

O impacto da documentação inteligente na experiência do cliente

Em um mundo cada vez mais digital e competitivo, a experiência do cliente deixou de ser apenas um diferencial para se tornar um fator determinante de sucesso

Rafael Martinelli (*)

Em praticamente todos os setores, desde a construção civil, concessionárias automotivas e varejo, a forma como as empresas gerenciam documentos e informações influencia diretamente a percepção do cliente. Processos lentos, burocráticos ou suscetíveis a erros não só geram frustração, como podem comprometer a confiança e até a decisão de contratar um serviço ou realizar uma compra.



tivamente o atendimento ao cliente.

Um dos impactos mais visíveis é a agilidade. Documentos que antes exigiam múltiplas interações e longos períodos de espera agora podem ser processados em minutos. Clientes recebem respostas mais rápidas, contratos são aprovados com eficiência e processos complexos, como cadastros ou autorizações, se tornam quase instantâneos. A rapidez transmite confiabilidade e profissionalismo, e melhora a percepção do cliente sobre a empresa e reforça a experiência positiva.

Além da velocidade, a documentação inteligente reduz erros e aumenta a conformidade. Informações capturadas manualmente estão sujeitas a equívocos, perda de dados e inconsistências

que geram retrabalho e insatisfação. Ao automatizar a entrada e validação de dados, a IA garante precisão e aderência a regulamentos, eliminando riscos e proporcionando ao cliente uma experiência mais segura e confiável. Outro benefício é a transparência. Sistemas inteligentes permitem que os clientes acompanhem o status de documentos, contratos ou solicitações em tempo real, sem depender de múltiplos contatos ou processos internos complexos. Essa visibilidade fortalece a confiança e oferece uma sensação de controle ao cliente, que percebe que sua demanda está sendo tratada com seriedade e eficiência.

A documentação inteligente também libera os colaboradores de tarefas repetitivas e burocráticas, permitindo que foquem em

atividades de maior valor, como atendimento personalizado, consultoria ou suporte estratégico. Com isso, o cliente não apenas experimenta processos mais ágeis, mas também interações mais humanas e focadas em suas necessidades reais.

Finalmente, essa tecnologia se torna um diferencial competitivo. Empresas que adotam a documentação inteligente conseguem oferecer experiências consistentes, rápidas e seguras, elevando índices de satisfação e fidelização. Em mercados onde a experiência do cliente influencia decisões de compra, recomendação e retenção, investir em automação e IA não é apenas uma questão de eficiência: é uma estratégia de crescimento sustentável e de construção de confiança.

Diante desse cenário, vale concluir que a documentação inteligente transforma a forma como empresas lidam com informações, acelera processos internos e coloca o cliente no centro da operação. Organizações que adotam essa abordagem não apenas otimizam suas operações, mas criam experiências mais fluidas, seguras e satisfatórias, com fatores que se tornam decisivos para conquistar e fidelizar clientes em qualquer setor.

(*) CEO e fundador do Holmes.

Negócios & Carreira

Fabiana Monteiro (*)



Da adversidade à liderança global: a trajetória de Selma Olivia Maia

De uma infância simples no Sul do Brasil à liderança internacional na Vestas, guiada por estudo e resiliência

Algumas experiências colocam as pessoas diante de desafios capazes de transformá-las profundamente. Na trajetória de **Selma Olivia Maia**, essas experiências começaram ainda na infância e ajudaram a moldar uma profissional reconhecida por sua resiliência, disciplina e visão global.

Selma nasceu em Curitiba (PR), mas foi em São Bento do Sul (SC) que passou grande parte da infância e adolescência. Em uma família numerosa, com sete irmãos e uma irmã adotiva, aprendeu cedo o valor do trabalho e da responsabilidade. O pai, Olívio, era pedreiro e posteriormente mestre de obras; a mãe, Maria Salete, dividia-se entre os cuidados com os filhos e diversos trabalhos para ajudar no sustento da casa.

Apesar do esforço dos pais, a infância foi marcada por dificuldades. O alcoolismo paterno trouxe momentos de instabilidade e violência no ambiente familiar. Ao presenciar o sofrimento da mãe, Selma compreendeu muito cedo a importância da independência financeira e da educação como caminhos para transformar a própria realidade.

Determinada a construir um futuro diferente, encontrou nos estudos o principal instrumento de mudança. Graças ao envolvimento da mãe com a igreja, todos os filhos conseguiram bolsas de estudo no Colégio São José, a única escola particular da cidade na época. Para frequentar as aulas, **Selma** caminhava cerca de seis quilômetros por dia. Hoje reconhece que aquela oportunidade foi decisiva para a construção das bases de sua formação.

A infância também foi marcada pelo trabalho precoce. Na São Bento do Sul da década de 1970, muitas famílias participavam da produção da indústria moveleira local realizando tarefas em casa. Selma e os irmãos ajudavam a limar peças e trançar assentos de cadeiras. A rotina alternava estudo e trabalho, fortalecendo sua determinação em buscar conhecimento e novas oportunidades.

Aos 14 anos iniciou o primeiro emprego formal como telefonista e recepcionista em uma fábrica de móveis. A partir daquele momento, passou a trabalhar durante o dia, estudar à noite e dedicar os sábados ao aprendizado do inglês. Era o caminho que acreditava necessário para conquistar o mundo que sonhava conhecer.



Selma Olivia Maia

Em 1989 ingressou no curso de Comércio Exterior da Univille, em Joinville (SC). Durante a graduação realizou sua primeira viagem internacional, um intercâmbio acadêmico no Chile que confirmou sua escolha profissional. Formou-se em 1992 e, no ano seguinte, participou de um intercâmbio no México, onde estudou e também deu aulas para custear sua permanência.

Ao retornar ao Brasil, tornou-se sócia de um escritório de assessoria em Comércio Exterior em São Bento do Sul. Posteriormente mudou-se para Curitiba para realizar uma pós-graduação e iniciou carreira na Diamantina Fossanese, empresa italiana do setor de acessórios para calçados. Ali começou a desenvolver suas habilidades de liderança e ampliou sua experiência internacional.

Em 1997 iniciou uma nova etapa ao ingressar na Volkswagen, onde permaneceu por mais de uma década. Nesse período viveu também uma grande realização pessoal: o nascimento das filhas gêmeas, Laura e Carolina, reforçando sua convicção de que é possível conciliar carreira, maternidade e desenvolvimento profissional.

Ao longo da carreira consolidou uma visão de liderança centrada nas pessoas. Para Selma, liderar significa criar ambientes onde cada profissional possa desenvolver seu potencial, combinando escuta ativa, respeito e clareza de objetivos.

Um dos maiores desafios profissionais ocorreu durante a pandemia, quando liderou uma equipe global de mais de 600 pessoas responsáveis por operações logísticas em quatro continentes. Mesmo diante de rupturas nas cadeias de suprimentos, lockdowns e crises geopolíticas, sua equipe conseguiu manter as operações funcionando e alcançar resultados históricos para a organização.

Hoje, como **VP Logistics Procurement na Vestas**, Selma Olivia Maia reforça uma convicção construída ao longo da vida: cada pessoa é responsável por construir a própria trajetória. Investir em conhecimento, manter humildade e desenvolver uma marca pessoal consistente são, para ela, os pilares de uma carreira sólida.

A menina que um dia olhava para o céu tentando ver aviões passando realizou o sonho de conhecer o mundo. Hoje, a executiva já visitou todos os continentes e mais de 30 países — prova de que determinação, estudo e propósito podem transformar qualquer história.

E uma lição permanece clara em sua trajetória: **a marca pessoal é a ferramenta mais valiosa que um profissional pode construir ao longo da vida.**

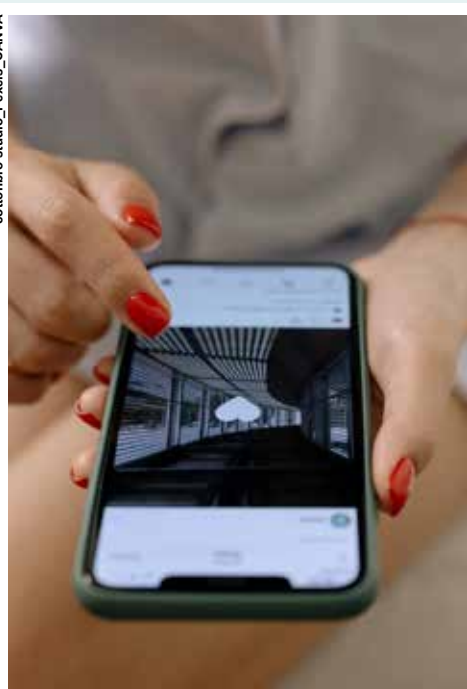
(*) - Chairman, CEO da Editora Global Partners – Affiliated to Institute of Coaching at McLean Hospital, associate Harvard Medical School – (ICPA).
Conselheira de empresas.

Instagram testa links clicáveis em legendas e abre nova possibilidade de conversão para perfis profissionais

O Instagram iniciou testes que permitem a inclusão de links clicáveis diretamente na legenda de publicações e de Reels. A funcionalidade está sendo liberada gradualmente para usuários que possuem a assinatura Meta Verified, serviço pago da Meta Platforms voltado a criadores de conteúdo e empresas. Por enquanto, o recurso permanece em fase de distribuição e está disponível apenas para parte das contas que aderiram à modalidade.

Na prática, a novidade permite que usuários incluam links externos diretamente na legenda das publicações, possibilitando que o público seja direcionado a páginas externas sem a necessidade de acessar o link da biografia ou procurar o endereço em outros espaços do perfil. Com isso, perfis profissionais passam a contar com um fluxo mais direto entre o conteúdo publicado e possíveis ações de conversão, como acesso a sites institucionais, páginas de vendas ou canais de atendimento.

A funcionalidade ainda está em processo de liberação gradual aos assinantes e representa uma mudança relevante na dinâmica de uso da



plataforma, especialmente para perfis que utilizam o Instagram como ferramenta de negócios, marketing digital ou distribuição de conteúdo. Ao permitir a inserção de links diretamente na legenda, o recurso reduz etapas entre o conteúdo e o acesso a páginas externas, diminuindo o atrito na jornada de compra. Até então, o principal mecanismo de direcionamento de

tráfego externo concentrava-se no link da biografia ou em links inseridos nos stories.

Para Lucas Mendes, especialista em performance digital e sócio-proprietário da Numeratti, o novo formato pode ampliar as possibilidades estratégicas para empresas e criadores de conteúdo. “Quando o link aparece diretamente na legenda, o caminho entre o conteúdo e a ação do usuário tende a ser mais curto. Isso pode reduzir perdas no processo de clique e facilitar o direcionamento para páginas externas, especialmente em estratégias voltadas a vendas ou geração de leads. Nesse formato, a velocidade da decisão é crucial, porque diminui significativamente essa jornada do cliente”, afirma.

Até o momento, o Instagram não confirmou quando ou se o recurso será disponibilizado para todos os usuários da plataforma. Enquanto os testes continuam, especialistas recomendam que empresas e profissionais de marketing acompanhem a evolução da funcionalidade e avaliem como ela poderá ser incorporada às estratégias de conteúdo e performance digital.

