

Representante comercial precisa ser um gerador de negócios, afirma especialista

Para o consultor Roberto Vilela, mudanças no comportamento do consumidor e nas relações comerciais exigem que profissionais ampliem sua atuação para prospectar, desenvolver mercados e construir valor para clientes e empresas

Quase 1 milhão de profissionais e empresas estão registrados no Brasil para atuar com representação comercial, categoria que, segundo dados do Conselho Federal dos Representantes Comerciais (Confere), movimentou cerca de 30% dos negócios realizados no país. Apesar do peso que tem na economia, a atividade passa por uma transformação: manter uma carteira, apresentar produtos e intermediar pedidos já não basta. Com clientes mais informados, maior oferta e relações comerciais cada vez mais dinâmicas, o representante precisa ampliar seu papel para identificar oportunidades, desenvolver mercados e gerar negócios.

Para o consultor empresarial e especialista em desenvolvimento de equipes comerciais Roberto Vilela, essa combinação exige uma mudança na forma como o profissional enxerga seu próprio papel. “O representante que espera o cliente pedir, apresenta o produto e fecha o pedido está olhando apenas para uma parte muito pequena do negócio.



A oportunidade está em entender o que acontece antes, durante e depois da venda”, afirma.

Isso significa deixar de atuar somente de forma reativa, esperando a demanda chegar, e passar a observar onde estão as oportunidades. A prospecção, por exemplo, deixa de ser uma atividade eventual para se tornar parte da rotina comercial. Da mesma forma, conhecer profundamente a carteira não significa apenas saber quem são os clientes, mas compreender seus desafios, identificar novas necessidades e enxergar possibilidades de crescimento.

Mais que vender, desenvolver mercado

A atuação do representante também pode contribuir para ampliar mercados e aproximar empresas de novas oportunidades. Para isso, é necessário combinar conhecimento sobre os produtos e serviços representados com capacidade de leitura do mercado e compreensão sobre o negócio do cliente.

“Quem conhece apenas o próprio portfólio tende a enxergar oportunidades dentro daquilo que já vende. Quem conhece o mercado consegue perceber movimentos, necessidades

e possibilidades que ainda não foram transformadas em negócio”, explica Roberto.

Essa mudança de postura também impacta a relação com a carteira. Em vez de concentrar esforços apenas nos clientes que já compram, o representante pode identificar possibilidades de ampliar o relacionamento, recuperar clientes inativos, prospectar novos compradores e encontrar aplicações diferentes para aquilo que representa.

Outro ponto importante é a qualidade do relacionamento. Com maior oferta e acesso facilitado à informação, o representante não pode depender apenas de preço, disponibilidade ou proximidade para manter sua relevância.

A construção de confiança passa pela capacidade de compreender o momento do cliente, acompanhar seus desafios e participar da busca por soluções. Assim, relacionamento deixa de ser apenas uma questão de frequência de contato e passa a estar ligado à capacidade de gerar valor em cada interação.

A Mente do Cliente

Neiva Mendes (*)



Quando a IA responde ou age sozinha, quem assume a responsabilidade?

Você já parou para pensar no que acontece quando uma inteligência artificial generativa responde a um cliente e ninguém confere o resultado desse contato? Ou quando uma IA agêntica não apenas responde, mas interpreta uma solicitação, consulta sistemas e executa uma ação?

Muitas empresas estão descobrindo que velocidade, sozinha, não resolve o atendimento.

Nos últimos dois anos, acompanhei de perto como organizações de diferentes tamanhos correram para implementar IA generativa em suas operações. A pressa era totalmente compreensível diante da necessidade de reduzir custos, responder mais rápido e oferecer uma experiência mais moderna. Entretanto, é imprescindível a compreensão de que tecnologia sem curadoria pode colocar uma resposta inadequada diante do cliente. No caso da IA agêntica, o risco pode ser ainda maior, porque o sistema não fica restrito à geração de texto.

A IA generativa produz conteúdo a partir de padrões. Já a IA agêntica pode organizar etapas, usar ferramentas, consultar sistemas e executar tarefas para alcançar um objetivo com supervisão limitada. Esses agentes de IA são sistemas capazes de realizar tarefas de forma autônoma, a partir de objetivos, regras e recursos definidos por pessoas.

Não significa que esses sistemas compreendam automaticamente o contexto regulatório, as políticas específicas da empresa ou as consequências de uma resposta ou ação inadequada. O NIST, órgão norte-americano de referência em tecnologia e padrões, chama de “confabulação”, também conhecida como alucinação, o fenômeno em que um sistema apresenta conteúdo falso ou incorreto com aparente segurança.

Uma pesquisa da Deloitte, publicada em 2024, ouviu 2.770 líderes de negócios e tecnologia envolvidos em projetos de IA generativa, em 14 países. O levantamento mostrou que 36% apontaram a conformidade regulatória como uma barreira para ampliar o uso da tecnologia. Outros 30% relataram dificuldade para gerenciar riscos, e 29% citaram a falta de um modelo de governança. Apenas 16% afirmaram produzir relatórios regulares ao CFO sobre o valor gerado pelas iniciativas de IA.

Esses números ajudam a explicar por que a discussão não deve ser apenas tecnológica. O problema começa quando uma empresa automatiza uma etapa sem definir critérios para acompanhar, testar e corrigir o que está sendo automatizado.

Trabalho há mais de 40 anos com dados, análise e interpretação de informações. Vi empresas avançarem por tratar os dados com seriedade e também vi decisões ruins nascerem de informações mal interpretadas. A experiência me ensinou que ter dados não é o mesmo que saber transformá-los em decisão.

É nesse contexto que se revela a importância da curadoria. Ela não significa, necessariamente, que uma pessoa precise revisar cada resposta antes do envio. Significa definição bem clara de regras, validação de fontes, testes de sistema, acompanhamento de indicadores e encaminhamento de situações sensíveis para profissionais qualificados. Em uma IA agêntica, significa também delimitar quais sistemas o agente pode acessar, quais ações pode executar e em que momento precisa interromper o fluxo e chamar uma pessoa.

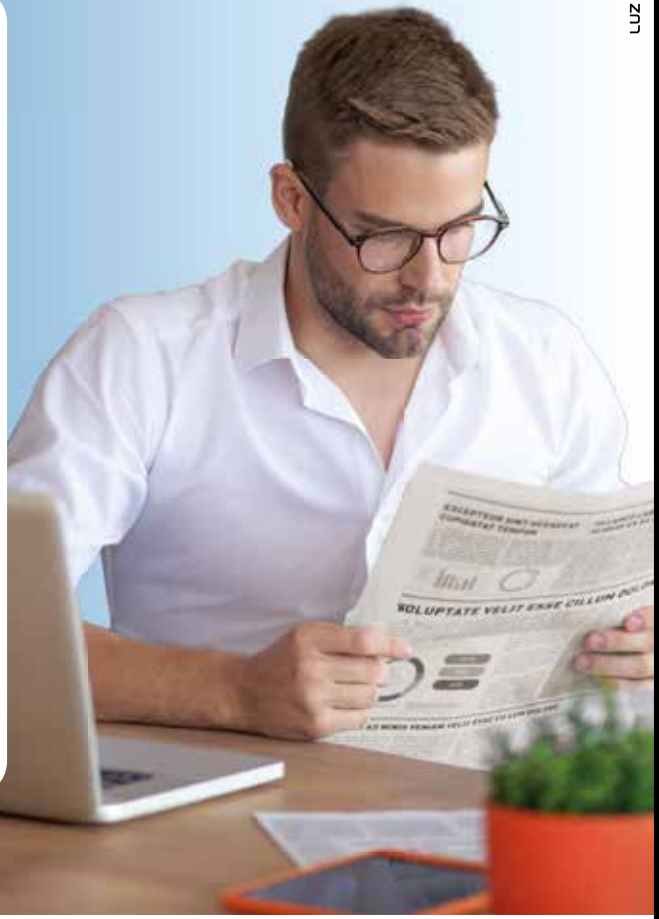
Quando uma empresa quer entender se sua IA está funcionando, o primeiro passo deve ser uma avaliação: quais respostas estão sendo geradas, onde surgem erros, quais tarefas estão sendo executadas e que situações exigem intervenção?

A IA generativa não é o problema. A IA agêntica também não. O problema é deixar qualquer sistema responder ou agir sem critérios, acompanhamento e responsabilidade definidos. Se você está implementando (ou já implementou) IA no atendimento, faça a pergunta certa: quem está verificando se ela está funcionando e quem pode interrompê-la quando necessário?

A tecnologia evolui rápido, mas saber quando confiar nela e quando questioná-la é uma competência que precisa ser construída. É isso que separa uma implementação que gera eficiência de outra que apenas transfere o custo para o futuro.

(*) - É uma das principais vozes no Brasil em Governança, Inovação e Inteligência Artificial Aplicada aos Negócios. É Business Partnership Manager no Grupo Ag Capital, Referência em Taxtech.

AS PUBLICAÇÕES LEGAIS
NOS JORNAIS SÃO DATADAS E
AUTENTICADAS, SEM MARGEM
PARA ALTERAÇÃO POSTERIOR
DO CONTEÚDO DIVULGADO.
AFINAL, O JORNAL É LEGAL.



cenp

Fórum da
Autorregulação
do Mercado
Publicitário

ANJ ASSOCIAÇÃO
NACIONAL
DE JORNAIS

abra
legal

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DAS AGÊNCIAS E VEÍCULOS
ESPECIALIZADOS EM
PUBLICIDADE LEGAL

adjORIBR
JORNAIS DO INTERIOR

Edital de Citação Monitoria. Edital de Citação de Paulo Sérgio Eirelli. Prazo:30 dias. Márcio Rogério Alves, Juiz de Direito da 4ªVC e Regional de Falências e Recuperações da Comarca de Três Lagoas (MS), na forma da Lei, etc. Faz saber aos que virem o presente edital ou dele tomarem conhecimento que perante este Juízo e Cartório da 4ªVC e Regional de Falências e Recuperações, situado na Rua Zuleide Perez Tabox, 1109, Edifício do Fórum Des. Gervál Bernardino de Souza Cep. 79601-100, Fone: (67) 3929-1700, Três Lagoas-MS – E-mail: tril4ciw@tms.jus.br, tramitam os autos de Monitoria, autuados sob o nº 0803344-14.2022.8.12.0021, que Sem Parar Instituição de Pagamento Ltda move contra Paulo Sérgio Penrussi Eirelli, nos quais foi deferida a expedição deste edital para citar Paulo Sérgio Penrussi Eirelli, CNPJ 25478086000144, que se encontra(m) em lugar incerto e não sabido, para que fique(m) cliente(s) de todos conteúdos da petição inicial, a seguir (resumida): A requerida contratou os serviços da Requerente, para que seus veículos obtivessem passagem pelas praças de pedágio sem que fosse necessária sua parada. Durante a prestação de serviço, é facultada à requerida, a inclusão de outros veículos, bem como efetuar a substituição de Tags, independentemente dos que foram informados no momento da contratação. Ocorre que a Requerida não liquidou as faturas demonstradas no quadro abaixo: Fatura Venc. Valor: 2032716873 – 05/03/2020 – R\$ 6.258,06; 2045574198 05/04/2020 – Valor inicial R\$ 2.254,64 – valor pago R\$ 408,60 – R\$ 2.254,64; 2059852394 – 05/05/2020 – R\$ 70,91. Com o acréscimo dos encargos contratualmente previstos e demonstrados na planilha anexa, totaliza o valor de R\$ 15.975,82. Dá-se à presente o valor de R\$ 15.975,82, e para que no prazo de 15 dias contados do transcurso do prazo deste edital, pague a importância de R\$ 15.975,82, acrescido de juros, correção monetária e honorários advocatícios fixados em 5% sobre o valor atribuído à causa; 1) o requerimento do parcelamento nos termos do art. 701, do parágrafo 6º do CPC/2) a oposição de embargos que serão processados nestes autos e independentemente de prévia segurança do juízo. Em caso de não pagamento do débito, não oposição ou rejeição dos embargos, o mandado inicial converte-se-á em título judicial independentemente de qualquer formalidade e o processo passará para fase de Cumprimento de Sentença, nos termos do art. 701, parágrafo 2º, do CPC. Em caso de pagamento no prazo de 15 dias, ficará a(o) ré(u) isenta(o) do pagamento de custas (art. 701 do CPC). Caso revel, será nomeado a Defensoria Pública como curadora especial. E, para que ninguém alegue ignorância, será o presente edital publicado na forma da lei (art. 257, II, do CPC). Dado e passado nesta cidade e Comarca de Três Lagoas (MS), aos 17 de Agosto de 2026.

Edital de Intimação prazo de 20 dias. Processo Nº 0000882-76.2024.8.26.0080. O(A) MM. Juiz(a) de Direito da Vara Única, do Foro de Cabreúva, Estado de SP, Dr(a). Alexandra Lamano Fernandes, na forma da Lei, etc. Faz Saber a(o) MARCOS ELIAS DAL BELLO - ME, CNPJ 14.867.497/0001-54, com endereço à Rua Eizidoro Franceschini, 92, casa, Jd. Alice, CEP 13315-000, Cabreúva/SP que por este Juízo, tramita de uma ação de Cumprimento de sentença, movida por CGMP – Centro de Gestão de Meios de Pagamentos S.A. 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 dias úteis, que fluirá após o decurso do prazo do presente edital, pague a quantia de R\$ 64.342,80, devidamente atualizada, sob pena de multa de 10% sobre o valor do débito e honorários advocatícios de 10% (artigo 523 e parágrafos, do Código de Processo Civil). Fica cliente, ainda, que nos termos do artigo 525 do Código de Processo Civil, transcorrido o período acima indicado sem o pagamento voluntário, inicia-se o prazo de 15 dias úteis para que o executado, independentemente de penhora ou nova intimação, apresente, nos próprios autos, sua impugnação. Será o presente edital, por extrato, afixado e publicado na forma da lei. Nada Mais. Dado e passado nesta cidade de Cabreúva, aos 29 de maio de 2026.

Edital de Citação prazo de 30 dias. Processo Nº 1004841-27.2018.8.26.0281. O(A) MM. Juiz(a) de Direito da 2ªVC, do Foro de Itatiba, Estado de SP, Dr(a). Fernanda Yumi Furukawa Hata, na forma da Lei, etc. Faz Saber a todos os que o presente Edital vierem ou dele conhecimento tiverem que por este Juízo, tramitam os autos da ação Monitoria de nº 1004841.27.2018.8.26.0281, movida por Sem Parar Instituição de Pagamento Ltda em face de Fábio Afonso de Souza, CPF nº 692.391.424-87, e constando nos autos que o réu encontra-se em local incerto e não sabido, o presente é passado a fim de Citá-lo para que pague, no prazo de 15 dias, o valor de R\$ 16.169,77, cliente de que, sendo efetuado o pagamento do valor indicado, no prazo fixado, estão dispensados do desembolso de custas (art. 701, § 1º do CPC), podendo apresentar, no mesmo prazo, embargos monitoriais, sem prévia segurança do juízo, e, que serão processados como resposta, ficando a parte executada cliente de que, não sendo opostos embargos, no prazo legal, constituir-se-á de pleno direito o título executivo judicial. Será o edital afixado e publicado na forma da lei. Nada Mais. Nada Mais. Dado e passado nesta cidade de Itatiba, aos 30 de julho de 2026.

Edital de Citação Prazo de 20 dias. Processo Nº 1023049-84.2022.8.26.0001 O(A) MM. Juiz(a) de Direito da 8ª VC, do Foro de Santana/SP, Dr(a). Simone de Figueiredo, na forma da Lei, etc. Faz Saber a MATRIZ TRANSPORTES RODOVIAIS E LOGÍSTICA LTDA, CNPJ: 05.308.000/0001-77 que lhe foi proposta uma ação de Procedimento Comum por parte de SEM PARAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, constando nós autos que o réu encontra-se em local incerto e não sabido, o presente é passado a fim de Citá-lo para que no prazo de 15 dias, pague o valor de R\$ 41.157,60. Cliente de que foi determinada a sua Citação, por Edital, para os atos e termos da ação proposta e para que, no prazo de 15 dias, que fluirá após o decurso do prazo do presente edital, apresente resposta. Não sendo contestada a ação, o réu será considerado revel, caso em que será nomeado curador especial. Será o presente edital, por extrato, afixado e publicado na forma da lei. NADA MAIS.

Edital de Citação Prazo de 20 dias. Processo Nº 11120241120248260002 O(A) MM. Juiz(a) de Direito da UPI da 1ª a 4ª e 16ª VC - Regional II - Santo Amaro, do UPI da 1ª a 4ª e 16ª VC - Regional II - Santo Amaro, Estado de SP, Dr(a). Rafael Nogueira Cavalcante, na forma da Lei, etc. FAZ SABER aos espólios YURIE TAO CPF: 199.813.259-53 e KASUE TAO, CPF: 257.576.548-05, que lhe ajudou ação de Cobrança por parte de Momentum Empreendimentos Imobiliários Ltda, referente às taxas de conservação e melhoramentos no valor de R\$ 34.566,35. Encontrando-se em lugar incerto e não sabido, foi determinada a sua citação, por edital, para os atos e termos da ação proposta e para que, no prazo de 15 dias, que fluirá após o decurso do prazo do presente edital, apresente resposta. Não sendo contestada a ação, o réu será considerado revel, caso em que será nomeado curador especial. Será o presente edital, por extrato, afixado e publicado na forma da lei. Nada Mais.



Publicidade Legal





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/943A-05AC-7711-5042> 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: 943A-05AC-7711-5042



Hash do Documento

6B43039959C176EB773423FC11F50C34F788FFEB6CC8D9F42475A569423763DF

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 25/08/2026 é(são) :

- ☒ Lilian Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 25/08/2026 19:21 UTC-03:00
- Nome no certificado:** Jornal Empresas E Negocios Ltda
- 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

