



# O que pequenos negócios podem aprender com grandes empresas?

Processos, metas, caixa e atendimento ajudam empresas menores a crescer sem copiar estruturas pesadas das grandes corporações

Abriu um negócio nunca foi tão comum no Brasil, mas manter uma empresa saudável continua sendo um desafio para muitos empreendedores. Segundo levantamento do Sebrae, o primeiro trimestre de 2026 registrou a abertura de 1,6 milhão de microempreendedores individuais, micro e pequenas empresas no país. O dado mostra a força dos pequenos negócios na economia, mas também reforça uma pergunta prática: o que essas empresas precisam fazer para crescer com mais estrutura?

Para Ricardo Jacobs, empreendedor, investidor e empresário com atuação em gestão empresarial, expansão de marcas e eventos, pequenos negócios não precisam copiar grandes empresas, mas podem aprender com a forma como elas organizam processos, metas, pessoas e decisões. Ele defende que a profissionalização pode começar de maneira simples.

“O pequeno empresário muitas vezes acha que processo é algo distante, burocrático ou caro. Mas o processo é saber quem faz o quê, quanto entra, quanto sai, qual meta precisa ser batida e o que precisa melhorar no atendimento. Isso vale para uma multinacional e vale para uma loja de bairro”, afirma.

A primeira lição das grandes empresas está no controle. Enquanto muitos pequenos negócios tomam decisões apenas olhando o saldo bancário do dia, empresas mais estruturadas acompanham indicadores de vendas, margem, custos, estoque, produtividade e satisfação do cliente. Para Jacobs, esse tipo de visão não exige uma grande estrutura, mas disciplina. Uma planilha bem organizada, reuniões curtas de acompanhamento e metas claras já podem mudar a forma como o empreendedor enxerga o próprio negócio.



Ricardo Jacobs

Outro aprendizado importante está na gestão de pessoas. Grandes empresas costumam ter cargos, metas e responsabilidades mais definidos. No pequeno negócio, é comum que todos façam tudo, o que pode funcionar no início, mas se torna um problema quando a operação cresce. Segundo Jacobs, o empreendedor precisa entender que delegar não é perder controle, mas criar condições para que a empresa funcione sem depender exclusivamente do dono.

“O negócio começa a amadurecer quando sai da cabeça do fundador e passa a ter rotina, padrão e equipe treinada. O empreendedor continua sendo essencial, mas ele deixa de ser o gargalo de tudo”, explica.

A gestão financeira também é uma diferença central. Pequenos empresários podem vender muito e, ainda assim, não saber se estão tendo lucro. Misturar dinheiro pessoal com dinheiro da empresa, não acompanhar contas a pagar e receber ou não calcular corretamente o preço de venda são erros comuns que comprometem o crescimento. Nas grandes empresas,

as decisões passam por planejamento financeiro. Nos pequenos negócios, essa lógica também precisa existir, ainda que em escala menor.

O atendimento é outro ponto em que pequenos negócios podem aprender com grandes marcas, especialmente em um mercado cada vez mais competitivo. Para Jacobs, que hoje atua à frente de negócios ligados a eventos, entretenimento e experiências, o cliente não avalia apenas o produto final, mas toda a jornada: o primeiro contato, a comunicação, o ambiente, a entrega e o pós-venda.

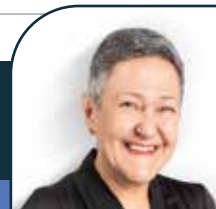
Isso não significa transformar toda empresa em uma operação de luxo. Significa criar consistência. Um restaurante pequeno, uma loja, uma clínica, um salão de beleza ou uma prestadora de serviço podem se diferenciar quando entregam clareza, cuidado, pontualidade e atenção aos detalhes. Em muitos casos, a experiência é o que faz o cliente voltar.

Ainda assim, Jacobs alerta que aprender com grandes empresas não significa perder a agilidade. Pequenos negócios têm a vantagem de decidir mais rápido, testar soluções com menos burocracia e criar relações mais próximas com os clientes. O desafio é unir essa flexibilidade com uma gestão mais profissional.

No fim, a principal lição é que crescer não depende apenas de vender mais. Depende de estruturar melhor. Para pequenos negócios, pensar como empresa grande não é aumentar a burocracia, mas desenvolver uma mentalidade mais estratégica sobre caixa, pessoas, atendimento, processos e futuro. É essa combinação que permite transformar uma boa ideia em uma operação sustentável.

## A Mente do Cliente

Neiva Mendes (\*)



## Interaction Analytics: o EEG do Cliente

Por anos, as empresas se contentaram em medir a satisfação do cliente com NPS e CSAT, mas vamos ser sinceros: existe um abismo entre o que o cliente fala e o que ele sente de verdade. É aí que entra o Interaction Analytics, e eu gosto de chamá-lo de o EEG do cliente.

Uma solução altamente relevante que é capaz de capturar emoções, tensões, intenções e frustrações escondidas em cada ligação, chat ou mensagem. Interaction Analytics revela padrões escondidos nas interações que mudam completamente a forma como tomamos decisões.

O cliente sempre deixa sinais, e toda interação guarda um tesouro de informações. Não são apenas palavras que são analisadas, a ansiedade é notada, assim como a irritação, insegurança, confiança e outras nuances. E, o mais importante, padrões de comportamentos são detectados e dão maior previsibilidade.

Por décadas, o atendimento ao cliente foi visto como um custo, e não como uma fonte estratégica de inteligência. O resultado disso são milhões de interações acumuladas, mas sem dados acionáveis. Hoje, o Interaction Analytics interpreta linguagem, comportamento, contexto e emoção.

O diferencial não é ter grandes volumes de dados, é preciso ter contexto. De que adianta dashboards fantásticos sem interpretação? O verdadeiro poder está em conectar o comportamento humano com a inteligência operacional. Quando você entende o que o cliente faz e por quê, para de operar no escuro.

O Interaction Analytics não serve apenas para resolver problemas, serve para identificar oportunidades. Muitas vezes, o cliente está literalmente dizendo o que sua empresa precisa melhorar, mas ninguém está realmente ouvindo.

O CX do presente é neurocomportamental. Não basta automatizar, colo-

car chatbot ou responder rápido. O diferencial está em interpretar o comportamento humano em escala. Os dados se tornam obsoletos se a cultura da empresa continua ignorando o cliente.

O consumidor de hoje está mais ansioso, impaciente e intolerante a experiências ruins. E, contraditoriamente, espera relações mais humanas, mesmo no digital. Essa contradição é a chave para entender a relevância do Interaction Analytics. O atendimento deixou de ser suporte; agora é um dos maiores laboratórios de comportamento humano dentro das empresas.

O cliente sempre falou primeiro. A pergunta é: sua empresa consegue escutar?

Muitas marcas implementam IA apenas para cortar custos, e esta é uma visão muito limitada em relação ao uso dessa tecnologia e os retornos que ela pode dar. A IA aplicada à experiência do cliente deveria ampliar a compreensão de que empresas não perdem clientes só por preço, perdem porque deixam de perceber sinais emocionais importantes.

Esses sinais estão nas pausas, no tom imperativo, na repetição, na irritação, na desistência... O Interaction Analytics transforma tudo isso em inteligência. Quando bem calibrado e operado por um time maduro e com experiência operacional, faz as empresas enxergarem o que antes passava despercebido.

Nós, da Blue6ix, acreditamos que o Interaction Analytics não é apenas uma solução, é uma nova camada de consciência organizacional. É o sistema nervoso das operações modernas. É, sim, o EEG do cliente.

Sua empresa realmente entende o que o cliente está sentindo ou apenas coleta protocolos de atendimento?

(\*) Presidente do Conselho e sócia-fundadora da Blue6ix Tecnologia (neiva.mendes@blue6ix.com.br).

## TRANSPARÊNCIA

A TRANSPARÊNCIA GERA CONFIANÇA AOS LEITORES. POR ISSO, AS PUBLICAÇÕES LEGAIS NOS JORNAIS SÃO ESSENCIAIS PARA A SEGURANÇA JURÍDICA. AFINAL, O JORNAL É LEGAL.



**Moneycorp Banco de Câmbio S.A.**  
 CNPJ/ME nº 08.609.934/0001-37 - NIRE 35.300.338.022  
**ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA REALIZADA EM 06 DE MAIO DE 2026.**  
 Aos 06/05/2026, às 10:30h, na sede social, com a presença da totalidade. **MESA:** Presidente: Luciano André Carvalho da Silva; Secretário: Daniel John Quinn. **ORDEM DO DIA:** Deliberar sobre: (i) Exame, discussão e votação das demonstrações financeiras referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2025, a saber: Balanço Patrimonial, D.R.E., Resultado Abrangente, Mutações do Patrimônio Líquido; Fluxos de Caixa; Notas Explicativas e Relatório dos Auditores Independentes; e (ii) Aprovar a destinação do resultado do exercício findo em 31 de dezembro de 2025. **DELIBERAÇÕES UNÂNIMES:** Após os esclarecimentos de que os documentos mencionados no item "i" da ordem do dia haviam sido publicados na íntegra no jornal impresso "Empresas e Negócios" em edição de 31 de março de 2026, nas páginas "07 e 08", com divulgação simultânea na versão digital do mesmo jornal, cuja verificação poderá ser realizada através do link "Hash do Documento: F39D0849B1B384AAEA4BC8E86B5F5E206AC864FF7852A92E420601003886, e também na Central de Balanços do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) em 06 de maio de 2026 cuja verificação poderá ser realizada através do link: B0BF308B8F570E289C58892A-D109B74F33C58CD1, o representante da única acionista sem qualquer restrição deliberou o seguinte: 1. Aprovar, sem ressalvas, todos os documentos mencionados no item (i) da Ordem do dia. 2. Aprovar a destinação do Lucro líquido do exercício findo em 31 de dezembro de 2025, no montante de R\$ 1.231.392,36, conforme recomendação do Conselho de Administração seguindo sugestão da diretoria executiva, a saber: **Reserva Legal/Estatutária - R\$ 61.569,82**, Reserva Especial de Lucros - R\$ 1.169.822,74; **Total - R\$ 1.231.392,36**. Nada mais. São Paulo (SP), 06 de maio de 2026. Íntegra da Ata se encontra disponível no site: www.jornalempresasnegocios.com.br Juicjsp nº 252.053/26-6 em 10/06/2026. Marina Centurion Dardani - Secretária Geral.

**Help Franchising Participações Ltda.**  
 CNPJ/ME nº 23.853.480/0001-39 - NIRE 3.522.960.581-7  
**Ata de Reunião de Sócios Realizada em 30 de Maio de 2026**  
**Data, Local e Hora:** 30.05.2026, às 16hs, na sede, na Alameda Santos, 2335, Conjuntos 41 e 42, 4º andar, São Paulo/SP. **Presença:** Totalidade dos sócios e seus representantes legais. **Mesa:** Presidente: Flávio Pentagna Guimarães Neto, Secretário: Carlos André Hermesindo da Silva. **Deliberações Aprovadas:** Reduzir o capital social, em R\$ 30.000.000,00, por considerá-lo excessivo em relação ao objeto da Sociedade, nos termos do artigo 1.082, II, da Lei nº 10.406/02 ("Código Civil"), passando dos atuais R\$ 37.000.000,00 para R\$ 7.000.000,00, com o cancelamento de 30.000.000 de quotas, com valor de R\$ 1,00 cada, sendo (i) 29.994.000 quotas de propriedade do sócio Banco BMG; e (ii) 6.000 quotas da sócia CBFACIL Corretora de Seguros e Negócios Ltda. **Encerramento:** Nada mais. São Paulo, 30.05.2026. **Sócios:** Banco BMG S.A. - Flávio Pentagna Guimarães Neto - Diretor Executivo Vice-Presidente e de Relações com Investidores, Carlos André Hermesindo da Silva - Diretor sem Designação Específica. CBFACIL Corretora de Seguros e Negócios Ltda. - Flávio Pentagna Guimarães Neto - Diretor sem Designação Especial, Carlos André Hermesindo da Silva - Diretor sem Designação Especial.

**FEG Administração e Participações Ltda**  
 CNPJ/ME nº 12.506.545/0001-63 - NIRE 35.224.686.321  
**Ata de Aprovação de Redução de Capital**  
**Data, Hora e Local:** Em 01/06/2026, às 17:00 horas, na sede da Sociedade. **Composição da Mesa:** Totalidade dos sócios e seus representantes legais. **Ordem do Dia:** Deliberar sobre a redução de capital da Sociedade. **Deliberações:** Reduzir o capital social, conforme Artigos 1.082, II e 2º da Lei nº 10.406/02 de **R\$ 30.138.965,00** para **R\$ 14.038.965,00**, representando uma redução de **R\$ 16.100.000,00**, excessivo em relação ao objeto da sociedade. A redução do capital será efetivada mediante devolução em moeda corrente nacional no valor de R\$ 15.688.000,00 aos sócios, de acordo com a participação no capital e saldo de capital não integralizado até a presente data no valor de R\$ 412.000,00. **Sócios:** **Fabricia Maia Salzano Frazão, Giordano Salzano de Marco Frazão, Enrico Salzano de Marco Frazão.**

Edital de Intimação prazo de 20 dias. Processo Nº 1002143-02.2015.8.26.0007/01. O(A) MM. Juiz(a) de Direito da 2ª VC, do Foro Regional VII - Itaquera, Estado de SP, Dr(a) Carlos Eduardo Santos Pontes de Miranda, na forma da Lei, etc. Faz Saber a(o) **LEONARDO VINICIUS LIMA**, Brasileiro, Solteiro, RG 28.827.729-1, CPF 338.183.518-13, com endereço à Juarez Fagundes, 87, Parada XV de Novembro, CEP 08245-560, SP, que por este Juízo, tramita de uma ação de Cumprimento de Sentença, movida por **Momentum Empreendimentos Imobiliários Ltda**. Encontrando-se o réu em lugar incerto e não sabido, nos termos do artigo 513, §2º, IV do CPC, foi determinada a sua intimação por Edital, para que, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, compareça ao Juízo para apresentar defesa e, caso contrário, seja julgado o pedido de extinção do processo. O presente edital será afixado e publicado na forma da lei. Nada Mais. Dado e passado nesta cidade de SP, aos 20/05/2026.

Edital de Intimação, com prazo de 20 dias. O(A) MM. Juiz(a) de Direito da 3ª VC, do Foro Central Cível, Estado de SP, Dr(a) Pedro Henrique Valdevito Agostinho, na forma da Lei, etc. Faz Saber a(o) **ANTÔNIO PEREIRA JUNIOR**, brasileiro, casado, empresário, RG 28.827.729-1, CPF 338.183.518-13, com endereço à Juarez Fagundes, 87, Parada XV de Novembro, CEP 08245-560, SP, que por este Juízo, tramita de uma ação de Cumprimento de Sentença, movida por **Momentum Empreendimentos Imobiliários Ltda**. Encontrando-se o réu em lugar incerto e não sabido, nos termos do artigo 513, §2º, IV do CPC, foi determinada a sua intimação por Edital, para que, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, compareça ao Juízo para apresentar defesa e, caso contrário, seja julgado o pedido de extinção do processo. O presente edital será afixado e publicado na forma da lei. Nada Mais. Dado e passado nesta cidade de SP, aos 26/05/2026.

Edital de Intimação. Expedido com prazo de 20 dias, no Processo Nº 0008486-57.2026.8.26.0100. O(A) MM. Juiz(a) de Direito da 3ª VC do Foro Central Cível, Estado de SP, Dr(a) Ana Luiza Mader Cruz Esarian, na forma da Lei. Faz Saber a(o) **JOSÉ ADALDO LEITE CABRAL**, CPF: 317.102.698-80, que nos autos de Cumprimento de Sentença instaurado por **Momentum Empreendimentos Imobiliários Ltda** foi deferida a sua intimação por edital para que efetue o pagamento do valor de R\$ 102.996,10 que deverá ser devidamente atualizado até a data do efetivo pagamento, no prazo de 15 dias, (art. 513, §2º, IV do CPC) a fluir após os 20 dias supra, sob pena de multa e honorários de 10% (art. 523, §1º, do CPC), podendo oferecer impugnação, no prazo de 15 dias (art. 525 do CPC). Não sendo contestada a ação, o réu será considerado rebelde, caso em que será nomeado curador especial. E para que produza seus efeitos de direito, o presente edital será afixado e publicado na forma da lei. Nada Mais. Dado e passado nesta cidade de SP, aos 02/06/2026.

Edital de Citação prazo de 20 dias. Processo Nº 0200072-14.2011.8.26.0100. O(A) MM. Juiz(a) de Direito da 4ª VC, do Foro Central Cível, Estado de SP, Dr(a) Marcella Leal Restum, na forma da Lei, etc. Faz Saber a(s) herdeiras **Sandra Gonçalves da Silva e Selma Gonçalves da Silva** que **Momentum Empreendimentos Imobiliários Ltda**, ajuizou Ação de Cobrança contra **Sebastião Gonçalves da Silva** (CPF nº 380.116.388-15), referente às taxas de conservação do lote 11, da quadra BT, do empreendimento Ninho Verde - Gleba II. Ante o falecimento do Réu no curso da demanda, procedeu-se à habilitação das herdeiras, nos termos do art. 687 e ss. do CPC (fls. 501). Estando as herdeiras em lugar ignorado, foi deferida sua citação por edital, para que, em 05 dias, a fluir após os 20 dias supra, respondam ao pedido de habilitação (art. 690 do CPC). Serve o presente edital, também, para que as herdeiras se manifestem acerca da penhora dos direitos aquisitivos que o Executado detém sobre o lote 11 da quadra BT do empreendimento Ninho Verde - Gleba II, conforme termo de penhora de fls. 339. Será o edital afixado e publicado na forma da lei. Nada Mais. Dado e passado nesta cidade de SP, aos 15/05/2026.

Edital de Intimação. Expedido com prazo de 20 dias no Processo Nº 4000001-02.2015.8.26.0127. O(A) MM. Juiz(a) de Direito da 1ª VC da Comarca de Carapicuíba, Estado de SP, Dr(a) Leila Franca Carvalho Mussa, na forma da lei, Faz Saber a(o) **Edivaldo José Ribeiro**, CPF nº 096.\*\*\*-\*\*-97, Laércio José Ribeiro, CPF: 268.\*\*\*-\*\*-52, Dulce Jose Ribeiro, CPF: 145.\*\*\*-\*\*-00 e Dirce Jose Ribeiro De Almeida, CPF: 151.\*\*\*-\*\*-35, que por este Juízo, tramita de uma ação de Cumprimento de Sentença, movida por **Momentum Empreendimentos Imobiliários Ltda**. Encontrando-se o réu em lugar incerto e não sabido, nos termos do artigo 513, §2º, IV do CPC, foi determinada a sua intimação por Edital, para que, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, compareça ao Juízo para apresentar defesa e, caso contrário, seja julgado o pedido de extinção do processo. O presente edital será afixado e publicado na forma da lei. Nada Mais. Dado e passado nesta cidade de SP, aos 15/05/2026.



## 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/5774-3A2B-E024-3DFE> 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: 5774-3A2B-E024-3DFE



### Hash do Documento

9DD8D4C7D1A2776B3B98A7FCB0FDC069BAD633876AD5BD9DFD101206382B670D

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 16/06/2026 é(são) :

- Lilian Regina Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 16/06/2026 18:39 UTC-03:00  
**Tipo:** Certificado Digital - JORNAL EMPRESAS E NEGOCIOS LTDA - 05.687.343/0001-90

### Evidências

**Geolocation:** Location not shared by user.

**IP:** 172.16.4.4

**AC:** AC Certisign RFB G5

