

## TRANSFORMAÇÃO

# A NOVA DISPUTA DAS MARCAS ACONTECE DENTRO DAS RESPOSTAS DE IA

▶▶ Leia na página 8

## Organizar o atendimento e sustentar a expansão

Estruturação digital dos canais de atendimento é providência para não perder clientes e reputação, orienta especialista

O faturamento das pequenas e médias empresas no Brasil apresentou um crescimento modesto no último ano, mas suficiente para indicar uma retomada gradual da atividade. Segundo o Índice Omie de Desempenho Econômico das PMEs (IODE-PMEs), o avanço foi de 1,2%, passando dos R\$ 110 milhões em todo o país.

Para quem está à frente desses negócios, os primeiros sinais dessa expansão costumam aparecer no dia a dia da operação: mais pedidos chegando, aumento no fluxo de atendimentos e uma rotina um pouco mais movimentada — sinais claros de que a demanda começa a ganhar força.

É justamente esse momento um dos mais importantes para as empresas, apontam os especialistas. Ele pode servir de impulso para escalar as operações e garantir um crescimento sustentável. Mas, para isso, é preciso estar preparado.

O primeiro passo passa pelo atendimento. "Quando a empresa começa a perder vendas por falta de organização — especialmente no atendimento — o impacto vai além da receita e pode comprometer a reputação do negócio. Em muitos casos, é no primeiro contato que o cliente forma sua percepção sobre a empresa. E, no mercado, a primeira impressão costuma ser a que fica", diz Alberto Filho, CEO da Poli Digital, plataforma de gestão de comunicação com o cliente.

O executivo cita situações comuns no dia a dia de muitas empresas, como clientes que ficam sem resposta, conversas espalhadas por diferentes números de WhatsApp — muitas vezes até pessoais — além de interações dispersas entre Instagram, planilhas e outros canais, sem um fluxo organizado de acompanhamento.

Dispersão essa que leva à falta de histó-



Alberto Filho

“Quando a empresa começa a perder vendas por falta de organização o impacto vai além da receita e pode comprometer a reputação do negócio.”

rico de conversas entre empresa e público, ocasiona dificuldade de saber quem, na empresa, atendeu quem e inviabiliza a geração de dados e relatórios importantes para a tomada de decisões estratégicas. "Se o dono precisa perguntar ao time para entender o que está acontecendo, é sinal de que a necessidade de estruturar o negócio é urgente", ressalta o especialista.

Diante desse cenário, a recomendação é que a empresa se antecipe a esse tipo de problema, em vez de agir apenas quando os gargalos já começaram a aparecer. Na prática, isso passa pela adoção de plataformas de gestão de atendimento digital, capazes de centralizar conversas de canais como WhatsApp, Instagram, Facebook e chat do site em um único ambiente, organizar o fluxo de contatos e automatizar parte das interações com clientes.

Esse tipo de tecnologia permite distribuir atendimentos entre equipes, registrar todo o histórico de conversas e gerar dados que ajudam a entender a demanda e melhorar a operação. "Quando o atendimento passa a ser estruturado dessa forma, a empresa ganha visibilidade do que acontece com os clientes, reduz perdas por falta de resposta e cria condições para escalar o negócio com mais controle", explica Alberto Filho.

Ainda segundo o CEO da Poli Digital, além de antídoto para problemas, uma plataforma de atendimento e vendas é o alicerce para o sonhado crescimento. "Ao centralizar os canais e os atendentes, estruturar os contatos em um CRM e incorporar automação e inteligência artificial ao atendimento, a empresa consegue responder com mais agilidade, preservar todo o histórico das interações e manter o ritmo das vendas sem depender exclusivamente do esforço humano. Além disso, passa a entender melhor o perfil, a demanda e as preferências dos clientes, o que possibilita criar campanhas direcionadas, ampliando as oportunidades de venda e escalando o negócio".

Por fim, o especialista enumera algumas etapas para iniciar a estruturação digital do negócio, lembrando que o ideal é antecipar esse estágio de crescimento. O atraso gera perda de leads, retrabalho, desgaste da equipe e decisões baseadas em achismo. Empresas que se estruturam cedo crescem com mais eficiência", ressalta o CEO da Poli Digital.

### Confira:

1. Começar pelo básico: organizar o atendimento, conectando todos os atendentes em uma única plataforma;
2. Utilizar chatbot para encurtar o tempo de resposta e não deixar ninguém sem ser respondido;
3. Centralizar WhatsApp e redes sociais em um único lugar, com histórico de conversas, responsáveis definidos (distribuição de atendimentos em carteiras) e funil de atendimento visível;
4. Depois disso, usar automação e inteligência artificial para ganhar velocidade e padrão. Estruturar antes de pensar em escala.

## O descompasso jurídico no financiamento de startups no Brasil

O crescimento do número de startups no Brasil escancarou um descompasso relevante: a distância entre a lógica do investimento em inovação e os instrumentos jurídicos utilizados para viabilizá-lo. ▶▶

## Novas regras devem simplificar a regularização de imóveis

Do total de 60 milhões de domicílios urbanos existentes no Brasil, 30 milhões não têm escritura, revela o Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR). ▶▶

## "Comércio invisível" já movimenta milhões em vendas pelo WhatsApp e Instagram

Fora dos carrinhos tradicionais, consumidores e empresas negociam diretamente por mensagens, redesenhando a forma de vender no país. ▶▶

## A resposta inadiável do setor empresarial por uma transformação social na violência de gênero

No dia 31 de março, o Museu de Arte Moderna (MAM) do Rio de Janeiro foi palco do evento "Responsabilidade empresarial no enfrentamento ao feminicídio, a violência de gênero e pela transformação cultural". Organizado pela Presidência do Brasil, Petrobrás e Banco do Brasil, o encontro reuniu líderes do setor público e privado para debater e fortalecer o papel das empresas no combate a uma das mais urgentes e complexas questões sociais do país: a violência contra a mulher. ▶▶

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



## Negócios em Pauta

Divulgação



### Livia Rocha assina capítulo no Volume 3 do livro "Franchising: Aspectos Jurídicos"

A Dra. Livia Rocha, diretora Jurídica do Grupo BITTENCOURT, é uma das autoras do Volume 3 do livro Franchising: Aspectos Jurídicos, obra que será lançada pela Editora Foco em parceria com a Associação Brasileira de Franchising (ABF), no dia 07 de abril na Associação de Advogados do Estado de São Paulo (AASP), na capital paulista. Coordenado pelos juristas Sidnei Amendoeira Jr., Mauricio Gianatacio Borges da Costa e Flavia Amaral, o livro se consolida como uma referência para profissionais, empresários e estudiosos que atuam no universo do franchising. No total, a publicação reúne 44 capítulos, distribuídos em seis seções temáticas, com contribuições de mais de 50 especialistas reconhecidos nacionalmente. Para a autora, uma das principais reflexões que o livro ajuda a consolidar é que qualquer movimento dentro de uma rede de franquias pode gerar impacto jurídico. "A diferença entre crescimento desorganizado e expansão estruturada está, muitas vezes, na qualidade da orientação recebida", afirma Livia. ▶▶ Leia a coluna completa na página 3

## News@TI

Matheus Campos



### "Dependências Digitais: do hábito à dependência"

@O crescimento do tempo de exposição a celulares, redes sociais, vídeos, jogos e outras plataformas digitais está no centro desse simpósio científico marcado para o dia 11 de abril, em Campinas. Com o tema "Dependências Digitais: do hábito à dependência", o encontro, promovido no auditório do Instituto de Otorrinolaringologia & Cirurgia de Cabeça e Pescoço - IOU, na Unicamp, reúne especialistas com atuação em psiquiatria, psicologia, cardiologia e outras áreas da medicina para discutir um problema que já afeta saúde mental, relações familiares, sono, atenção, produtividade, comportamento e sociabilidade. A proposta é discutir como o uso de telas se manifesta em diferentes contextos sociais, de que forma pode evoluir para padrões de dependência e quais sinais devem mobilizar famílias, educadores e profissionais. O debate também aborda questões como regulação emocional, impulsividade, ansiedade, TDAH, falta de limites estruturados, substituição de interações presenciais e influência do design das plataformas digitais sobre padrões de uso contínuo (<https://www.caicuradoria.com.br/>). ▶▶ Leia a coluna completa na página 2

## Ética e Integridade

Ética que sustenta resultados

Denise Dobiasi

▶▶ Leia na página 4

