

# WhatsApp, RCS ou SMS: escolha do canal define o quanto uma empresa gasta e converte

Integração entre diferentes meios de mensageria é exigência básica para empresas que querem reduzir custo por contato e ampliar conversão. Especialista explica como estruturar uma estratégia multicanal com mais eficiência e gastando menos

Toda vez que um consumidor recebe um código de verificação, um lembrete de entrega ou uma oferta personalizada no celular, há uma decisão estratégica por trás, mas que nem sempre foi bem tomada. A maioria das empresas usa WhatsApp, RCS e SMS de forma isolada e paga mais para converter menos. O uso inadequado dos canais desperdiça verba e prejudica a experiência do cliente.

O SMS segue como canal de confiabilidade. Não depende de internet, nem exige aplicativo instalado. Segundo Marcos Guerra, especialista em experiência do cliente e conversão, a taxa de entrega chega a 100%. É o meio mais indicado para autenticação em dois fatores, confirmações operacionais e rastreamento de pedidos, contextos em que a mensagem não pode falhar.

O WhatsApp ocupa o espaço conversacional. Com mais de 147 milhões de usuários ativos no Brasil, de acordo com a Meta, é onde o consumidor brasileiro se sente mais confortável para tirar dúvidas, resolver problemas e responder pesquisas.

Já o RCS é o canal de maior potencial para resultado direto. Com suporte a carrosséis de produtos, botões de ação e integração com páginas web dentro da própria interface, transforma a men-



Marcos Guerra, CRO e CXO do Grupo Ótima Digital.

sagem em ponto de venda, sem exigir aplicativo adicional, explica Guerra, que também é CRO do Grupo Ótima Digital, referência nacional em automação de comunicações, responsável por processar mais de 11 bilhões de mensagens anualmente.

O crescimento do RCS tem base sólida, já que o padrão é compatível com cerca de 84% dos smartphones brasileiros com sistema Android, aponta a StatCounter. Com o iOS 18 incorporando o protocolo, o canal

alcança potencialmente todos os usuários móveis do país. Por outro lado, o consumidor ainda não está saturado de RCS, e isso é uma janela de oportunidade para as marcas que entenderem essa oportunidade, explica Guerra.

O especialista defende que a gestão isolada de cada canal vem dando lugar a operações centralizadas, onde WhatsApp, RCS e SMS, voz e e-mail convivem em uma mesma plataforma. A centralização corta custos operacionais e viabiliza fluxos mais coerentes, com o meio certo em cada etapa. O que separa uma operação comum de uma que gera resultado consistente é entender o comportamento do consumidor e construir a comunicação em torno dele.

Guerra ilustra o argumento com um exemplo prático. Em um e-commerce de cosméticos, explica, o WhatsApp resolve as dúvidas antes da compra, o SMS cuida da verificação de identidade e do rastreamento do pedido e o RCS entra no momento da reposição, com carrossel de produtos e acesso direto ao site sem sair da mensagem. Cada canal está presente onde faz mais sentido, técnica e financeiramente. O resultado é uma jornada mais eficiente e uma experiência melhor para o consumidor, conclui.

## Negócios & Carreira



Fabiana Monteiro (\*)

### Consistência que constrói reputação

De origem simples no Espírito Santo, Fernando Demuner da Silva constrói uma trajetória em que disciplina, decisões firmes e visão de longo prazo sustentam uma liderança sólida na indústria

Fernando Demuner da Silva construiu sua trajetória profissional a partir de bases simples, mas sustentadas por disciplina, consistência e capacidade de adaptação. Nascido em Baixo Guandu, no interior do Espírito Santo, e criado em Aracruz, cresceu em um ambiente distante da realidade universitária. Filho de um operário da construção civil e de uma mãe dedicada ao lar, foi o primeiro da família a ingressar em uma universidade federal.

Sua entrada na Engenharia Metalúrgica, na Universidade Federal de Ouro Preto, aconteceu quase por acaso, incentivado por um amigo. Sem referências claras sobre a profissão, encontrou no aprendizado técnico uma oportunidade de transformação. Formou-se rapidamente e iniciou a carreira como trainee na Gerdau, migrando em seguida para a Nexa Resources, onde construiu uma trajetória de mais de duas décadas, passando por diversas posições até alcançar a diretoria de Operações.

Desde o início, enfrentou cenários desafiadores. Atuou em operações com estruturas deterioradas e precisou desenvolver rapidamente uma visão prática e orientada a resultados. Mesmo com pouca experiência, assumiu posições de liderança ainda jovem, lidando com decisões complexas em ambientes de pressão — incluindo períodos críticos como a crise de 2008, que exigiram reestruturações profundas e difíceis decisões operacionais.

Ao longo da **carreira**, sua capacidade de adaptação foi determinante. Transitou entre áreas técnicas, segurança, meio ambiente e recursos humanos, ampliando sua visão de negócio e desenvolvendo competências comportamentais essenciais. A experiência internacional no Peru trouxe novos aprendizados, especialmente no respeito às diferenças culturais e na construção de liderança em contextos diversos.



Fernando Demuner da Silva

Fernando reconhece que sua evolução foi fortemente influenciada por mentores e líderes que cruzaram seu caminho. Profissionais como Paulo Mota, Denilson Coutinho e José Lott contribuíram para seu desenvolvimento técnico e humano, reforçando a importância de ouvir diferentes perspectivas para formar uma visão própria e consistente.

Seu estilo de **liderança** é baseado no cuidado com as pessoas, na escuta ativa e na construção de relações de confiança. Para ele, reputação é um ativo inegociável — construída por meio de consistência, transparência e reciprocidade. Nesse sentido, alerta para armadilhas comuns na trajetória profissional, como o excesso de ego, a busca por atalhos e a superficialidade nas entregas, fatores que podem comprometer carreiras promissoras.

No contexto atual, destaca a evolução tecnológica e a crescente responsabilidade ambiental como caminhos inevitáveis para a indústria. Acredita que inovação e sustentabilidade devem caminhar juntas, especialmente em setores como mineração e metalurgia, onde a pressão por soluções mais responsáveis é cada vez maior.

Na tomada de decisão, adota uma postura pragmática: prefere errar a permanecer indeciso. Para ele, a ação fundamentada em informação qualificada é essencial para a evolução profissional e organizacional. Essa visão se reflete também na forma como estrutura sua rotina, equilibrando demandas operacionais com planejamento estratégico.

Ao longo do tempo, ressignificou o conceito de sucesso. Se antes estava associado a cargos e resultados financeiros, hoje está ligado ao equilíbrio entre vida pessoal e profissional, à saúde da família e ao respeito conquistado ao longo da jornada.

Sua trajetória reforça uma mensagem clara: não existem atalhos sustentáveis. O crescimento consistente exige profundidade, ética e propósito — elementos que, quando alinhados, constroem não apenas carreiras sólidas, mas legados duradouros.

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

## Educação pública: o desafio já não é gerar dados, é governá-los

Bergson Lopes (\*)

A educação pública ocupa um papel central no desenvolvimento social e econômico do país. Nos últimos anos, o setor educacional brasileiro avançou de forma consistente na produção e disponibilização de dados, constituindo um patrimônio informacional cada vez mais relevante para o planejamento, a execução e a avaliação de políticas públicas.

Bases como o Censo Escolar, as avaliações do Sistema de Avaliação da Educação Básica (SAEB), as estatísticas e os indicadores produzidos pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), além dos sistemas estaduais e municipais de gestão educacional, reúnem informações sobre matrículas, fluxo escolar, desempenho acadêmico, infraestrutura das escolas e perfil dos docentes. Quando analisados em conjunto com dados socioeconômicos e territoriais, esses registros ampliam significativamente a capacidade de compreensão da realidade educacional brasileira.

Esse cenário cria uma oportunidade concreta de utilizar dados de forma mais estruturada para qualificar as decisões públicas em educação. Para que isso ocorra de maneira sustentável, porém, não basta ter acesso à informação. O recomendado é estabelecer critérios claros, responsabilidades bem definidas e alinhamento institucional sobre como os

dados devem ser produzidos, utilizados e protegidos. Neste ponto, a Governança de Dados se consolida como um elemento estratégico, especialmente em um setor no qual os dados são produzidos de forma contínua e possuem ampla cobertura nacional, refletindo a complexidade do sistema educacional brasileiro.

O desafio, então, está menos na geração de novos dados e mais na harmonização conceitual dos indicadores, na integração entre sistemas e no uso ordenado das informações em um ambiente federativo que envolve União, estados e municípios.

Indicadores educacionais com nomenclaturas semelhantes podem assumir definições distintas conforme a base de origem ou a finalidade do sistema. Esse cenário é recorrente em organizações públicas e privadas que ampliam gradualmente o uso estratégico de dados e podem ser significativamente aprimorados por meio de diretrizes claras e acordos institucionais em torno das informações críticas.

É importante ressaltar que a Governança de Dados não se resume à adoção de tecnologias ou à publicação de normas isoladas. Trata-se de um modelo organizacional e decisório que define quem decide sobre os dados, quais regras orientam seu uso e como garantir qualidade, confiabilidade, transparência e conformidade legal. Na educação pública, a Governança de Dados

contribui para a definição clara de responsabilidades sobre dados estratégicos, a padronização conceitual de indicadores educacionais, a melhoria contínua da qualidade da informação e o uso ético e responsável dos dados, em conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Ao criar esse alinhamento, a Governança potencializa o valor dos sistemas e bases já existentes, sem exigir rupturas estruturais ou investimentos desproporcionais.

Com dados governados, gestores públicos passam a contar com indicadores mais consistentes e comparáveis, capazes de orientar a priorização de investimentos, o direcionamento de políticas e a avaliação contínua de resultados. Indo além, a integração entre dados educacionais e socioeconômicos amplia a capacidade do poder público de identificar fatores que impactam a aprendizagem, a permanência e a equidade educacional.

Diversas iniciativas educacionais demonstram, na prática, como o uso sistemático de indicadores e o acompanhamento estruturado de resultados contribuem para decisões mais qualificadas. Programas como o Jovem de Futuro, desenvolvido pelo Instituto Unibanco em parceria com redes estaduais de ensino, ilustram esse movimento ao estruturar ciclos regulares de planejamento, monitoramento e avaliação, apoiados por indicadores de aprendizagem, fluxo escolar e gestão. Ao incentivar o

uso contínuo desses dados na tomada de decisão, o programa reforça práticas orientadas por evidências, ainda que não se configure formalmente como um programa de Governança de Dados.

No quesito equidade, o uso estruturado de dados amplia a capacidade do Estado de identificar desigualdades regionais, sociais e territoriais, apoiando políticas educacionais mais equitativas. Ao mesmo tempo, a Governança de Dados estabelece salvaguardas éticas essenciais, protegendo estudantes, famílias e profissionais da educação contra usos indevidos da informação e criando bases para a adoção responsável de análises avançadas e soluções de inteligência artificial.

A educação pública brasileira já dispõe de um conjunto valioso de dados. O desafio está em organizar, integrar e utilizar essas informações de maneira estratégica e contínua, fortalecendo a capacidade do Estado de tomar decisões mais justas, eficazes e transparentes. Para isso, a Governança de Dados deve ser compreendida como um instrumento permanente de aprimoramento da gestão educacional, criando bases sólidas para políticas públicas orientadas por evidências e alinhadas às necessidades da sociedade.

(\*) Fundador e sócio-diretor da BLR DATA, vice-presidente da DAMA Brasil, especialista em Gestão e Governança de Dados e autor de dois livros sobre o tema.