www.netjen.com.br
ISSN 2595-8410
Quarta-feira,
11 de novembro de 2026
Ano XXII - Nº 5.706

Empresas & Negócios



Warchi_CANVA



BLACK FRIDAY

NOVA COBRANÇA DO WHATSAPP EXIGE EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO PARA EVITAR PREJUÍZOS

Leia na página 8

Piso Mínimo de Frete: os desafios que a Reforma Tributária traz para 2027

O Piso Mínimo de Frete existe desde 2018, criado no contexto da greve dos caminhoneiros. Mas, apesar da legislação estar em vigor há alguns anos, seu cumprimento e sua fiscalização passaram por diferentes momentos até chegarmos ao cenário que temos hoje.

É importante começar por um ponto que ainda gera dúvida: o Piso Mínimo de Frete não é uma obrigação apenas dos grandes transportadores. Todos aqueles que contratam e pagam fretes precisam cumprir o que determina a legislação.

A ANTT passou de fiscalizações mais presenciais e volantes para um processo cada vez mais apoiado em tecnologia. Com isso, as empresas passaram a ser mais fiscalizadas e autuadas, chegando a situações mais graves, como a suspensão do RNTRC.

Mas existe uma questão importante nessa discussão: não há como estabelecer um piso para os pequenos transportadores sem que ele também seja considerado nas operações realizadas pelos grandes transportadores.

Mas existem inúmeros outros custos que não estão contemplados na tabela. Um deles, que considero cada vez mais relevante, é justamente o custo da regularidade fiscal.

Hoje, uma parcela significativa dos pequenos transportadores e autônomos trabalha em um ambiente de baixa estrutura administrativa e fiscal.

Também temos um cenário relevante de informalidade tributária no transporte. De acordo com estudo da Ampef realizado em 2025, 43% dos fretes realizados no Brasil não são tributados fiscalmente.

Os dados da ANTT ajudam a dimensionar a presença dos pequenos transportadores nesse cenário. Entre os 905.467 transportadores com RNTRC ativo, 632.628 são Transportadores Autônomos de Cargas (TAC) e outros 218.607 são empresas equiparadas a TAC, com até três veículos. Juntas, essas categorias representam cerca de 94% dos transportadores registrados.

Divulgação



Rafael Brito

> "O grande desafio será garantir que regularidade fiscal, compliance, tributação e formação do preço do transporte caminhem juntos.

Isso mostra que a discussão sobre regularidade fiscal e estrutura administrativa envolve uma parcela muito significativa do setor. E informalidade não significa ausência de custo.

Todos esses pequenos transportadores precisarão estar cada vez mais preparados para emitir documentos fiscais, manter sua regularidade, contar com suporte contábil e financeiro e lidar com uma estrutura tributária que muitos ainda não conhecem.

Esse ponto é fundamental porque, atualmente, muitos grandes embarcadores não querem se sujeitar a um valor superior ao que consta no Piso Mínimo de Frete.

Quando colocamos a Reforma Tributária nessa equação, o cenário fica ainda mais complexo.

Além da necessidade de maior regularidade fiscal e de toda a estrutura administrativa que será necessária, teremos também mudanças na carga tributária de diferentes operações e modelos de negócio.

Nós mesmos, da Rumo Brasil, realizamos um estudo sobre esse impacto em transportadoras que atuam no agronegócio e chegamos a um dado que merece muita atenção: a carga tributária dessas empresas do agro poderá aumentar, em média, 414,44% com a implementação da CBS.

O setor já chega pressionado a 2027

E tudo isso acontece em um momento em que o transporte rodoviário de cargas já enfrenta um cenário bastante delicado.

Temos transportadoras com aumento do volume de endividamento financeiro, empresas encerrando suas atividades e outras recorrendo à recuperação judicial.

Se acrescentarmos a esse cenário novos custos de regularidade fiscal, mudanças na tributação e uma fiscalização cada vez mais tecnológica e rigorosa, teremos uma pressão ainda maior sobre as margens.

Na minha visão, o grande desafio será garantir que regularidade fiscal, compliance, tributação e formação do preço do transporte caminhem juntos.

Os pequenos transportadores precisam se estruturar para uma realidade fiscal que muitos ainda não enfrentam hoje. E os contratantes precisam entender que o Piso Mínimo de Frete é, de fato, um mínimo e não necessariamente o preço suficiente para tornar uma operação rentável. Precisamos conseguir fazer com que os custos adicionais da regularidade fiscal e da Reforma Tributária estejam refletidos na formação do frete.

E estamos diante de uma nova discussão: como garantir que esse piso continue cumprindo seu papel em um setor que terá uma estrutura tributária, fiscal e operacional muito diferente a partir de 2027?

(Fonte: Rafael Brito é CEO da Rumo Brasil).

Negócios em Pauta

AI/Circolo Emilia-Romagna di San Paolo



Percorrer a Emilia-Romagna por meio de seus vinhos

Os vinhos podem funcionar como mapas de um território. Por meio das uvas, dos aromas, da acidez, das texturas e dos métodos de elaboração, cada taça ajuda a revelar paisagens, tradições, comunidades e modos de viver. É com essa perspectiva que a diretoria do Circolo Emilia-Romagna di San Paolo realiza, no dia 11 de novembro, das 15h30 às 17h, a Masterclass Vinhos da Emilia-Romagna – Sessão Profissional, no segundo andar do Circolo Italiano, localizado no Edifício Itália, no Centro Histórico de São Paulo. A participação é gratuita, mediante inscrição prévia, análise das informações profissionais e confirmação da organização. A atividade integra a programação da Italian Week destinada a profissionais dos setores de vinhos, gastronomia, hotelaria, restaurantes, importação, distribuição e demais áreas relacionadas a Alimentos & Bebidas. Circolo ER-SP (https://www.circoloer-sp.com/event-details/masterclass-vinhos-da-emilia-romagna-sessao-profissional-15h30).

Leia a coluna completa na página 3

News@TI

AI/TechMind Experience



TechMind Experience

@Conectar tecnologia, conhecimento e mercado, reunindo empreendedores, líderes e executivos, estudantes, profissionais e entusiastas das transformações que moldam o futuro dos negócios e da sociedade. É com essa premissa que acontece, no próximo dia 14 de novembro, no Mackenzie (São Paulo) a primeira edição do TechMind Experience. A programação reúne IA, inovação, dados, governança e cyber, negócios e empreendedorismo. Todas as disciplinas são focadas em experiências e aplicações reais e sob diferentes perspectivas, abordando os desafios e oportunidades do vasto universo tecnológico. "Muito mais do que apenas conteúdos, a proposta do TechMind Experience é se tornar um espaço para ampliar conhecimentos e construir conexões sólidas entre profissionais, empresas e, claro, atraindo os olhares atentos das novas gerações de talentos", comenta Tatiana Oliveira, co-idealizadora do evento e Founder da Trustfy (https://techmindexperience.com.br/#top).

Leia a coluna completa na página 2

Antes da inteligência artificial, as empresas precisam resolver a ineficiência operacional

A inteligência artificial entrou na agenda das empresas como uma promessa de produtividade, redução de custos e decisões mais inteligentes.

A demissão não é uma estratégia de IA: o risco de confundir inovação com redução de custos

Com o avanço da inteligência artificial nas empresas, a substituição de profissionais ganha espaço nas discussões corporativas, mas especialistas em gestão alertam para a importância de equilibrar tecnologia, produtividade e valorização do capital humano.

Cinco direitos que todo consumidor deveria conhecer antes de comprar

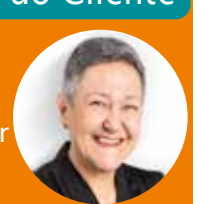
Comprar pela internet, contratar um serviço pelo celular, assinar uma plataforma ou resolver um problema pelo WhatsApp já faz parte da rotina de milhões de brasileiros.

Contrato Social: o detalhe jurídico que pode definir o futuro da empresa

Cláusulas personalizadas, regras claras de governança e critérios previamente definidos para distribuição de lucros e resolução de conflitos societários podem evitar disputas judiciais, proteger os interesses dos sócios e garantir a continuidade da empresa.

Para informações sobre o
MERCADO FINANCEIRO
faça a leitura do
QR Code com seu celular

A Mente do Cliente

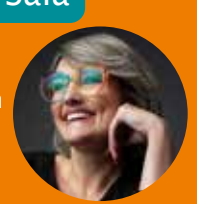


O Brasil foi às ruas. O Customer Experience entendeu o recado?

Neiva Mendes

Leia na página 5

A Outra Sala



Ameaçaram Uma Vida. Estamos Julgando a Biografia.

Ana Luisa Winckler

Leia na página 4

OPINIÃO

Service as Software: da licença ao resultado, a próxima mudança no software

Marcello Bosio (*)

Durante décadas, a principal medida de valor do software foi aquilo que ele oferecia: funcionalidades, capacidade de processamento e acesso a ferramentas. A inteligência artificial está deslocando essa lógica.

À medida que agentes automatizam tarefas e conectam etapas de trabalho, empresas passam a perguntar não apenas qual tecnologia contratar, mas que resultado ela é capaz de entregar, além de mensurar qualidade, custo e previsibilidade.

É nesse movimento que ganha força o conceito de Service as Software. Mais do que uma nova categoria de produto, ele sinaliza uma mudança no modelo de negócios: a combinação de tecnologia, conhecimento especializado e operação para assumir a execução de atividades e responder por resultados mensuráveis. Em vez de entregar somente uma plataforma para o cliente operar, o fornecedor passa a integrar recursos e processos para resolver um problema de negócio.

A transição não acontece pela simples adoção de ferramentas de IA. Para gerar valor, é preciso redesenhar processos, integrar sistemas e dados, definir responsabilidades e acompanhar indicadores de ponta a ponta. Automatizar uma tarefa isolada pode acelerar uma etapa. Reorganizar a operação em torno de um objetivo é o que permite transformar eficiência local em resultado para a empresa.

Na Quality, vemos essa lógica como uma atuação coordenada entre diferentes capacidades, de estratégia e dados a comércio digital, crescimento, inteligência artificial e analytics, automação, governança e otimização de TI. O desafio do cliente define a combinação necessária. E o resultado precisa ser observado em dimensões que vão além da velocidade (crescimento, eficiência, experiência, inteligência e governança).

A experiência em negócios digitais ajuda a tornar essa mudança concreta. Em um exemplo apresentado pela Quality, uma migração para uma arquitetura *headless* esteve associada a um aumento de 30% na conversão, em uma operação com 13 milhões de clientes e 7 milhões de SKUs (Unidade de Manutenção de Estoque). O caso ilustra um ponto importante: o valor da tecnologia não está apenas na modernização da plataforma, mas no efeito que essa mudança produz em uma métrica relevante para o negócio.

Com a IA, essa discussão também alcança a produtividade das equipes. Agentes podem ampliar a capacidade de execução sem exigir crescimento proporcional do quadro de profissionais, mas isso depende de escolhas organizacionais. Atividades repetitivas tendem a ser automatizadas. Análise crítica, tomada de decisão, supervisão e validação tornam-se ainda mais importantes. Preparar as pessoas para trabalhar com esses sistemas, por meio de *reskilling* e novas competências, é parte da transformação. Ela não pode ser vista como uma etapa posterior.

Por isso, a régua de eficiência precisa evoluir. Contar tarefas concluídas ou medir apenas o tempo economizado não basta. É necessário acompanhar custo total, qualidade, retrabalho, experiência do cliente e impacto sobre os objetivos da operação. Sem métricas claras e governança, a automação pode apenas acelerar processos que continuam mal desenhados.

O SaaS transformou a forma de consumir software ao tornar ferramentas mais acessíveis e escaláveis. O Service as Software aponta para uma etapa seguinte: contratar não apenas tecnologia, mas capacidade de execução orientada a resultados. Na era dos agentes de IA, a vantagem competitiva não virá de automatizar por automatizar. Virá de conectar tecnologia e operação para entregar melhorias verificáveis, com escala e responsabilidade.

(*) Chief Revenue Officer (CRO) da Quality Digital.

Aos 61 e 76 anos, profissionais seguem construindo carreira na tecnologia

A carreira em tecnologia não precisa começar cedo nem terminar perto da aposentadoria. Aos 61 anos, Anneliese Lukine, executiva de contas da Essence IT que passou por áreas como comunicação e marketing, além de empreender, encontrou no setor digital uma oportunidade de se reinventar profissionalmente. Já José Luis Schubsky, de 76, trabalha como gerente sênior de projetos na Runtalent depois de décadas de experiência no setor. Os dois se destacam em um mercado cuja força de trabalho está concentrada em faixas etárias mais jovens.

Segundo o Censo de Diversidade do setor de TIC, lançado pela Brasscom em 2025, a maioria dos profissionais tem entre 26 e 35 anos. Por outro lado, enquanto o setor de tecnologia concentra profissionais mais jovens, a participação de pessoas com 60 anos ou mais no mercado de trabalho brasileiro vem crescendo. Entre 2012 e 2024, o número de trabalhadores com 60 anos ou mais aumentou 68,9%, chegando a 8,6 milhões, segundo levantamento do FGV IBRE com base em dados da PNAD Contínua, do IBGE (https://essenceit.com/).

Quer comprar uma Ferrari elétrica? Só em 2028

O Luce, primeiro carro totalmente elétrico da Ferrari, já teve toda a sua produção prevista para 2027 vendida. Apesar da recepção fria e das críticas após sua apresentação em maio, a demanda pelo veículo tem sido forte, segundo o CEO da montadora italiana, Benedetto Vigna.

Vivaldo José Breternitz (*)

Durante a teleconferência realizada para apresentação dos resultados do terceiro trimestre, Vigna afirmou que a produção do Luce para 2027, com preço inicial em torno de US$ 615 mil, está completamente vendida; quem fizer um pedido agora terá de esperar mais de um ano para receber o carro.

A Ferrari, no entanto, não divulga quantas unidades do Luce pretende produzir. Reportagem do *Financial Times* informou anteriormente, com base em fontes próximas à empresa, que a montadora planejava vender pouco menos de 500 unidades no lançamento. A meta de longo prazo seria alcançar cerca de 2.500 veículos até 2030.

Desenhado por Jony Ive, ex-chefe de design da Apple, o Luce gerou controvérsias desde sua estreia. Mesmo assim, o mercado parece ter ignorado as observações negativas. Vigna não revelou quem são os compradores, limitando-se a afirmar que há uma distribuição equilibrada tanto entre diferentes perfis de clientes quanto entre diferentes regiões do mundo. Segundo ele, não existe um padrão demográfico específico entre os compradores Luce.

A Ferrari, como um todo, apresentou resultados financeiros sólidos no terceiro trimestre. De acordo com a empresa, os opcionais e customizações responderam por mais de 21% da receita gerada com a venda de carros e peças de reposição; é crescente o interesse dos clientes por modelos personalizados. A montadora também destacou o sucesso do F80, seu hipercarro produzido em série limitada, que custa cerca de US$ 4 milhões.

Dos números apresentados por Vigna, é possível observar que a empresa obteve quase 30 centavos de lucro operacional para cada euro faturado, reforçando sua posição como uma das montadoras mais rentáveis do mundo, mesmo em meio à transição para os veículos elétricos.

(*) Doutor em Ciências pela Universidade de São Paulo, é professor, consultor, diretor do Fórum Brasileiro de Internet das Coisas e pesquisador colaborador da Faculdade de Medicina de Jundiaí – vjnitz@gmail.com.

Shivam_Maurya_de_Pexels_CANVA



NEWS@TI

RICARDOSOUZA@NETJEN.COM.BR

Curso para usuários de iPhone

@O Terra anuncia parceria com o criador de conteúdo e especialista em tecnologia Luca Pucci e lança o curso online "Método Pucci Mobile – segredos de foto e vídeo com iPhone", voltado aos usuários do ecossistema Apple que desejam elevar a qualidade de suas produções visuais sem investir em equipamentos profissionais. O lançamento do infoproduto acontece dia 16 de novembro, às 20h, em live transmitida na homepage do Terra, no Instagram e Facebook @terragora, no TikTok e Instagram @puccistudio e no Youtube @pucciluca. A iniciativa surge a partir da identificação de uma oportunidade de mercado entre os proprietários de iPhone que, segundo Pucci, "pagam caro pelo aparelho e não conseguem fazer fotos e vídeos de qualidade". A escolha de Luca Pucci como parceiro também está ligada ao posicionamento construído pelo criador de conteúdo nos últimos anos. Com conteúdos e palestras sobre tecnologia, Pucci se consolidou como uma das principais vozes do país reunindo mais de 1,5 milhões de seguidores em suas redes sociais.

OpenFX investirá em startups de infraestrutura financeira

@Os founders brasileiros e latino-americanos que estão construindo a nova geração da infraestrutura de pagamentos transfronteiriços passam a contar com uma nova fonte de capital global. A OpenFX, empresa de infraestrutura de pagamentos internacionais que processa mais de US$ 45 bilhões em volume anualizado de transações, anunciou hoje o lançamento da OpenFX Ventures. O novo braço de investimentos vai se associar a startups em estágio inicial (early-stage) na América Latina, Estados Unidos, Europa e Ásia-Pacífico. O lançamento ocorre em um momento em que a captação de recursos se tornou mais desafiadora para quem busca modernizar o sistema financeiro. Além de capital, as startups do portfólio receberão conectividade direta com os mercados da OpenFX — que atende dezenas de fintechs e instituições financeiras na América Latina e no mundo — além de acesso antecipado às próximas soluções e tecnologias da empresa (ventures@openfx.com).

Leega abre inscrições para Programa de Trainee 2027 na área de Engenharia de Dados

@A Leega, empresa brasileira de consultoria e outsourcing em tecnologia, com mais de 20 anos de experiência e especializada em soluções de Data Analytics e Cloud, está com inscrições abertas para o Programa Trainee em Engenharia de Dados 2027. A iniciativa tem como objetivo preparar profissionais em início de carreira para atuar em projetos de dados, inovação e transformação digital, por meio de uma formação que combina desenvolvimento técnico e prático em ambientes de alta complexidade e com grandes volumes de informações. Os interessados podem se inscrever até 18 de novembro de 2026 pelo site da Leega. A empresa selecionará entre 80 e 140 candidatos para participar do treinamento intensivo da Leega Academy, programa de capacitação em dados da companhia. Ao final do processo, a previsão é que entre 15 e 20 participantes sejam selecionados para contratação (https://leega.com.br/).

Plataforma gamificada com IA auxilia profissionais sem tempo a se manterem atualizados

@O Moovi Quest, agrega uma nova metodologia para transmitir conhecimento prático de forma leve e divertida, em um ambiente gamificado que estimula troca, interação e conexão entre os alunos — três ingredientes essenciais para manter profissionais de tecnologia engajados e atualizados nos estudos. Entre os principais diferenciais da plataforma está a jornada de hiperpersonalização que acontece desde a matrícula. Inicialmente, é feita uma pesquisa para mapear o momento de vida e carreira do aluno, seus interesses, o tempo que pode reservar aos estudos e o objetivo desejado. A partir disso, a plataforma monta a trilha ideal e define o melhor formato (videoaulas, cenários práticos, desafios), linguagem (de acordo com a narrativa escolhida) e design (layout) conforme a preferência de cada aluno (https://quests.moovi.education/).

Plataforma de governança de dados e ciberresiliência no AWS Marketplace

@A Fenix DFA, empresa de tecnologia especializada em governança de proteção de dados e resiliência cibernética, anuncia a disponibilidade de sua plataforma no AWS Marketplace, catálogo digital da Amazon Web Services (AWS). A iniciativa amplia as opções de aquisição da solução por organizações que buscam fortalecer seus controles de proteção de dados, identificar riscos de recuperação e apoiar suas estratégias de continuidade dos negócios. A novidade chega em um cenário no qual empresas investem cada vez mais em prevenção e detecção de ameaças cibernéticas, mas ainda enfrentam dificuldades para compreender sua capacidade real de recuperação após um incidente. Embora as ferramentas de backup possam apresentar indicadores positivos de execução, esses resultados não necessariamente demonstram que todos os sistemas críticos estejam protegidos ou que possam ser recuperados dentro dos prazos exigidos pelas operações (https://aws.amazon.com/marketplace/pp/prodview-ur34l6wf2jyf2).

Alunas de escola de Curitiba criam aplicativo para ajudar vítimas de bullying

@Duas estudantes do 9º ano da Escola Pedro Apóstolo, em Curitiba, encontraram na tecnologia uma maneira de ajudar crianças e adolescentes que sofrem bullying, mas não conseguem contar a um adulto sobre o que estão passando. A partir dessa preocupação, Letícia Valdez e Maria Fernanda do Rosario desenvolveram o EMPATECH, um aplicativo que propõe estratégias para facilitar a comunicação de vítimas de bullying com adultos de confiança. O projeto conquistou o primeiro lugar geral do Ensino Fundamental na 11ª Feira de Ciências Júnior da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR).

Empresas & Negócios

José Hamilton Mancuso (1936/2017) — **Laurinda Machado Lobato (1941-2021)** — **José Leonil Lobato (1939-2026)**

Responsável: **Lilian Mancuso**

Editorias
Economia: Nelson Tucci (nelson.tucci@netjen.com.br)
Mercado/Negócios/Tecnologia/Agronegócios/
Espaço empresarial: Ricardo Souza (ricardosouza@netjen.com.br);
Livros: Ralph Peter (ralphpeter@agenteliterarioralph.com.br)
Comercial: comercial@netjen.com.br
Publicidade Legal: lilian@netjen.com.br

Webmaster/TI: Fabio Nader; *Editoração Eletrônica:* Ricardo Souza.
Revisão: Maria Cecília Camargo; *Serviço informativo:* Agências Brasil, Senado, Câmara, EBC, ANSA.

Artigos e colunas são de inteira responsabilidade de seus autores, que não recebem remuneração direta do jornal.

Colaboradores: Ana Luisa Winckler, Carol Olival, Claudia Lazzarotto, Denise Debiasi, Fabiana Monteiro, Geraldo Nunes, Heródoto Barbeiro e Neiva Mendes

ISSN 2595-8410

Jornal Empresas & Negócios Ltda
Administração, Publicidade e Redação: Rua Joel Jorge de Melo, 468, cj. 71 – Vila Mariana – São Paulo – SP – CEP.: 04128-080
Telefone: (11) 3106-4171 – E-mail: (netjen@netjen.com.br)
Site: (www.netjen.com.br). CNPJ: 05.687.343/0001-90
JUCESP, Nire 35218211731 (6/6/2003)
Matriculado no 3º Registro Civil de Pessoa Jurídica sob nº 103.

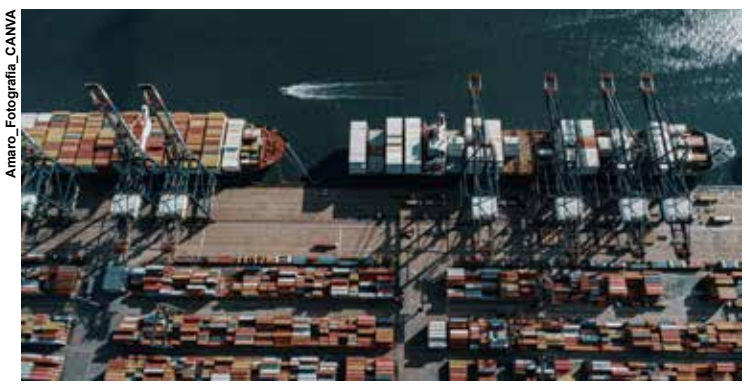
Porto de São Sebastião inaugura balança redutora de 90% do tempo de pesagem

Com capacidade para 120 toneladas, novo equipamento exigiu R$ 3,1 milhões

O Porto de São Sebastião inaugurou uma nova balança rodoviária, com capacidade para pesar veículos de até 120 toneladas. O equipamento pode reduzir em até 90% o tempo de pesagem de caminhões de grande porte, como bitrens e rodotrens, que agora podem ser pesados integralmente, sem a necessidade de desmembrar as composições — procedimento que tornava a operação bem mais demorada.

Com 32 metros de comprimento, a estrutura substitui a balança anterior, que tinha 21 metros e capacidade para 80 toneladas. A ampliação permite atender veículos maiores em uma única operação, reduzindo o tempo de espera dos caminhoneiros e contribuindo para dar mais fluidez ao acesso de cargas ao terminal.

"A modernização do sistema de pesagem é um avanço importante para a eficiência logística do Porto de São Sebastião. Com a nova balança, conseguimos reduzir etapas e agilizar o atendimento aos caminhoneiros, além de otimizar o fluxo de ponta a ponta para os operadores portuários, que passam a contar com


Amaro_Fotografia_CANVA

uma triagem mais rápida e segura", explica o presidente da Companhia Docas de São Sebastião, Ernesto Sampaio.

A implantação integra um pacote de investimentos de R$ 3,1 milhões que visa a ampliação da capacidade operacional das outras duas balanças rodoviárias desse porto. A modernização das três estruturas tem conclusão prevista para 20 de dezembro deste ano. Com todas as intervenções finalizadas, a expectativa é ampliar em 50% a capacidade operacional do sistema de pesagem, que poderá alcançar até 3.400 operações por dia.

Recorde de movimentação de contêineres no Guarujá

A Movecta, um dos maiores provedores logísticos do Brasil, registrou em outubro o recorde de movimentação de contêineres refrigerados (reefer) em seu terminal no Guarujá (SP), com volume 35% superior ao de outubro de 2025. O resultado foi impulsionado principalmente pelos investimentos em infraestrutura, tecnologia e ampliação da capacidade de atendimento e reflete, sobretudo, a modernização da operação de cargas refrigeradas, um dos principais diferenciais competitivos da companhia

A unidade do Guarujá, principal polo de cargas refrigeradas da Movecta, vem passando por um processo de modernização que inclui a ampliação da infraestrutura e a adoção de soluções tecnológicas para aprimorar o controle das operações. A unidade conta hoje com mais de 860 tomadas para contêineres reefer e cinco plataformas energizadas, estruturas que ampliam a capacidade de armazenamento, sendo três implantadas em 2025 e duas adquiridas neste ano. A companhia também implantou o ReefWatch, sistema de monitoramento remoto e em tempo real das condições dos contêineres refrigerados, que permite identificar imediatamente variações de temperatura, umidade ou falhas de conexão elétrica.

"Os investimentos realizados no Guarujá fazem parte do Plano Movecta 2030, e já se refletem em mais eficiência e em maior volume de contêineres movimentados. Ao combinar infraestrutura ampliada, automação e monitoramento inteligente, conseguimos oferecer aos clientes mais capacidade, segurança e previsibilidade em uma operação cada vez mais complexa", afirma Gustavo Paschoa, CCO da Movecta.

A cadeia fria é uma das fortalezas da Movecta. A companhia opera o único terminal alfandegado frigorificado do Porto de Santos e vem ampliando sua capacidade de armazenamento refrigerado com soluções que oferecem mais segurança, mobilidade e eficiência energética.

Mantida desoneração da gasolina e etanol até 9 de dezembro

O governo federal prorrogou até 9 de dezembro de 2026 a desoneração da gasolina e do etanol e manteve, até a mesma data, a subvenção ao etanol. As medidas constam em decreto publicado em edição extra no Diário Oficial da União (DOU).

Em nota, a Presidência da República informou que o objetivo é evitar o impacto inflacionário decorrente da alta dos preços internacionais do petróleo provocada pelo conflito no Oriente Médio.

As alíquotas da contribuição para o Programa de Integração Social e para o Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PIS/Pasep) e da Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins) sobre a importação e a comercialização de gasolina e suas correntes permanecem reduzidas a zero por metro cúbico.

O decreto também prorroga a redução a zero da alíquota específica da Contribuição de Intervenção no Domínio Econômico (Cide) sobre a importação e a comercialização da gasolina (ABr).

O novo desafio do branding: ser lembrado quando a IA escolhe por você

Samira Cardoso (*)

Estamos vivendo a era da presença inteligente, um momento em que a antiga lógica do funil de vendas já não representa mais a realidade da jornada de compra, devido à sua complexidade. A decisão de compra, que antes era vista como uma sequência linear de etapas, hoje acontece em momentos simultâneos, onde o comprador, mais protagonista do que nunca, navega por um mar de informações e conta ainda com uma nova ferramenta de deliberação, que é a IA.

Agora, o desafio para as marcas não é mais aparecer no momento certo, como era na antiga lógica, e sim existir de forma relevante e autêntica dentro das constelações de pontos de contato que se formam, muitas vezes, longe dos olhos e dos sistemas de medição tradicionais das empresas.

Para ilustrar esse cenário, segundo o relatório do LinkedIn Sales Navigator de 2026, 94% dos compradores B2B já utilizam ferramentas de IA generativa em seu processo de compra, transformando-a em uma referência muitas vezes mais influente do que as fontes tradicionais. No entanto, a maioria das organizações, cerca de 96%, não aparece nas respostas dessas inteligências, tornando-se invisível para o novo comprador, conforme o 2X AI Visibility Index 2026. Isso significa que as marcas precisam construir uma logística de conteúdo para humanos e também para as máquinas.

Está claro que o processo de decisão não é mais individual, mas sim um trabalho de comitê, e a presença do time comercial acontece apenas uma fração do tempo, enquanto a maior parte da jornada se desenrola longe do contato direto. A IA se torna, então, uma extensão desse comitê, uma presença digital que filtra, compara e sugere com base em dados, alterando a "presença inteligente" da marca para uma questão de sobrevivência.

Para navegar nessa nova realidade, a estratégia de marketing precisa se afastar da lógica engessada de etapas e abraçar a fluidez dos momentos e comportamentos do comprador. A comunicação precisa começar muito antes do comprador estar pronto para assinar um contrato, falando com a imensa maioria que ainda está pesquisando e amadurecendo sua escolha.

Enfim, o branding ganhou uma nova cara e a era da presença inteligente exige que as marcas se tornem arquitetas de sua própria visibilidade no mundo digital, criando conteúdos que conversem com as necessidades atuais do comprador em cada instante de sua jornada. Isso significa produzir materiais que gerem interesse e desejo ao longo de todo o ciclo de consumo, aprender a ouvir o que a IA já está dizendo e se posicionar para ser a resposta que ela dará, utilizando o blog, notícias e as relações públicas como motores de recomendação.

(*) Samira Cardoso é co-fundadora e CEO da Layer Up, agência de marketing, publicidade e comunicação.

MUNDO ESG

nelson.tucci@netjen.com.br

COP31/Emergências

A crise de saúde decorrente das mudanças climáticas esteve entre os principais temas do primeiro dia da 31ª Conferência das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (COP31), que acontece na Antália, Turquia, de 9 a 20 de novembro. No mesmo dia que a Organização Mundial da Saúde (OMS) considerou as mudanças climáticas como uma crise de saúde global, o Serviço Social da Indústria (SESI), em parceria com a Firjan SESI e o Ministério da Saúde, apresentou o Protocolo de Emergências Climáticas por Chuvas e Tempestades. O documento define diretrizes integradas de prevenção, saúde do trabalhador e continuidade de negócios para proteger vidas e mitigar os impactos de eventos extremos na indústria.

e-Dutra/Corredor

A coalizão e-Dutra anunciou a instalação de três pontos de recarga rápida exclusivos para caminhões elétricos ao longo do corredor que liga São Paulo e Rio de Janeiro. Anunciados na Fenatran, feira de transporte e logística, os pontos estarão localizados em Guarulhos e Roseira, no estado de São Paulo, e em São João de Meriti, no Estado do Rio de Janeiro. A nova infraestrutura apoiará entregas comerciais de cargas, com as primeiras viagens previstas para janeiro de 2027. A iniciativa representa um passo decisivo rumo à meta da coalizão de viabilizar 1.000 viagens diárias de caminhões elétricos no corredor até 2030. A e-Dutra reúne mais de 50 organizações para desenvolver o primeiro corredor rodoviário elétrico de transporte de cargas do Brasil ao longo da Rodovia Presidente Dutra. Cada local contará com um carregador de 180 kW, com dois conectores CCS2 e duas vagas de recarga exclusivas, adaptadas para caminhões elétricos.

Nome Social

O uso do nome social em crachás, e-mails corporativos e sistemas internos ainda gera dúvidas em empresas brasileiras. Embora as organizações já realizem alterações cadastrais por diferentes motivos, o reconhecimento da identidade de profissionais trans pode encontrar obstáculos que vão além das limitações tecnológicas. Para orientar empregadores sobre como lidar com essas situações, o Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ lançou, em 6 de outubro, a cartilha Respeito ao nome social de profissionais trans nas empresas, voltada especialmente às áreas de Recursos Humanos (RH) e Jurídico (https://www.forumempresaslgbt.com/post/f%C3%B3rum-lan%C3%A7a-cartilha-sobre-respeito-ao-nome-social-de-profissionais-trans-nas-empresas).

Montes Oceânicos

Sob as águas do Rio Grande do Norte e do Ceará repousam montanhas gigantes de até 5 mil metros de altura. Elas superam o Pico da Neblina, no Amazonas – a maior formação terrestre do país, que tem cerca de 3 mil metros –, e são moradia para mais de 100 espécies de peixes, tubarões, corais e esponjas. Os chamados Montes Oceânicos também funcionam como corredor ecológico para tartarugas, aves e outras espécies migratórias. A proteção desses ecossistemas avançou para mais uma etapa, com a realização da primeira consulta pública do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) em Natal. A próxima ocorreria na segunda-feira, 9, em Fortaleza. As reuniões servem para que diferentes instituições e representantes da sociedade se manifestem sobre a proposta de criação de três Unidades de Conservação. Juntas, elas somam pouco mais de 18 milhões de hectares, ou 180 mil km² (ABr).



NEGÓCIOS em PAUTA

nelson.tucci@netjen.com.br

Fronteiras/Startup

Startup portuguesa fundada por brasileiros desenvolve tecnologia de dupla verificação para reforçar a segurança nas fronteiras. Só na primeira semana de novembro, dezenas de voos foram afetados por alertas, desvios de rota, pousos de emergência e mobilização de forças de segurança. Em Portugal, o FBI alertou a Polícia de Segurança Pública (PSP) sobre ameaças envolvendo dois voos da TAP com destino a Paris e Copenhague. As ameaças foram descartadas. Os episódios, entretanto, ressaltam a importância da cooperação internacional em segurança. "Na Next Border, sempre defendemos que a segurança das fronteiras começa muito antes do viajante chegar ao aeroporto. A nossa proposta é digitalizar a jornada migratória desde a origem, permitindo a validação segura da identidade e da documentação e uma segunda verificação presencial nos pontos de entrada e saída dos países", explica Wilson Bicalho, advogado luso-brasileiro, especialista em Direito das Migrações e CEO da Next Border.

Tributo/Sincor

A Federação Nacional dos Corretores de Seguros (Fenacor) encaminhou ao Ministério da Fazenda um manifesto institucional, fundamentado nos estudos técnicos sobre a Reforma Tributária produzidos pelo Comitê Contábil e Tributário do Sincor-SP. O documento propõe adiar a cobrança efetiva da CBS para 2028, além de medidas para proteger pequenas corretoras de seguros. O documento também registra manifestações convergentes de outras instituições, como o Conselho Federal da OAB e suas 27 seccionais, a Confederação Nacional da Indústria (CNI), a FecomercioSP, a Confederação Nacional do Comércio (CNC), a Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg), a Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg) e o Sincor-RJ.

Confiança cai

O otimismo perdeu força e as dúvidas quanto ao cenário econômico frente à disputa presidencial, que se encerrou em 25 de outubro, reforçaram a cautela do empresariado no décimo mês do ano. De acordo com a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo (FecomercioSP), o Índice de Confiança do Empresário do Comércio (ICEC) registrou 90,5 pontos em outubro, ficando abaixo da linha do otimismo. O índice obteve o menor nível desde maio de 2021, com recuos de 3%, em relação a setembro, e de 5,4%, na comparação com o mesmo período do ano passado. O comportamento reflete as incertezas sobre os rumos da política econômica, que tende a reforçar a cautela das empresas.

Pneus/Riscos

A Associação Brasileira de Importadores e Distribuidores de Pneus (ABIDIP) considera contraproducente a decisão do governo federal de elevar de 16% para 30% o Imposto de Importação sobre pneus. A entidade avalia que a medida não enfrenta os problemas estruturais do setor e poderá elevar os custos para os consumidores, atingindo principalmente as famílias de menor renda, que poderão adiar a substituição de pneus desgastados ou recorrer a produtos usados de procedência desconhecida. Para a associação, a medida também poderá pressionar os custos de transporte e contribuir para a inflação.

Da virtualização à IA: 20 anos de evolução na proteção de dados

Mauricio González (*)

Quando revisito os últimos 20 anos e lembro de como a indústria de tecnologia discutia seus principais desafios, fica evidente o quanto esse cenário se transformou. Naquele momento, a virtualização começava a redefinir os data centers, as empresas buscavam ganhar eficiência em suas infraestruturas e a disponibilidade dos ambientes se consolidava como uma prioridade para garantir a continuidade dos negócios.

Foi nesse contexto que a Veeam nasceu, em 2006, com o propósito de acompanhar a evolução dos ambientes virtualizados e ajudar as organizações a proteger seus dados de maneira mais ágil, eficiente e confiável.

Duas décadas depois, o cenário é completamente diferente. Hoje, os dados estão distribuídos por diferentes ambientes. As empresas operam em estruturas híbridas e multinuvem, dependem cada vez mais de aplicações SaaS, enfrentam ameaças como o ransomware e aceleram a adoção da inteligência artificial para transformar a forma como trabalham, tomam decisões e inovam.

Essa evolução traz uma conclusão importante. A proteção de dados já não pode ser tratada apenas como uma responsabilidade técnica. Ela se consolidou como uma prioridade estratégica para organizações que precisam operar com confiança em um ambiente cada vez mais distribuído, dinâmico e sujeito a novos riscos.

De backup à resiliência

A virtualização representou um ponto de inflexão para a indústria. Permitiu que as empresas otimizassem recursos, reduzissem custos e ganhassem flexibilidade, mas também trouxe novos desafios. Os modelos tradicionais de backup nem sempre estavam preparados para responder à velocidade e ao dinamismo desses novos ambientes.

Com o avanço da transformação digital, o desafio cresceu ainda mais. As organizações começaram a transferir cargas de trabalho para a nuvem, adotar aplicações SaaS e distribuir suas informações entre múltiplas plataformas. O desafio passou a ser proteger os dados críticos de forma consistente, independentemente do ambiente em que estejam.

Hoje, uma empresa pode ter informações em data centers locais, nuvens públicas, plataformas SaaS, dispositivos distribuídos, ambientes Kubernetes e aplicações impulsionadas por IA. Essa dispersão torna a proteção de dados mais complexa, mas também mais necessária do que nunca.

E então o ransomware mudou definitivamente essa perspectiva. Durante anos, o backup foi tratado principalmente como um recurso de recuperação diante de falhas, erros operacionais ou perdas acidentais de informação. As ameaças atuais, porém, elevaram a recuperação de dados a um componente estratégico de qualquer abordagem de cibersegurança.

Na minha perspectiva, as organizações precisam ir além da capacidade de prevenir um ataque e avaliar se estão realmente preparadas para se recuperar rapidamente, com dados limpos, confiáveis e validados. Em um ambiente no qual uma interrupção pode comprometer operações, receitas, reputação e a confiança dos clientes, a resiliência de dados passou a ter a mesma relevância estratégica que a prevenção.

A nova etapa: confiança em dados e IA

Agora estamos diante de um novo ponto de inflexão: a inteligência artificial. As empresas querem usar IA para automatizar processos, melhorar a tomada de decisões, otimizar operações e criar novas experiências. Mas há algo que não devemos perder de vista. A IA só pode gerar valor se for alimentada por dados confiáveis.

Isso abre uma conversa muito mais ampla. Já não basta proteger os dados. As organizações precisam saber onde eles estão, quem tem acesso a eles, como são governados, se estão em conformidade com as regulamentações aplicáveis e se podem ser recuperados de forma segura diante de um incidente.

Nesta nova era, marcada pela automação e pelos agentes de IA, a confiança nos dados será uma condição indispensável para inovar com responsabilidade. Essa confiança começa na qualidade e na integridade das informações e, nesse novo cenário, exige uma abordagem capaz de integrar governança, privacidade, conformidade, segurança e resiliência em uma camada unificada de confiança para dados e IA.

Nesses 20 anos, essa evolução levou a proteção de dados de uma abordagem centrada em backup para uma visão baseada em disponibilidade, resiliência e, agora, confiança. Os dados deixaram de ser apenas um recurso operacional, passando a ocupar uma posição central na continuidade dos negócios, na experiência do cliente, na inovação, na conformidade regulatória e na adoção de novas tecnologias.

Por isso, acredito que a proteção de dados já não pode ser vista como uma tarefa isolada da área de TI. Ela deve fazer parte de uma estratégia integral de resiliência empresarial, na qual tecnologia, processos, governança corporativa e cultura organizacional trabalham em conjunto.

Os próximos 20 anos serão definidos pela inteligência artificial, pela automação e pela necessidade de confiança contínua nos dados. O desafio para as organizações será proteger, governar, validar e recuperar suas informações em escala, com a certeza de que podem operar e inovar com segurança.

Porque, na era da IA, a inovação não começa com um algoritmo. Começa com dados seguros, governados, disponíveis e confiáveis.

(*) Vice-presidente da Veeam para a América Latina.





A Outra Sala

Ana Luisa Winckler

Ameaçaram uma vida. Estamos julgando a biografia

Uma pessoa está sendo ameaçada de morte.

Qual é a sua primeira pergunta?

"O que estão fazendo para protegê-la?"

Ou: "Mas o que ela fez?"

A segunda pergunta pode buscar contexto. Mas merece atenção quando a resposta serve para tornar a ameaça mais aceitável.

Ana Elisa Santos Silva, deputada federal eleita, denunciou ameaças de morte, de violência sexual e ataques racistas. A Polícia Federal investiga o caso. Medidas de proteção estão em execução.

Antes de qualquer consideração sobre o que ela pensa, diz ou representa, há uma pessoa ameaçada.

Isso deveria bastar para que sua segurança fosse uma preocupação comum.

Deveria.

Quero propor um exame menos confortável do que condenar a violência em público: observar o instante em que descobrimos quem é a pessoa ameaçada.

A gravidade permanece a mesma? Ou começamos a procurar na biografia alguma coisa que torne nosso desconforto menor?

Pense em frases como estas:

"Também, ela provoca."

"Quem se expõe precisa estar preparado."

O raciocínio merece ser confrontado: transformar a exposição de alguém em autorização para violentá-lo.

Desde quando ocupar um espaço significa consentir em viver sob ameaça?

A psicologia oferece uma lente para examinar esse deslocamento. A crença em um mundo justo pode nos levar a procurar na conduta da vítima uma justificativa para o que ela sofre. É uma tentativa de preservar alguma sensação de ordem: se acreditarmos que a pessoa sofreu violência porque fez algo errado, podemos imaginar que estaremos seguros fazendo tudo certo.

Essa interpretação pode confortar quem observa. Para quem está ameaçado, acrescenta outra exigência: além de enfrentar o medo, precisa demonstrar que não fez nada para merecê-lo.

Como se uma biografia irrepreensível fosse requisito para receber proteção.

Perguntar sobre circunstâncias é necessário para investigar. Usá-las para relativizar uma ameaça é uma escolha que precisa ser nomeada.

No caso de Ana Elisa, também precisamos nomear o racismo e a violência dirigida a ela como mulher. Quando as ameaças incluem conteúdo racista e violência sexual, tratá-las como hostilidade genérica apaga dimensões centrais do que foi denunciado.

E os efeitos podem ultrapassar sua vida individual. Outras mulheres negras podem olhar para essa violência e calcular o custo de também ocupar espaços de visibilidade e poder.

A ameaça pode começar a cumprir seu objetivo antes de qualquer agressão física: quando restringe uma saída, interrompe o sono, altera um caminho ou faz alguém pensar em desistir. A pessoa continua viva, mas sua liberdade já está sendo reduzida.

Então pedimos coragem.

Mas quanto da coragem que celebramos nas mulheres corresponde à proteção que deixamos de garantir?

Tenho resistência a transformar toda mulher ameaçada em exemplo de força. Ela pode estar apavorada. Pode querer parar. Pode não encontrar nenhuma lição bonita no que está vivendo.

Sua segurança não pode depender da capacidade de nos inspirar.

Também não deveria ser necessário dizer que ela poderia ser nossa filha. Ela já é alguém. Essa condição deveria ser suficiente.

Podemos discutir a adequação das medidas de segurança, com critérios e avaliação de risco. **O que não podemos usar como critério é o quanto gostamos da pessoa que precisa delas.**

Onde erramos enquanto sociedade?

Uma parte do erro está em exigir identificação antes de reconhecer um direito. Outra está em imaginar que nossa responsabilidade termina porque não fomos nós que ameaçamos.

Há responsabilidade também na conversa em que a violência vai se tornando aceitável. No comentário que transfere a culpa. Na cobrança de prudência dirigida apenas a quem está com medo.

Ameaçaram Ana Elisa. É a conduta de quem ameaça que precisa ser interrompida.

Uma sociedade precisa sustentar proteção também onde não existe afeto. Para a pessoa difícil. Para quem nos decepcionou. Para quem jamais convidaríamos à nossa mesa.

Talvez a pergunta seja menos "onde erramos?" e mais: **o que continuamos aceitando quando a vida ameaçada não nos comove?**

Não controlamos sentir a mesma proximidade por todas as pessoas. Podemos, porém, assumir a responsabilidade de não transformar essa diferença em uma hierarquia de direitos.

Se descobrir quem é a pessoa muda a gravidade da ameaça para você, o que, exatamente, você está avaliando?



(*) - Psicóloga por formação e inconformada por vocação. Há mais de 25 anos atua na transformação de culturas organizacionais, desenvolvimento de lideranças e reinvenção de modelos que aproximem empresas das pessoas — e não o contrário. Já esteve à frente de áreas estratégicas de RH em grandes corporações nacionais e multinacionais, do chão de fábrica ao boardroom, do Norte ao Sul do Brasil.

Fim da escala 6x1: a produtividade da logística precisa vir da eficiência, não do esforço humano

Flávio Piccinin (*)

O fim da escala 6x1 e a redução gradual da jornada de trabalho colocam um desafio importante para o setor logístico brasileiro: como manter a capacidade de atendimento com menos horas disponíveis, sem elevar os custos de forma desproporcional ou sobrecarregar os trabalhadores?

A resposta não está necessariamente em contratar mais pessoas, ampliar turnos ou acelerar o ritmo das operações. Antes disso, precisamos olhar para dentro dos centros de distribuição e identificar quanto tempo é desperdiçado por problemas que poderiam ser resolvidos com engenharia e planejamento.

Em muitos armazéns, os operadores percorrem distâncias excessivas, enfrentam corredores congestionados, aguardam equipamentos ou precisam realizar movimentações desnecessárias para acessar uma mercadoria. São atividades que consomem horas de trabalho sem acrescentar produtividade.

Um exemplo ajuda a dimensionar o problema: se uma operação perde apenas um minuto em cada movimentação, repetida 500 vezes por dia, são mais de oito horas de capacidade operacional consumidas diariamente.

Produtividade não é fazer o trabalhador se movimentar mais rápido. É fazer com que ele precise se movimentar menos para produzir o mesmo resultado.

É nesse contexto que a engenharia de armazenagem ganha ainda mais importância.

A revisão dos layouts, o reposicionamento de produtos de maior giro, a modernização das estruturas e a eliminação de cruzamentos de fluxo podem recuperar capacidade operacional sem exigir necessariamente a expansão das instalações.

Temos exemplos de projetos em que a substituição de sistemas drive-in por soluções com carros satélites melhorou o aproveitamento das posições-palete e reduziu deslocamentos. Em operações de carga fracionada, sistemas flow-rack também facilitaram o acesso aos produtos e diminuíram movimentações durante a separação de pedidos.

Dependendo das características da operação, reduções de 20% a 30% nos deslocamentos e manuseios podem representar um potencial de melhoria, embora cada projeto exija avaliação específica.

Outro cuidado é não confundir capacidade de armazenagem com produtividade. Aumentar a quantidade de posições-palete não significa necessariamente tornar uma operação mais eficiente. Se o ganho de densidade comprometer o acesso aos produtos ou gerar congestionamentos, o resultado pode ser exatamente o contrário.

O mesmo raciocínio vale para a automação. Investir em tecnologia sem antes revisar os processos significa correr o risco de automatizar ineficiências que já existem.

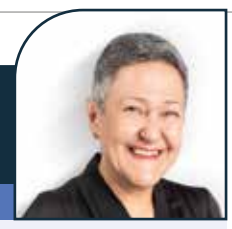
Por isso, diante das mudanças na jornada de trabalho, minha recomendação aos gestores é começar pelo diagnóstico. Medir deslocamentos, esperas, produtividade por hora, custo por movimentação e capacidade de expedição permite identificar onde estão as oportunidades reais de melhoria.

A redução da jornada pode acelerar a modernização da intralogística brasileira. Mas essa transformação precisa partir de uma mudança de mentalidade.

O futuro da produtividade nos armazéns não deve depender de exigir mais esforço das pessoas, mas de projetar operações que precisem de menos movimentos para entregar melhores resultados.

(*) Diretor executivo da ISMA, empresa especializada em soluções para armazenagem intralogística, com 56 anos de atuação no mercado brasileiro.

A Mente do Cliente



Neiva Mendes (*)

O Brasil foi às ruas. O Customer Experience entendeu o recado?

Efeito "R" — Redes e Ruas (Termo cunhado pelo jornalista Octávio Guedes)

O comportamento político e social dos brasileiros pode revelar uma contradição importante na maneira como as empresas estão desenhando a experiência do cliente (CX) para os próximos anos.

De um lado, temos empresas investindo intensamente em inteligência artificial, autosserviço, redução de custos, eliminação do atendimento humano e automação das jornadas.

Do outro, temos uma sociedade que demonstra capacidade de mobilização coletiva, desejo de participação, necessidade de ser ouvida e disposição para agir quando percebe que algo importante está em jogo.

Minha hipótese central é que o Brasil pode estar caminhando para um conflito entre uma sociedade que quer mais voz e empresas que estão criando experiências com menos espaço para a voz humana.

Mas é preciso separar três coisas: o que as manifestações e eleições efetivamente demonstram, o que as pesquisas sobre consumidores confirmam e o que podemos projetar como consequência para o CX.

O que a mobilização revela

Mobilizações não significam rejeição à tecnologia: uma pessoa pode participar de uma manifestação, defender direitos coletivos e, ao mesmo tempo, preferir resolver um problema bancário em 20 segundos por um aplicativo.

O ponto relevante está na diferença entre ter acesso a um canal e ter poder de influência sobre uma decisão.

Esse argumento aparece em quatro comportamentos que merecem atenção:

Participação — pessoas não querem necessariamente permanecer passivas diante de decisões que afetam sua vida.
Reconhecimento — ser tratado como indivíduo, e não apenas como registro em um sistema, pode influenciar a percepção de respeito.
Mobilização — redes sociais ajudam a transformar uma experiência individual em uma discussão coletiva. E aqui entra a espiral do silêncio: reconhecer-se nos semelhantes dá força.
Contestação — quando uma instituição parece inacessível ou injusta, algumas pessoas procuram outros caminhos para pressioná-la.

Esses comportamentos podem aparecer tanto nas relações políticas quanto nas relações de consumo, embora as motivações sejam diferentes.

A questão é o que acontece quando um consumidor com essa expectativa de participação encontra uma empresa que responde apenas por algoritmos e não oferece um caminho efetivo de contestação.

Outubro de 2026

Há evidências concretas de uma mobilização expressiva nas eleições que acabaram de ocorrer. Segundo o TSE, no segundo turno de 25 de outubro de 2026, 128,2 milhões de brasileiros compareceram às urnas, com abstenção próxima de 19,2%, inferior aos 21,08% do primeiro turno — a maior queda entre os dois turnos desde a redemocratização. Lula foi reeleito com 51,79% dos votos válidos.

As manifestações e a mobilização digital também tiveram destaque. A BBC News Brasil ouviu cientistas políticos que consideraram possível um efeito dos atos sobre a participação e a abstenção, mas ressaltaram a dificuldade de estabelecer uma relação direta de causa e efeito entre manifestações e votos.

Sobre os idosos, há uma evidência importante em São Paulo: 4,9 milhões de eleitores com 60 anos ou mais votaram em 2022, um aumento de 21% em relação a 2018. Entre aqueles com 70 anos ou mais, cujo voto é facultativo, o comparecimento cresceu 38%.

Esses dados sugerem que os idosos tiveram participação expressiva no resultado de 2026 e sustentam uma reflexão: não se deve confundir idade com passividade diante das instituições.

O que as pesquisas mostram

Aqui, a conexão deixa de ser apenas sociológica e passa a ter evidências específicas de comportamento do consumidor, segundo a Folha de S.Paulo, com base em estudo da Accenture Song:

89% aceitam atendimento por robôs se seus problemas forem resolvidos;
62% apontam dificuldade da IA para resolver problemas complexos;
51% ainda preferem conversar com uma pessoa para resolver problemas;
49% preferem excluir a conta ou interromper o serviço diante de contatos invasivos.

O que esses dados indicam, em conjunto, é relevante: o consumidor brasileiro não parece rejeitar a automação, mas rejeita experiências que não resolvem seu problema, não o compreendem ou não lhe oferecem alternativas.

O Procon-SP já havia identificado esse problema em 2023. Em uma enquete com 1.043 participantes, mais de 92% relataram precisar recorrer ao atendimento humano, sempre ou às vezes, após interagir com um chatbot. A amostra não era representativa de toda a população brasileira, mas expôs uma falha concreta nas jornadas automatizadas.

Cinco impactos para o CX

Cinco impactos que podemos projetar para a experiência do cliente no Brasil, decorrentes do efeito "R" — Redes e Ruas:
Consumidor mais disposto a contestar: maior importância de ouvidorias, revisão de decisões e canais de escalonamento.
Mobilização pelas redes sociais: reclamações individuais podem adquirir repercussão coletiva mais rapidamente, como ilustra a espiral do silêncio.
Envelhecimento da população: maior necessidade de acessibilidade, simplicidade e alternativas assistidas.
Expansão de decisões por IA: pressão por explicações compreensíveis e revisão humana de casos sensíveis.
Automação orientada apenas a custos: risco de transferir esforço ao cliente e deteriorar a confiança.

São projeções estratégicas, não relações de causa e efeito já comprovadas pelas eleições. Mas, entre automatizar uma tarefa e automatizar uma relação, há uma enorme diferença.

Automatizar segunda via de boleto, atualização cadastral ou consulta de saldo pode ser uma melhoria efetiva. Automatizar uma negativa de cobertura médica, um bloqueio bancário ou a contestação de uma cobrança sem oferecer explicação ou revisão pode gerar uma experiência de impotência.

Nesses casos, a discussão deixa de ser apenas velocidade e conveniência e passa a envolver confiança, justiça percebida e capacidade de contestação.

Eficiência não basta

O maior risco é criar uma experiência tecnicamente eficiente e socialmente insensível.

Durante muitos anos, a eficiência operacional foi tratada como uma das principais referências de qualidade: tempo médio de atendimento, custo por contato, taxa de contenção e redução de chamadas tornaram-se indicadores centrais.

Com a IA, as empresas conseguiram elevar significativamente esses indicadores. Mas existe um problema: uma interação encerrada pelo robô não significa necessariamente um assunto resolvido para o cliente.

Uma organização pode comemorar 80% de redução de contatos enquanto parte dos consumidores desiste, procura o Procon, publica reclamações ou abandona a marca — e isso sugere a necessidade de mudar a lógica de mensuração.

O que é factível

Não é interromper a adoção de IA; é estabelecer critérios mais inteligentes para utilizá-la.

Automatizar o simples e apoiar o complexo: usar IA para eliminar tarefas repetitivas, mas garantir assistência qualificada em situações de alto impacto.
Preservar o direito de contestação: permitir que clientes questionem decisões automatizadas e recebam explicações úteis.
Projetar para diferentes gerações: não presumir que idosos rejeitam tecnologia, nem que jovens aceitam qualquer experiência digital.
Medir a resolução real: acompanhar reincidência de contato, esforço do cliente, abandono, reclamações externas e confiança, além dos indicadores tradicionais.
Ouvir o consumidor antes de redesenhar jornadas: envolver clientes reais, inclusive aqueles com dificuldades digitais, no desenvolvimento de soluções.

Conclusão

O que mais me chama a atenção é a possibilidade de estarmos olhando para o consumidor brasileiro de maneira ultrapassada.

A próxima etapa da experiência do cliente no Brasil não será simplesmente tornar as empresas mais inteligentes por meio da IA, será garantir que essa inteligência não retire do consumidor sua autonomia, sua capacidade de escolha e sua possibilidade de ser ouvido.

Isso abre uma discussão que considero ainda mais importante. Talvez estejamos entrando numa fase em que a experiência do cliente precisa ser pensada também como uma relação de poder entre consumidores e empresas, e não apenas como uma jornada.

(*) - 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.

Ultracargo Logística S.A.

CNPJ nº 14.688.220/0016-40 NIRE 35300492897

Edital de Convocação - ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA

Pelo presente, ficam os Srs. Acionistas convidados a comparecer à Assembleia Geral Extraordinária da Ultracargo Logística S.A. ("Companhia"), que se realizará no dia 18 de novembro de 2026, às 10 horas ("Assembleia"), na sede social da Companhia, localizada na Avenida Brigadeiro Luis Antonio, 1343, 10º andar, Bela Vista, na cidade e Estado de São Paulo, CEP 01317-910, para deliberar sobre a seguinte Ordem do Dia: **1)** Deliberação sobre a realocação de valores referentes à reserva de incentivos fiscais; **2)** Aumento do Capital Social mediante a capitalização de reservas de incentivo fiscal, com a consequente alteração do artigo 5º do Estatuto Social; **3)** Consolidação do Estatuto Social da Companhia. **Participação na Assembleia:** Para participar da presente Assembleia, os acionistas devem apresentar declaração emitida pela instituição prestadora dos serviços de escrituração de ações da instituição custodiante, com a quantidade de ações de que constavam como titulares até, no máximo, 02 (dois) dias úteis antes da Assembleia. Poderão participar da Assembleia acionistas titulares de ações ordinárias da Companhia, por si, seus representantes legais ou procuradores, desde que cumpram com os requisitos formais de participação previstos na Lei 6.404/76. Referida procuração deverá ser depositada na sede social da Companhia, até as 14 horas do dia 16 de novembro de 2026. São Paulo, 07 de novembro de 2026. (a) **Fulvius Alexandre Pereira Tomelin -** Presidente.

SINDIJOIAS - SINDICATO DA INDUSTRIA DE JOALHERIA, BIJUTERIAS E LAPIDAÇÃO DE GEMAS DO ESTADO DE SÃO PAULO - CNPJ/MF nº 47.463.138/0001-90 - **Edital de Convocação - Assembleia Geral Extraordinária -** Na forma prescrita no Estatuto Social do SINDIJOIAS - SINDICATO DA INDUSTRIA DE JOALHERIA, BIJUTERIA E LAPIDAÇÃO DE GEMAS DO ESTADO DE SÃO PAULO, ficam **CONVOCADAS** todas suas empresas filiadas, com direito a voto e em dia com suas obrigações estatutárias, para a Assembleia Geral Extraordinária, a realizar-se no dia 24 de novembro de 2026, na Praça Dom José Gaspar, nº 76, 6º andar, salas 64, 65 e 66, República, São Paulo/SP, CEP 01047-010, às 9h30, em primeira convocação, e às 10h, em segunda convocação, com o número de filiadas presentes, observadas as disposições estatutárias, para deliberar sobre a seguinte **Ordem do Dia: 1)** Discussão e deliberação sobre as alterações introduzidas pela Emenda Constitucional nº 141/2026, especialmente quanto à redução da jornada semanal de trabalho e aos dois dias de repouso semanal remunerado; **2)** Discussão e deliberação sobre as matérias passíveis de negociação coletiva previstas na referida Emenda Constitucional, incluindo distribuição da jornada, compensação de horas, regras de transição, percentual do adicional de horas extras e critérios de cálculo; **3)** Aprovação de propostas e autorização à Diretoria do SINDIJOIAS para negociar e celebrar instrumentos coletivos com o SINTRAJOIAS, observadas as deliberações da Assembleia. São Paulo, 11 de novembro de 2026. **José Aparecido Pinto -** Presidente.

Edital de Citação - Prazo de 30 dias. Processo Nº **1000206-17.2024.8.26.0564**. O(A) Drª Mariane Cristina Maske de Faria **CABRAL**, MM. Juiz(a) de Direito da 2ªVC, do Foro de Itatiba/SP, , na forma da Lei, etc. Faz Saber a **ENEAS RENAUDE GUIMARAES**, CPF: 052.333.459-19, **EDSON DE OLIVEIRA LUNGAREZI**, CPF: 265.800.498-20 que lhe foi proposta uma ação de Procedimento Comum Cível no valor de R$ 60.386,81, por parte de **Concessionária Rota das Bandeiras S/A**. Encontrando se os mesmos 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 sera nomeado curador especial. Será o presente edital, por extrato, afixado e publicado na forma da lei. Nada Mais. Dado e passado nesta cidade de Itatiba, aos 05 de Novembro de 2026.

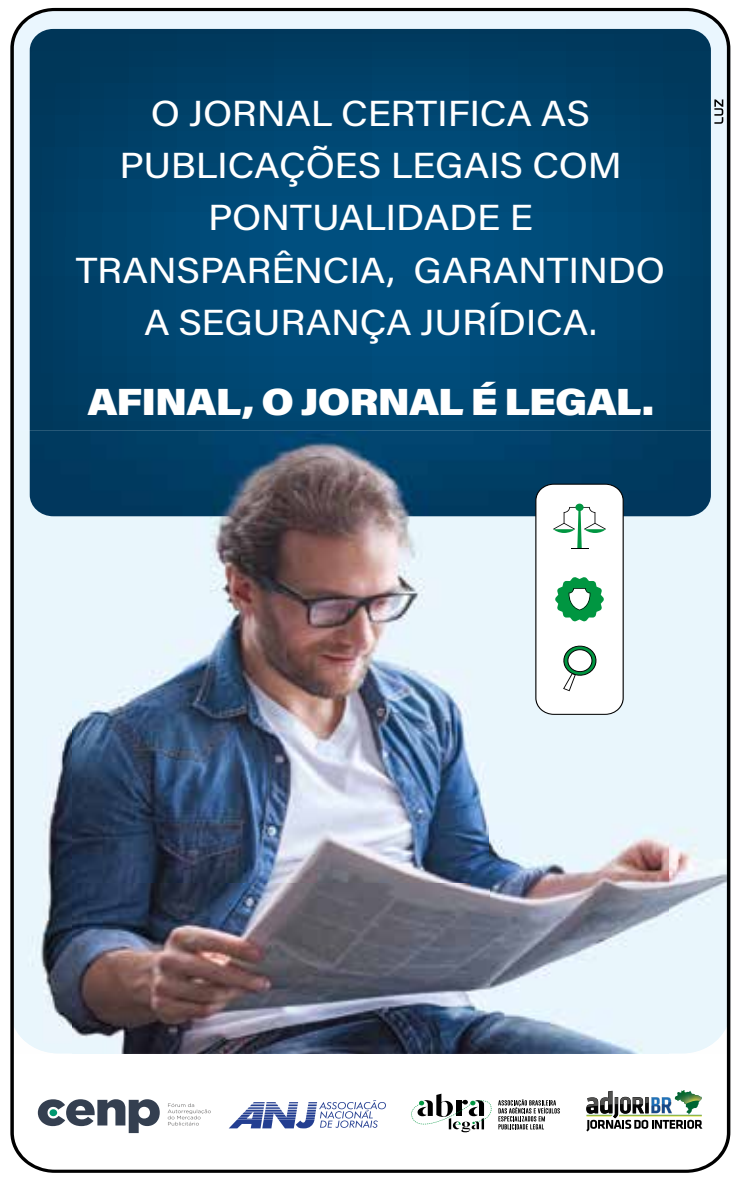
Edital de Citação - Prazo de 20 dias. Processo Nº 1023750-04.2023.8.26.0068. O(A) Drª Bruna Lyrio Martins MM. Juiz(a) de Direito da 5ª VC, do Foro de Barueri, Estado de São Paulo, na forma da Lei, etc. Faz Saber a **CLEBSON LOPES DA SILVA**, CPF: 021.504.325-10,e **PALOMA APARECIDA BRAZ DO NASCIMENTO**, CPF: 422.664.398-47, que lhe foi proposta uma ação de Procedimento Comum Cível no valor de R$ 24.191,97, requerida por parte de **Concessionária do Rodoanel Oeste S.A**. Encontrando se os mesmos 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.

EDITAL DE CITAÇÃO - PRAZO DE 30 DIAS. PROCESSO Nº 1000364-06.2025.8.26.0219 O(A) MM. Juiz(a) de Direito da Vara Única, do Foro de Guararema, Estado de São Paulo, Dr(a). LUCAS GARBOCCI DA MOTTA, na forma da Lei, etc. FAZ SABER aos Réus Ausentes, Incertos, Desconhecidos, Eventuais Interessados, seus cônjuges (se casados forem), herdeiros e/ou sucessores, que EDUARDO AUGUSTO LONGO e TATIANE DE SOUZA LONGO ajuizaram ação de USUCAPIÃO, objetivando o imóvel com a área de 480,000m², localizado na Rua João Osório Silveira Martins parte ideal do nº 263, Bairro Itapema, Guararema-SP, alegando, por si e seus antecessores, posse mansa e pacífica mais 18 anos. Estando em termos, expede-se o presente edital para citação dos supramencionados para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a fluir após o prazo de 30 dias. 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. Dado e passado nesta cidade de Guararema, aos 04 de novembro de 2026.

Edital de Leilão Extrajudicial de Bem Imóvel

O Leiloeiro Oficial **Marcus Vinicius Yoshimi Uebara**, inscrito na JUCESP sob o nº 1.406, devidamente autorizado pela **credora fiduciária ARKAD MULTIESTRATEGIA FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS NP**, pessoa jurídica, inscrita no CNPJ sob nº 51.776.829/0001-11, com sede na Praia de Botafogo, nº 228 - sala 1702, Botafogo, Rio de Janeiro/RJ, nos termos da Lei 9.514/97, levará o(s) bem(ns) abaixo descrito(s) a leilão, respeitando as normas citadas neste edital e pelo Contrato de Alienação Fiduciária de Bem Imóvel em Garantia e Outras Avenças realizado em 23/07/2025 e devidamente registrado na matrícula do imóvel, onde figura como devedor(es) fiduciante(es) **SIÑALEX COMÉRCIO INTERNACIONAL LTDA**, inscrita no CNPJ/MF nº 35.826.587/0001-77, como garantidor(es) fiduciário(s) **SAIYAJIN INVESTIMENTOS E PARTICIPACOES S/A**, inscrita no CNPJ/MF nº 35.750.281/0001-84 e como representante legal **ALECSANDRO APARECIDO DE JESUS CORDEIRO**, inscrito no CPF/MF sob o nº 327.198.878-11, que fica(m) através deste presente edital, devidamente intimado(s) das datas do leilão, caso não seja(m) localizado(s) pessoalmente. Este edital não substitui a tentativa pessoal de intimação, mas supre a intimação em caso de insucesso na tentativa pessoal. **Do leilão:** O leilão será realizado pelo site www.destakleiloes.com.br, onde os interessados deverão se cadastrar e se habilitar para ofertar lances. A **1ª Praça** se iniciará no dia **23 de novembro de 2026**, às 15:00hs e se encerrará no dia **25 de novembro de 2026**, às 15:00hs. Caso não haja licitantes na 1ª Praça, automaticamente iniciará a **2ª Praça**, que se estenderá até o dia **02 de dezembro de 2026** às 15:00hs. Por se tratar de um leilão online, os lances poderão ser ofertados a qualquer tempo, desde que respeitadas as datas e os horários acima. **Descrição:** Imóvel residencial localizado no Parque Bortolândia em São Paulo/SP. **Localização:** Rua Carlos Aprile (ou Rua Manuel Leitão Avilez), nº 129, Bortolândia, São Paulo/SP. **Matrícula(s):** Matrícula nº 63.170 do 15º CRI de São Paulo/SP. **Inscrição Municipal:** 198.088.0157-8. Status da **Ocupação:** Ocupado. **Aceita Visitação:** Não. **Descrição imobiliária:** Um imóvel, constituído de um terreno designado como lote, n° 131 da quadra 4 no "PARQUE BORTOLÂNDIA" no 22º Subdistrito TUCURUVI, desta Capital, com as seguintes medidas e confrontações: 7,50 metros de frente para a Travessa Pedro Tezin, por 25,00 metros da frente aos fundos de ambos os lados e nos fundos mede 7,50 metros, encerrando a área de 187,50 metros quadrados, confrontando pelo ledo direito com o lote 130, pelo lado esquerdo com o lote 132 e pelos fundos com o lote 06. Sendo que os lotes com que o imóvel, objeto do presente confronta, consiste em terrenos remanescentes, distante 100,00 metros da Rua Pedro Tezin, lado esquerdo de quem desta se dirige para o imóvel. **Averbações na Matrícula do Imóvel:** Matrícula nº 63.170 do 15º CRI de São Paulo. Alienação Fiduciária (R.14) e Consolidação da Propriedade (Av.16). **Dos Lances:** Na **1ª Praça** o lance deverá ser igual ou superior à **R$ 820.000,00** (oitocentos e vinte mil reais). Na **2ª Praça** o imóvel será leiloado a quem mais oferecer acima do valor total da dívida na oportunidade que monta em **R$ 577.616,48 (quinhentos e setenta e sete mil, seiscentos e dezesseis reais e quarenta e oito centavos)** que corresponde a dívida atualizada, acrescida das despesas com a realização dos leilões, dos prêmios de seguro, dos emolumentos e demais encargos legais. O lance ofertado será irreversível, podendo o mesmo usuário ofertar quantidade de lances indeterminada. **Direito de Preferência do Devedor Fiduciante:** Conforme estabelecido pelo art. 27, §2º-B, da Lei Federal nº 9.514/97, o DEVEDOR FIDUCIANTE poderá exercer o direito de preferência na aquisição do bem até a data do 2º leilão e, para tanto, serão, na forma da lei, devidamente comunicados. Para o exercício do referido direito de preferência, o DEVEDOR FIDUCIANTE deverá efetuar o pagamento integral e à VISTA dos valores correspondentes à dívida, somado aos encargos e despesas de que trata o art. 27, §2º, aos valores correspondentes ao ITBI e às despesas inerentes ao procedimento de cobrança e leilão. Na hipótese do exercício do direito de preferência, caberá a DEVEDOR FIDUCIANTE o pagamento da comissão do Leiloeiro Oficial, no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor efetivo do exercício do referido direito, montante esse considerado despesa inerente ao procedimento de leilão, conforme previsto no art. 27, § 2º-B, da Lei Federal nº 9.514/97. Na hipótese em que o DEVEDOR FIDUCIANTE venha a exercer seu direito de preferência, a ele caberá, com exceção do prazo para pagamento, todas as demais regras e condições estabelecidas no presente Edital de Leilão. **Do pagamento do lance e da comissão:** O lance vencedor da arrematação deverá ser liquidado à vista, por meio de depósito bancário à Comitente. A comissão por êxito devida ao Leiloeiro Oficial por força do parágrafo único do artigo 24 do Decreto nº 21.981/32 será equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total da arrematação e correrá por conta do respectivo arrematante, não se incluindo no lance, devendo ser paga no ato da arrematação e por meio de depósito bancário diretamente ao leiloeiro. O não pagamento do preço da arrematação e/ou da comissão do Leiloeiro Oficial implicará no desfazimento da aquisição, com a comunicação de tal fato às autoridades competentes, para fins de averiguação de eventual prática do crime previsto pelo artigo 358 do Código Penal: "Violência ou fraude em arrematação judicial. Art. 358: - Impedir, perturbar ou fraudar arrematação judicial; afastar ou procurar afastar concorrente ou licitante, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem: Pena - detenção, de dois meses a um ano, ou multa, além da pena correspondente à violência". **Despesas:** As despesas com registro do Auto de Leilão na matrícula do imóvel, assim como os emolumentos de tabelionato, Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis, ou quaisquer outros impostos e taxas existentes ou que venham a ser criados, inclusive as referentes ao cartório de registro de imóveis, correrão por conta exclusiva do arrematante. Taxas e/ou impostos porventura incidentes sobre o bem correrão por conta do arrematante. Os débitos de IPTU anteriores à arrematação, serão sub-rogados no produto da arrematação. **Condições de Venda:** O imóvel será vendido "ad corpus", no estado de conservação em que se encontra, sendo que as áreas mencionadas são meramente enunciativas e repetitivas das dimensões constantes do registro imobiliário, não sendo cabível qualquer pleito com relação ao cancelamento da arrematação, abatimento de preço ou complemento de área, por eventual divergência entre o que constar da descrição do imóvel e a realidade existente; e declara ter pleno conhecimento de suas instalações, nada tendo a reclamar quanto a eventual vício, ainda que oculto, ou defeito decorrente de uso, a qualquer título e a qualquer tempo, assumindo a responsabilidade pela eventual regularização que se fizer necessária. A(s) ação(ões) judicial(is) relativa(s) ao(s) imóvel(is) arrematado(s), distribuídas em até 6 meses depois da arrematação, que invalidem a consolidação da propriedade e anulem a arrematação do imóvel pelo COMPRADOR ARREMATANTE, mediante trânsito em julgado, os leilões públicos promovidos pela VENDEDORA ou a adjudicação em favor da VENDEDORA, a arrematação do COMPRADOR ARREMATANTE será rescindida, reembolsados pela VENDEDORA os valores pagos pelo COMPRADOR ARREMATANTE, excluída a comissão do LEILOEIRO, que deverá ser restituída pelo próprio leiloeiro, atualizados os valores a ressarcir pelos mesmos índices aplicados à caderneta de poupança, não fazendo jus o COMPRADOR ARREMATANTE, nesta hipótese de rescisão a juros de mora, multas por rescisão contratual, perdas e danos ou lucros cessantes, devendo o COMPRADOR ARREMATANTE, caso exerça a posse do imóvel, desocupá-lo em 15 dias, sem direito à retenção ou indenização por eventuais benfeitorias que tenha feito no imóvel sem autorização expressa e formal da VENDEDORA. Havendo a construção de benfeitorias e/ou melhoramentos sobre a já existente, não informados na matrícula do imóvel, estas contemplam a aquisição pela arrematação. A vendedora não se responsabiliza por eventuais questionamentos que possam ser feitos judicialmente pelo(a) anterior proprietário(a). Em caso de imóvel ocupado ou locado, fica assegurado ao arrematante a reintegração de posse, nos termos do artigo 30 da Lei nº 9.514/97, ficando sob responsabilidade do arrematante a desocupação, assim como o custeio de todas as despesas necessárias para tanto. Para mais informações entre em contato no telefone (11) 3107-0933 ou acesse www.destakleiloes.com.br. K-11/11

EDITAL DE CITAÇÃO - PRAZO DE 30 DIAS, expedido nos autos da Ação de Usucapião, PROCESSO Nº 4000856-44.2025.8.26.0219 O(A) MM. Juiz(a) de Direito da Vara Única da Comarca de Guararema, Estado de São Paulo, Dr(a). LUCAS GARBOCCI DA MOTTA, na forma da Lei, etc. **FAZ SABER** aos Réus Ausentes, Incertos, Desconhecidos, Eventuais Interessados, seus cônjuges (se casados forem), herdeiros e/ou sucessores, que **BIANCA VILAS BOAS INACIO, DIOGO JOSÉ VILAS BOAS, STEFANI SOARES DO ROSÁRIO e MARCOS PAULO DA SILVA** ajuizaram ação de USUCAPIÃO, objetivando o imóvel com a área de 407,426m², localizado na Rua Benjamin Antônio Fernandes, esquina com Rua Benedito Pedro de Oliveira, S/Nº (Parte Ideal), Paratei/Colonia, Guararema-SP., alegando, por si e seus antecessores, posse mansa e pacífica há 63 anos. Estando em termos, expede-se o presente edital para citação dos supramencionados para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a fluir após o prazo de 30 dias. 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. Dado e passado nesta cidade de Guararema-SP, aos 13 de outubro de 2026.



Empresas & Negócios do AGRO
agronegocio@netjen.com.br
São Paulo, quarta-feira, 11 de novembro de 2026

Tabela nutricional dos queijos

A Tirolez, marca brasileira Nº 1 em queijos do Brasil, dá continuidade ao projeto Tirolez Escola do Queijo, uma série de vídeos criada para compartilhar informações e curiosidades sobre o universo dos queijos. No décimo episódio, o tema é a tabela nutricional, que traz informações importantes sobre a composição dos alimentos (https://www.instagram.com/tirolezqueijos/).

Casa Perini/Divulgação



DA VISITA À ESCOLHA DA GARRAFA

ENOTURISMO TRANSFORMA A RELAÇÃO DOS BRASILEIROS COM O VINHO

Visitar uma vinícola pode influenciar a maneira como o brasileiro escolhe e consome vinho. Em um mercado no qual a falta de familiaridade com a bebida ainda representa uma barreira para parte do público, o enoturismo ganha relevância como oportunidade de aprendizado e aproximação com o produto. Pesquisa do Instituto MDA, divulgada pelo Sebrae em 2025, aponta que 20% dos entrevistados identificam a falta de conhecimento sobre tipos de vinho e harmonizações como um dos obstáculos ao consumo mais frequente. Na Casa Perini, em Farroupilha, na Serra Gaúcha, a visitação cresceu cerca de 20% em 2025, na comparação com o ano anterior, refletindo o interesse do público por experiências que permitem conhecer de perto o universo da produção vitivinícola.

O interesse por atividades ligadas à gastronomia e ao turismo proporciona novas formas de conhecer os produtos e suas origens. No universo do vinho, essa vivência permite compreender as características das uvas, a influência do território e aspectos sensoriais como acidez, aromas e estrutura. Mais do que apresentar rótulos, as visitas oferecem referências que podem orientar futuras decisões de compra.

Na avaliação da Casa Perini, a experiência também estimula a curiosidade por variedades e estilos menos habituais.

Experiência interativa mostra como funciona a destinação de embalagens vazias de defensivos agrícolas no Brasil

O inpEV (Instituto Nacional de Processamento de Embalagens Vazias), em parceria com o SENAR (Serviço Nacional de Aprendizagem Rural), lançou um Tour Virtual sobre a devolução de embalagens vazias de defensivos agrícolas, que utiliza a realidade virtual para mostrar as principais etapas da logística reversa, desde a tríplice lavagem realizada no campo até a destinação final das embalagens. A ferramenta foi desenvolvida para ajudar produtores rurais, estudantes e outros públicos a conhecer o funcionamento do processo, tirar dúvidas e compreender melhor o papel de cada elo do Sistema Campo Limpo, o programa de logística reversa de embalagens vazias e sobras pós-consumo de defensivos agrícolas.

Disponível na plataforma EAD Sistema Campo Limpo, ambiente de educação a distância que reúne e gerencia conteúdos de capacitação dos projetos do Sistema, o curso amplia o acesso às informações sobre a logística reversa para além das ações presenciais e permite que o público conheça, de forma interativa, as etapas envolvidas na destinação ambientalmente correta das embalagens.

IA pode cortar custos do agro em até 20% e atrai investimento do setor

Imagem do Magnific



A inteligência artificial pode reduzir entre 10% e 20% os custos operacionais de uma fazenda, segundo o relatório Global Farmer Insights 2026, da McKinsey & Company. Em aplicações específicas, como o uso de defensivos e herbicidas, a economia pode chegar a 90%. O potencial de redução de despesas acompanha o interesse crescente do setor pela tecnologia, segundo a pesquisa A Reinvenção do Agronegócio Brasileiro, da PwC Brasil, 78% dos CEOs do agronegócio planejam investir na integração da IA com plataformas tecnológicas nos próximos meses, ante 69% na média dos demais segmentos.

Para Henrique Galvani, CEO da Arara Seed, plataforma de investimento coletivo focada em startups de agro, food e climate techs, a inteligência artificial pode ajudar o setor a responder a desafios de produtividade, eficiência operacional e adaptação às mudanças climáticas. "Os dados demonstram que o agronegócio brasileiro está mais atento às novas tecnologias, especialmente em um cenário marcado pelas mudanças climáticas e pela necessidade de adaptação constante. A IA oferece soluções que permitem aos produtores enfrentar esses desafios e, ao mesmo tempo, aumentar a resiliência e a eficiência da produção", afirma.

Entre as aplicações da tecnologia estão o monitoramento de lavouras por drones, a recomendação de fertilizantes com base em análises de solo e a previsão de colheitas a partir de dados climáticos e das plantas. A IA também pode apoiar o controle da irrigação, a identificação de pragas e a antecipação de riscos, contribuindo para o uso mais preciso de insumos e recursos naturais.

Apesar do potencial, a adoção dessas ferramentas ainda enfrenta obstáculos, como a falta de conectividade estável e de dados disponíveis em parte das propriedades rurais. "Para combater os gargalos de conectividade e infraestrutura digital, as agtechs têm espaço para desenvolver soluções adaptadas às necessidades do campo, combinando inteligência artificial, sensores e análise de dados. O desafio é ampliar o acesso à tecnologia e transformar seu potencial em ganhos concretos de produtividade e redução de custos para produtores de diferentes portes", conclui o CEO da Arara Seed.

Webinar discute temas que estão redefinindo a produção animal

A produção animal vive um momento de transformações que vão além das práticas produtivas e envolvem questões como o uso responsável de antimicrobianos, o bem-estar animal, a sustentabilidade, as exigências regulatórias e as mudanças nas expectativas de mercado. Esses desafios e oportunidades para o setor estarão em debate durante o webinar "Antibióticos, bem-estar animal e além: os temas que estão redefinindo a produção animal", promovido pela Colaboração Brasileira de Bem-Estar Animal (COBEA) no dia 19 de novembro, a partir das 10h30.

O evento reunirá especialistas e representantes da cadeia produtiva para discutir as conexões entre saúde animal, bem-estar, responsabilidade e competitividade, além de explorar tendências que podem impactar a produção brasileira e o acesso das proteínas de origem animal aos mercados internacionais.

"Vamos abordar os desafios do setor que precisamos antecipar, o que os sinais do mercado indicam e como preparar a produção brasileira para as novas realidades. Será uma conversa sobre tendências, liderança e caminhos para construir o futuro da produção animal", afirma a diretora-executiva da COBEA, Elisa Tjarnstrom (https://bit.ly/4z7sxHE).

Destaque I

Gwengoat_CANVA



Curso gratuito sobre conceito, certificação e mercado Halal

A International Halal Academy (IHA), primeiro instituto privado da América Latina especializado na formação e qualificação de profissionais para o mercado Halal, realizará no próximo dia 19 de novembro mais uma edição do Curso de Capacitação e Conscientização Halal – Industrial e Frigoríficos. A formação acontecerá das 9h às 11h30, em formato online e ao vivo, pela plataforma Zoom, com inscrições gratuitas e abertas ao público. O curso é voltado a profissionais, empresários, estudantes e demais interessados em compreender melhor o ecossistema Halal e suas oportunidades de mercado. Abordará conceitos fundamentais relacionados à produção industrial, certificação e exigências do consumidor muçulmano, além de conceitos básicos sobre a religião islâmica. Terá tradução simultânea para o espanhol e emissão de certificado aos participantes (https://academiahalal-br.zoom.us/webinar/register/WN_GC5Q9KGkRYSpFgaeaH8Ccw#/registrationhttps://academiahalal-br.zoom.us/webinar/register/WN_S6mcXvtwQMyXs-a4mTH-ZQ).

Destaque II

Divulgação: CCBC



Summit Brasil-Canadá 2026

A Câmara de Comércio Brasil-Canadá (CCBC) realiza nesta quinta-feira, dia 12 de novembro, a partir das 13h, na ESPM, em São Paulo, o Summit Brasil-Canadá 2026, com o tema Brasil, Canadá e o Agronegócio – Novas Fronteiras. Coorganizado pela ESPM, o encontro gratuito reúne executivos, autoridades e especialistas dos dois países para discutir como tecnologia, segurança no fornecimento de insumos e novas rotas comerciais redefinem a competitividade do agro brasileiro. A escolha do tema acompanha o peso do agro na relação bilateral. O Brasil importa cerca de 85% dos fertilizantes que consome, e o Canadá responde por 49,5% do cloreto de potássio comprado pelo país. Segundo a Quick Trade Facts (QTF), estudo da Inteligência de Mercado da CCBC, os fertilizantes representaram mais da metade dos US$ 2,72 bilhões importados do Canadá de janeiro a setembro de 2026. Já o estoque de investimento direto canadense no Brasil somou US$ 32,3 bilhões em 2025, o maior valor desde 2010 (com.br/evento/summit-brasil-canada-2026).

BNDES aprova R$ 356,5 mi em projeto piloto de produção de proteína de alto teor

O BNDES aprovou dois financiamentos, que somam R$ 356,5 milhões, para a Dual Duarte Albuquerque Comércio e Indústria Ltda. realizar investimentos em sua unidade de Pedra Preta (MT). Uma das operações, no valor de R$ 271,6 milhões, destina-se à implantação de uma fábrica pioneira de farelo de caroço de algodão para alimentação animal, com teor de proteína maior do que 60% e baixo teor de gossipol — composto natural encontrado na planta.

Acre quase dobra o número de empresas do agro em três anos

O número de empresas do agronegócio no Acre, sem contar os produtores rurais, passou de 5.445 em 2022 para 10.020 em 2025, alta de 84,0% que é a maior do país, seguida pelas do Amapá (82,2%) e de Roraima (69,3%). No outro extremo, São Paulo reúne 1.379.863 empresas, 39,0% de toda a base nacional, e não aparece entre os dez estados que mais cresceram. Os dados estão na quarta edição do estudo Agronegócio em Números, feita pelo IBPT em parceria com o Empresômetro, que também mapeou o produtor rural por unidade da federação e mediu o custo do frete de soja e milho nas principais rotas do país.

Produtores brasileiros de ovos recebem o Prêmio Produção Sem Gaiolas

A Compassion in World Farming celebrou a cerimônia de premiação dos Prêmios de Bem-Estar Animal, realizada em Bruxelas, em 4 de novembro. Ao todo, 44 vencedores foram reconhecidos por sua liderança na promoção de padrões mais elevados de bem-estar animal. Duas empresas brasileiras produtoras de ovos, Korin e Sunny Eggs, receberam, cada uma, o Prêmio Produção Sem Gaiolas, em reconhecimento ao compromisso com o avanço da produção de ovos livres de gaiolas no Brasil.



Calor desafia produção de ovos e reforça importância da nutrição das poedeiras

Com a chegada do verão e o aumento das temperaturas, os produtores de ovos enfrentam um desafio que pode comprometer o desempenho das galinhas poedeiras: o estresse térmico. A exposição ao calor excessivo afeta o consumo de ração, o metabolismo e o equilíbrio fisiológico das aves, com possíveis consequências para a quantidade de ovos produzidos, o peso e a resistência da casca. Nesse cenário, o planejamento nutricional, associado ao manejo ambiental, torna-se uma ferramenta para preservar a produtividade e reduzir perdas nas granjas. A atenção ao tema ocorre em um momento de expansão da avicultura de postura brasileira. Segundo o IBGE, o país produziu 4,95 bilhões de dúzias de ovos em 2025, crescimento de 5,7% em relação ao ano anterior. O resultado representa o 28º recorde anual consecutivo da série histórica da Pesquisa da Produção de Ovos de Galinha. No primeiro trimestre de 2026, a produção alcançou 1,21 bilhão de dúzias, alta de 0,4% na comparação com o mesmo período de 2025 (www.adm.com).

OPINIÃO

O cacau se valoriza, mas essa conta precisa chegar ao produtor

Paulo Gonçalves (*)

O mercado de cacau voltou a dar sinais de pressão. De um lado, o processamento cresce em importantes regiões consumidoras. De outro, o clima mantém dúvidas sobre a oferta das próximas safras. Para quem acompanha o setor, esse movimento traz uma pergunta que precisa ganhar mais espaço: quanto dessa valorização chega, de fato, a quem produz?

Os números recentes ajudam a entender o cenário. Segundo reportagem da Reuters publicada pela Forbes em 16 de outubro, o processamento de cacau no terceiro trimestre cresceu 3,2% na Europa e 29,22% na Ásia, na comparação anual. Os resultados superaram as expectativas citadas na matéria e contribuíram para sustentar as cotações internacionais próximas das máximas de um mês. São sinais de maior atividade industrial, embora não representem, por si só, um aumento equivalente nas vendas de chocolate ao consumidor.

Ao mesmo tempo, há pouco espaço para frustrações na produção. Uma projeção da StoneX sobre os riscos climáticos para a safra 2026/27, aponta um superávit global de apenas 25 mil toneladas. Esse saldo pode desaparecer se o clima prejudicar as colheitas. É uma estimativa, sujeita a revisões, mas suficiente para mostrar como o equilíbrio entre oferta e demanda permanece delicado.

Minha preocupação é que a valorização nas bolsas seja interpretada como sinônimo de boa remuneração no campo. Na prática, essa relação não é automática. Na minha avaliação, o preço pago pelo cacau brasileiro não está reconhecendo adequadamente seu valor. Há deságio, e precisamos discutir com mais transparência como ele é formado e quais critérios justificam os descontos aplicados.

Isso não significa defender que toda amêndoa tenha o mesmo preço. Qualidade, condições comerciais, logística e características de cada lote precisam entrar na conta. O problema aparece quando o produtor investe para entregar um cacau melhor e não encontra uma remuneração que reconheça esse esforço.

Produzir qualidade exige trabalho antes e depois da colheita. Envolve manejo, seleção dos frutos, fermentação, secagem e armazenamento. Cada etapa demanda tempo, conhecimento e recursos. Quando esse cuidado não é valorizado na negociação, enfraquecemos o investimento que deveria sustentar o futuro do setor.

Para mim, essa é uma das contradições mais importantes do mercado. Falamos sobre o risco de faltar cacau, mas precisamos olhar também para as condições oferecidas a quem continuará produzindo. Uma cadeia que exige produtividade, rastreabilidade e qualidade precisa criar condições econômicas para que essas entregas sejam possíveis.

Na indústria do chocolate, a instabilidade também exige decisões difíceis. Oscilações na matéria-prima afetam compras, estoques, planejamento e margens. O consumidor, por sua vez, tem um orçamento limitado. Conciliar esses interesses faz parte do negócio, mas acredito que preservar a qualidade e explicar o valor do produto são caminhos mais consistentes para construir confiança.

O cacau precisa ser reconhecido como parte central da identidade do chocolate. Sua origem, o cuidado no processamento e suas características sensoriais devem ter espaço na conversa com o público. Quanto melhor o consumidor compreender o que existe por trás de uma barra, mais elementos terá para avaliar o que está comprando.

Esse trabalho também exige coerência das empresas. Se defendemos a origem e a qualidade como diferenciais, precisamos considerar como esses atributos são reconhecidos nas relações comerciais com o campo. A valorização não pode aparecer apenas na embalagem.

Acredito que o momento pede relações mais próximas entre produtores e indústria, critérios claros de compra e maior previsibilidade. Isso ajuda o agricultor a planejar investimentos e permite que o fabricante desenvolva produtos com mais segurança sobre a matéria-prima que terá à disposição.

O debate sobre o futuro do chocolate precisa incluir quem cultiva o cacau. A cotação internacional chama atenção, mas é o preço efetivamente recebido pelo produtor que influencia sua capacidade de cuidar da lavoura, melhorar a qualidade e seguir produzindo. Se queremos um setor mais forte, essa conta precisa fechar desde o campo.

(*) Fundador da Espírito Cacau e terceira geração de uma família capixaba ligada à produção de cacau.

Pecuária brasileira busca elevar produtividade com avanço da genética de corte

Vendas de sêmen de corte cresceram 16,9% em meio à busca por maior eficiência e rentabilidade dos rebanhos

Fazenda Santa Izabel



A busca por maior produtividade e rentabilidade tem ampliado a importância da seleção genética na pecuária de corte brasileira. Com a valorização dos animais de reposição, produzir mais e melhorar o aproveitamento de cada bovino são desafios cada vez mais relevantes para os pecuaristas. Dados divulgados em setembro pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) mostram que a produção de carcaças bovinas cresceu 3% no segundo trimestre de 2026, em comparação com o mesmo período do ano anterior, alcançando 2,76 milhões de toneladas.

O avanço da produção foi proporcionalmente superior ao aumento do número de animais abatidos, que cresceu 1,3% no mesmo período. Com isso, o peso médio das carcaças passou de aproximadamente 253 para 257 quilos por bovino. Ainda que esse resultado não possa ser atribuído exclusivamente à genética, ele reforça a discussão sobre a importância de combinar melhoramento genético, nutrição e manejo para elevar a eficiência produtiva.

Para José Soares Cardoso Neto, empresário e agropecuarista à frente da Fazenda Santa Izabel, em Cafeara (PR), o cenário exige uma mudança na forma como os pecuaristas planejam os investimentos em melhoramento genético. "Com a reposição mais cara, a escolha da genética passa a ter um peso ainda maior no planejamento da propriedade. Não basta olhar o preço de compra de um animal ou de uma dose de sêmen. É preciso considerar o desempenho dos descendentes, a capacidade reprodutiva das matrizes e o resultado que esse investimento pode trazer ao longo dos próximos ciclos produtivos", avalia.

O interesse pelo melhoramento genético também aparece nos indicadores do setor. Conforme a Associação Brasileira de Inseminação Artificial (Asbia), as vendas de sêmen de corte cresceram 16,9% no primeiro semestre de 2026, em comparação com o mesmo período de 2025. O resultado sinaliza maior movimentação no mercado de genética bovina e acompanha a busca dos produtores por animais com características adequadas aos seus sistemas de produção.

> "Com a reposição mais cara, a escolha da genética passa a ter um peso ainda maior no planejamento da propriedade.

Genética como estratégia de produção

Mais do que selecionar animais com maior potencial de ganho de peso, o desafio dos pecuaristas é identificar quais características efetivamente se traduzem em melhores resultados econômicos. Fertilidade, facilidade de parto, habilidade materna e adaptação ao ambiente influenciam os custos de produção, enquanto rendimento de carcaça e qualidade da carne podem interferir na remuneração recebida pelo produtor.

Na Fazenda Santa Izabel, a experiência de mais de cinco décadas com seleção genética de diferentes raças levou ao desenvolvimento de uma nova frente de cruzamentos. A iniciativa combina touros Texas Longhorn com matrizes meio-sangue Angus e Nelore, em um sistema conhecido como tricross, para estudar o desempenho dos descendentes na pecuária de corte brasileira.

O projeto já avançou das primeiras etapas de reprodução para os testes de desempenho produtivo. Segundo Neto, a fazenda realizou abates experimentais e exames de marmoreio em animais no Brasil e nos Estados Unidos. Os dados ainda estão sendo consolidados para permitir uma análise mais abrangente do potencial dos cruzamentos.

A próxima etapa deverá reunir aproximadamente 300 animais para ampliar a base de dados sobre rendimento de carcaça, marmoreio e regularidade de produção. Os resultados deverão contribuir para avaliar a viabilidade comercial dos cruzamentos e orientar o desenvolvimento do projeto.

"O potencial da raça nos interessa, mas precisamos demonstrar que ele pode se traduzir em resultados econômicos. Queremos entender se esses cruzamentos podem oferecer vantagens para o produtor e para a indústria frigorífica. É isso que poderá abrir espaço para o Texas Longhorn na pecuária de corte brasileira", afirma Neto.

A expansão do melhoramento genético na pecuária de corte dependerá não apenas do desenvolvimento de novas combinações entre raças, mas também da capacidade de comprovar os resultados no campo. Indicadores de desempenho, custos de produção e remuneração da carne serão determinantes para que essas alternativas avancem dos projetos de seleção para uma aplicação comercial em maior escala.

Recorde de recuperações judiciais expõe pressão sobre empresas no Brasil

O número de empresas brasileiras em recuperação judicial chegou ao maior patamar da série histórica do Monitor RGF-BIZDOC, levantamento iniciado em 2023. Ao fim do segundo trimestre de 2026, 6.341 companhias estavam nessa situação na base restrita do estudo, que considera apenas empresas ativas e exclui microempresas e filiais. O estoque representa crescimento de 6,2% no primeiro semestre, mantendo a trajetória de alta observada nos últimos anos.

Considerando a base completa do levantamento, que reúne todos os CNPJs com registro de recuperação judicial, o avanço chegou a 8% no período. O cenário reflete a pressão sobre empresas de diferentes setores, diante de fatores como endividamento elevado, dificuldades de geração de caixa e mudanças nas condições de mercado.

O agronegócio é o setor que apresenta a pior evolução financeira entre os segmentos analisados. Segundo o Monitor, 1.263 empresas do agro estavam em recuperação judicial ao fim do primeiro semestre, alta de 21,4% em relação ao início do ano e de 66% em 12 meses. O segmento e sua cadeia representam, atualmente, uma em cada cinco empresas em recuperação judicial no país.

Casos de grandes companhias que recorreram a mecanismos de proteção contra credores ajudam a dimensionar o ambiente de deterioração financeira e a importância de estratégias de reestruturação capazes de preservar ativos e viabilizar a continuidade dos negócios. É nesse contexto que se insere a atuação da Fox Partners na reestruturação do Grupo Furlan, empresa familiar com mais de 100 anos de história e atuação no setor sucroalcooleiro.

Em recuperação judicial e diante da necessidade de reorganizar suas dívidas, o grupo encontrou na venda de uma de suas unidades, em Avaré (SP), uma alternativa para levantar recursos e cumprir compromissos com credores. A operação teve participação da Fox Partners, responsável pela assessoria financeira, de gestão e pela condução da venda do ativo.

Crédito: Anprovin



Marcelo Camorim, especialista em recuperação judicial e Diretor Executivo da Fox Partners

"Toda Recuperação Judicial para ter sucesso, tem de ser planejada com estratégia econômica, gestão e jurídica, sem estes termos a perenidade da companhia torna-se vulnerável. Além da negociação da dívida, nós tínhamos como estratégia a negociação de ativos para pagar essa dívida. Até porque a família estava na sua quinta geração e gostaria de continuar seu legado vencedor por mais de 100 anos no segmento sucroalcooleiro", explica Marcelo Camorim, especialista em recuperação judicial e Diretor Executivo da Fox Partners.

Além das negociações com credores concursais e extraconcursais para pagamento do plano de Recuperação Judicial, paralelo iniciamos a busca de investidores com capacidade financeira, interesse no ativo e compatibilidade com a operação. "Entre os investidores com quem conversamos, a Viralcool se destacou por apresentar uma maior sinergia e, culturalmente, tinha valores muito próximos do cliente", afirma.

A negociação resultou na estruturação da Unidade Produtiva Isolada (UPI) de Avaré, formada pela usina sucroenergética e pelas fazendas Cantão do Rio Pardo e Cascata. A operação foi aprovada pela Justiça e pelos credores na Assembléia e os recursos destinados ao pagamento de credores.

Camorim explica que o esforço da Fox Partners concentrou-se na integração entre a reestruturação financeira e a estratégia de venda, enquanto os advogados conduziram a estrutura jurídica da operação.

"Nós éramos responsáveis pela assessoria financeira, assessoria de gestão e assessoria na venda de ativos. Começamos a conduzir toda a parte comercial e negocial e, fechada essa parte, entraram os advogados estruturando a parte jurídica", resume Camorim.

Ação rápida do Biofor® ajuda no controle da mastite no gado leiteiro

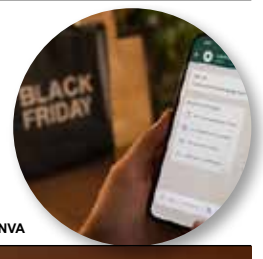
A Chemitec Agro-Veterinária, empresa especializada em medicamentos e soluções inovadoras voltadas para a saúde de pequenos e grandes animais, possui em seu portfólio o Biofor, desinfetante referência para ambientes de produção. Com ação rápida contra germes, bactérias, fungos e vírus, o Biofor pode ser utilizado em equipamentos, instalações e diversas etapas do processo de criação, sendo um grande aliado no controle e na prevenção de doenças como a mastite.

"Uma das doenças mais comuns e prejudiciais ao gado leiteiro é a mastite. Causada por diferentes agentes infecciosos, além de fatores ambientais e de manejo, esta inflamação da glândula mamária compromete o bem-estar do animal, a qualidade do leite e a produtividade da propriedade. E a principal forma de prevenir o contágio é por meio dos cuidados com a higiene e a desinfecção", alerta o médico-veterinário e gerente regional da Chemitec Agro-Veterinária, Eduardo Bignami.

Segundo ele, para manter o ambiente adequado, é preciso utilizar um desinfetante que elimine ou reduza a presença dos microrganismos patogênicos, como bactérias, vírus e fungos, presentes nas instalações e em todos os equipamentos usados no manejo das vacas leiteiras.

Empresas & Negócios

Matéria de capa



Diego_Cervo_CANVA



NOVA COBRANÇA DO WHATSAPP EXIGE EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO PARA EVITAR PREJUÍZOS

Desde 1º de outubro, a Meta passou a cobrar pelas mensagens de serviço na API oficial do WhatsApp Business; Rafael Pacheco, CEO da Wiv, explica como reduzir custos, segmentar a base e simplificar jornadas na data mais movimentada do varejo

A Black Friday deste ano chega em um cenário diferente para muitas empresas. Desde 1º de outubro, a Meta passou a cobrar pelas mensagens de serviço enviadas pela API oficial do WhatsApp Business, o que torna o volume de conversas durante períodos de alta demanda um fator ainda mais estratégico para as operações. Diante disso, preparar os fluxos de atendimento com antecedência e reduzir interações desnecessárias pode ser tão importante quanto garantir escala para atender os consumidores.

"A Black Friday tende a concentrar uma quantidade maior de consultas sobre produtos, preços, formas de pagamento, disponibilidade, entrega, rastreamento e trocas. Nesse cenário, cada etapa desnecessária de uma conversa pode representar não apenas uma experiência menos eficiente para o consumidor, mas também mais mensagens enviadas e, consequentemente, um custo maior para as empresas", comenta Rafael Pacheco, CEO da Wiv e especialista em plataformas de mensageria.

Segundo ele, a lógica de custo da data mudou. "Até o ano passado, o investimento das marcas no canal se resumia aos disparos ativos, e era fácil de medir. Agora, se uma empresa disparar mensagens para 50 mil pessoas e 20% responderem, mas não comprarem, o CAC pode ficar muito alto. Quem responde e não compra gera custo sem retorno", explica Pacheco.

Pacheco elenca algumas das principais estratégias que as empresas podem adotar para se preparar da melhor forma para o atendimento ao consumidor na Black Friday. Confira:

1 Reduza o número de mensagens por atendimento

Recursos interativos, como o WhatsApp Flows, reúnem em uma única interface etapas que exigiriam várias mensagens. Em um e-commerce, por exemplo, o cliente informa faixa de preço, marca preferida e forma de pagamento em poucos passos e recebe sugestões de produtos alinhadas ao seu perfil. "O ganho aqui está na redução do esforço do consumidor e no potencial de conversão da jornada, além da redução de custo", afirma Pacheco.



EVG_Kowalievska_de_Pexels_CANVA

> "Até o ano passado, o investimento das marcas no canal se resumia aos disparos ativos, e era fácil de medir. Agora, se uma empresa disparar mensagens para 50 mil pessoas e 20% responderem, mas não comprarem, o CAC pode ficar muito alto. Quem responde e não compra gera custo sem retorno.



Vladislav_Smigelski_de-Pexels_CANVA

2 Use IA para resolver as demandas simples

A inteligência artificial pode absorver dúvidas recorrentes e reduzir o volume de interações nos picos. Para isso, é preciso deixar claro o que é resolvido automaticamente e o que exige um atendente. "A automação deve absorver as demandas previsíveis e repetitivas, como consulta de ofertas, dúvidas sobre condições de pagamento, informações de entrega, rastreamento de pedidos e orientações sobre trocas", avalia o CEO da Wiv.

3 Antecipe as dúvidas mais frequentes

Mapear com antecedência as perguntas típicas da data permite deixar respostas e fluxos prontos e evitar conversas longas e repetitivas. Essas perguntas costumam tratar de preços, estoque, prazos, pagamento e trocas. "Dúvidas sobre pedidos, entregas e trocas podem ser antecipadas com comunicações proativas e opções de autoatendimento, reduzindo a demanda sobre as equipes e os custos operacionais", destaca Pacheco. Segundo ele, o pós-venda também é uma chance de fortalecer a confiança e estimular a recompra, com mensagens baseadas no histórico do cliente.

4 Defina quando passar a conversa para um humano

Reclamações, exceções e casos complexos precisam de uma rota clara para o atendimento humano. O objetivo é evitar tanto as transferências desnecessárias quanto a insistência em uma automação que não resolve. "O atendimento humano deve cuidar do que exige interpretação, negociação, empatia ou decisão fora das regras. A passagem precisa preservar o histórico, para que o cliente não tenha que repetir tudo", pontua.

5 Meça mais do que o volume de mensagens

Com a nova lógica de cobrança, contar mensagens não basta. Indicadores como taxa de resolução, recontato, tempo de resposta, taxa de erro e satisfação mostram se o atendimento funciona e onde há espaço para reduzir custos. "Muitas empresas fazem campanhas consecutivas, mas não olham para os dados para aprender com erros e acertos. A provocação que deixamos é: o que você aprendeu nas Black Fridays anteriores que vai intensificar ou deixar de fazer este ano?", recomenda Pacheco.

6 Teste os fluxos e segmente os disparos

Revisar fluxos e simular situações antes da data ajuda a identificar gargalos antes do pico. Nos disparos promocionais, a segmentação evita custo sem retorno. "Um dos principais problemas são as mensagens promocionais genéricas, disparadas em massa, sem considerar o interesse ou o momento de compra de cada cliente. Além de gerar custos, elas podem aumentar o volume de bloqueios, descadastros e interações sem conversão", alerta. O executivo também recomenda listas VIP por adesão voluntária, em que o próprio cliente escolhe as categorias que quer acompanhar. Isso forma uma base mais qualificada.

7 Considere canais complementares

A mudança na precificação pode estimular a diversificação da mensageria, com alternativas como o Google RCS, de acordo com o perfil da operação e do público. Para Pacheco, a discussão vai além da cobrança. A questão é avaliar quanto custa cada interação e se cada mensagem contribui de fato para resolver a demanda ou fazer a jornada avançar.