nas áreas de vendas e marketing e experiência como empreendedora e gestora de escolas próprias. Autora de três livros sobre educação e treinamento corporativo e TEDx speaker, hoje Carol atua como Community Outreach Director da Full Sail University, provendo constantes debates sobre como o binômio criatividade e tecnologia são necessários a todos profissionais do cenário atual, e o papel da educação dentro desse contexto

Proclamas de Casamentos

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS

16º Subdistrito - Mooca

Luiz Orlando de Barros Segala - 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: **JOEL DE ANDRADE**, estado civil viúvo, profissão aposentado, nascido em Cravinhos, SP, no dia 28/09/1936, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Francisco de Andrade e de Mariana Dib de Andrade. A pretendente: **SILVIA REGINA MARIZZE**, estado civil solteira, profissão do lar, nascida em São Paulo, SP, no dia 16/09/1958, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de José Alberto Marizze e de Adair Tavares Marizze.

O pretendente: **LUCAS CREPALDI**, estado civil divorciado, profissão head marketing, nascido em São Paulo, SP, no dia 14/11/1991, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Ariovaldo Lourenço Crepaldi e de Eliana de Fatima Trindade Crepaldi. A pretendente: **PÂMELA DE ARAUJO LEMOS**, estado civil solteira, profissão analista de pesquisas, nascida em Santo André, SP, no dia 24/02/1987, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Manoel de Jesus Martins Lemos e de Geisa de Araujo Lemos.

O pretendente: **ANDRÉ CAMACHO GARCIA**, estado civil solteiro, profissão engenheiro civil, nascido em São Paulo, SP, no dia 14/03/1985, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de João Camacho Garcia e de Luzia Maria de Souza Garcia. A pretendente: **JULIANA NACEVICIUS ALMEIDA PINTO**, estado civil divorciada, profissão nutricionista, nascida em São Paulo, SP, no dia 30/03/1980, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Celso Almeida Pinto Junior e de Vanda Navecius Almeida Pinto.

O pretendente: **RAPHAEL BENEVENTO LEOPOLDINO**, estado civil solteiro, profissão produtor de eventos, nascido em São Paulo, SP, no dia 09/06/1985, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Paulo Roberto Leopoldino e de Thais Benevento Leopoldino. A pretendente: **MONAH SBRANA FERREIRA**, estado civil solteira, profissão executiva comercial, nascida em São Paulo, SP, no dia 12/09/1989, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de José Carlos Balista Ferreira e de Maria Cristina Sbrana Gerjis Balista Ferreira.

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

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL

33º Subdistrito - Alto da Mooca

ILZETE VERDERAMO MARQUES - 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: **MARCOS ANTONIO SARMANHO RAYOL**, estado civil divorciado, filho de João Baptista Rayol e de Bela Maria Sarmanho Rayol, residente e domiciliado no Alto da Mooca, neste subdistrito - São Paulo - SP. A pretendente: **RAQUEL SILVA OSORIO**, estado civil viúva, filha de Francisco Pereira da Silva e de Noemia da Costa Silva, residente e domiciliada na Vila Formosa, nesta Capital - São Paulo - SP. Obs.: O pretendente é residente à Rua São Sabino, nº 210, Alto da Mooca, neste subdistrito - São Paulo - SP e a pretendente é residente à Rua Ferraz de Campos, nº 17, Vila Formosa, nesta Capital - São Paulo - SP. Em razão da revogação do parágrafo 4º do Artigo 67, da Lei 6015/77, pelo Artigo 20, Item III, alínea "b" da Lei 14.382/22, deixo de encaminhar Edital de Proclamas para afixação e publicidade ao Cartório de residência da pretendente.

O pretendente: **JOÃO VICTOR ALMEIDA DE SOUSA CUNHA**, estado civil solteiro, filho de Carlos Wilton Passos de Sousa Cunha e de Roseanny Shirley Almeida de Sousa Cunha, residente e domiciliado no Alto da Mooca, neste subdistrito - São Paulo - SP. A pretendente: **ISABELA RAMOS CASAES**, estado civil solteira, filha de Adriana Ramos Casaes, residente e domiciliada no Alto da Mooca, neste subdistrito - São Paulo - SP.

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

IA é eficiência sem precedentes ou desemprego em massa?

Automação redesenha funções cria novas ocupações e expõe erros de adoção apressada

As demissões anunciadas pelo Mercado Livre nos últimos dias recolocaram a inteligência artificial no centro do debate sobre emprego e produtividade. A empresa confirmou o desligamento de 119 funcionários na América Latina, sendo 38 no Brasil, em áreas ligadas à experiência do usuário, em um movimento associado à ampliação do uso de ferramentas de IA.

Embora a companhia negue a substituição direta de pessoas por tecnologia e classifique a decisão como uma "medida pontual", a informação revelada pela mídia evidenciou como a automação já começa a redesenhar funções qualificadas dentro das empresas.

O episódio expõe um fenômeno mais amplo. O avanço acelerado da inteligência artificial reacendeu o temor do desemprego em massa em diferentes setores da economia, mas os dados mais recentes indicam um cenário mais complexo. Levantamento da OCDE mostra que menos de 10% dos postos de trabalho nos países analisados apresentam alto risco de automação total. Na maioria das ocupações, a tecnologia substitui tarefas específicas, não empregos inteiros, exigindo novas competências digitais, analíticas e comportamentais.

Para João Paulo Ribeiro, CEO do Grupo Inove, a reação a casos como o do Mercado Livre costuma confundir transformação com



eliminação. "A inteligência artificial automatiza atividades repetitivas e operacionais, mas isso não significa eliminar profissionais. O que está acontecendo é uma reorganização do trabalho dentro das empresas, com novas responsabilidades e novas exigências de qualificação", afirma.

Na prática, essa reorganização já é perceptível em áreas como atendimento, vendas, operações administrativas e suporte técnico. Sistemas de IA passaram a assumir triagens iniciais, análises de dados e respostas padronizadas, enquanto cresce a demanda por profissionais capazes de interpretar informações, tomar decisões e lidar com situações complexas. Pesquisa da PwC indica que 73% dos consumidores brasileiros consideram a experiência tão importante quanto preço ou produto, o que reforça a centralidade do fator humano nos pontos críticos da jornada.

O risco maior, segundo especialistas, está na adoção da tecnologia com foco exclusivo na redução de cus-

texto, a IA tem sido utilizada para ampliar produtividade, criar novos modelos de trabalho e aumentar a geração de renda em segmentos antes limitados por escala ou custo.

A transformação também abre espaço para novas ocupações. Relatórios internacionais apontam crescimento na demanda por analistas de dados, especialistas em automação, gestores de produtos digitais, designers de experiência e profissionais híbridos, que combinam conhecimento técnico e visão de negócio. "As profissões não estão acabando. Elas estão mudando", resume o executivo.

Para Ribeiro, o debate sobre desemprego em massa acaba desviando a atenção do ponto central. "O problema não é a IA tirar vagas, é a falta de preparo das empresas e das pessoas para esse novo cenário. Quem investe em capacitação, redesenho de processos e uso responsável da tecnologia tende a gerar mais produtividade, renda e oportunidades", afirma.

No balanço entre dados e prática, a inteligência artificial se mostra menos como uma ameaça generalizada e mais como um divisor de águas. Ela amplia a distância entre empresas bem estruturadas e despreparadas e redefine o trabalho de forma profunda. O impacto final, porém, não será determinado pela tecnologia em si, mas pelas escolhas estratégicas feitas agora.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <http://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/DD8B-C556-FF00-713C> ou vá até o site <http://assinaturas.certisign.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: DD8B-C556-FF00-713C



Hash do Documento

6FF6F5E2D676D8D922D85563B7AD200DD52744BCB5B59F07259CA88EFF40C6B3

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 22/01/2026 é(são) :

- Lilian Regina Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 22/01/2026 18:54 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital - JORNAL EMPRESAS E NEGOCIOS LTDA - 05.687.343/0001-90

Evidências

Geolocation: Location not shared by user.

IP: 172.16.4.2

AC: AC Certisign RFB G5

