www.netjen.com.br
ISSN 2595-8410

Quinta-feira,
12 de novembro de 2026

Ano XXII - Nº 5.707

Empresas & Negócios

Connected Smart Cities 2026

A Cidade Center Norte participa do Connected Smart Cities (CSC) 2026, o maior evento de cidades inteligentes e mobilidade urbana do Brasil. Nos dias 17 e 18 de novembro, no Expo Center Norte, o "Palco Cidade Center Norte" reunirá especialistas de diferentes setores em oito painéis sobre temas como desenvolvimento urbano sustentável, resiliência climática, inovação, cidades do futuro e equidade (https://cidadecsc.com.br/).

Warchi_CANVA



Decreto do SAC já vale: sete passos para adequar a central de atendimento

Em vigor desde 2 de novembro, o Decreto nº 13.135/2026 exige atendimento humano todos os dias, canal eletrônico 24 horas e prazos mais curtos para resolver demandas. O descumprimento pode gerar sanções.

Octadesk_Magnific



As mudanças previstas no novo Decreto do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), reforçam a necessidade de um atendimento mais ágil, acessível e integrado. As novas diretrizes estabelecem exigências relacionadas à disponibilidade dos canais, ao uso de inteligência artificial, ao atendimento humano e à resolução de demandas.

Para ajudar as empresas a se preparar, Paola Dias, Diretora Geral da Octadesk, plataforma de atendimento e relacionamento com clientes da LWSA, indica sete passos essenciais para adequar as operações às novas exigências e aprimorar a experiência do consumidor.

1 Revisão do Enquadramento da Operação

Ter certeza de que sua companhia atua nos setores diretamente impactados pelas regras que entraram em vigor no dia 2 de novembro. Entram nessa categoria operadoras de telefonia, de planos de saúde, empresas aéreas, de transporte individual (como cooperativas de taxi) e de entregas.

2 Adequação de Canais e Horários de Cobertura

Disponibilizar ao menos um canal eletrônico de SAC operando 24 horas por dia, 7 dias por semana, e garantir atendimento humano em tempo real das 8h às 20h (tanto no canal eletrônico quanto por telefone). No canal telefônico, a espera deve ser de até 20 segundos para 80% das chamadas e de no máximo 5 minutos para as demais.

3 Simplificação de Menus e Níveis de Navegação

Reestruturar os fluxos dos canais para limitar a navegação a no máximo 5 níveis

> "A tecnologia deve ser uma aliada para garantir disponibilidade, agilidade e continuidade nas interações sem perder de vista a necessidade de atendimento humano.

de atendimento, eliminando barreiras que dificultem a transferência para um atendente humano.

4 Preservação do Histórico e Contexto no Transbordo

Configurar os sistemas para transferir automaticamente os dados e o histórico da conversa quando o consumidor passar da IA/chatbot para o atendimento humano (ou mudar de canal), evitando que ele precise repetir informações.

5 Regras de Automação e Escalamento Humano

Ajustar a inteligência artificial para lidar com triagens e tarefas repetitivas, estabelecendo gatilhos claros de transferência para atendentes humanos em demandas complexas ou quando exigido pela norma.

6 Agilidade em Cancelamentos e Demandas Críticas

Facilitar o fluxo de cancelamento de serviços e implementar rotinas prioritárias para sanar cobranças indevidas ou serviços não solicitados, com conclusão das providências em até 48 horas.

7 Gestão de Registros e Métricas de Resolução

Adequar o armazenamento de dados (mensagens e áudios guardados por no mínimo 90 dias e histórico por 6 meses, com envio gratuito em até 5 dias úteis se solicitado) e substituir métricas meramente volumétricas pelo acompanhamento da taxa de resolução, tempo de conclusão e redução do retrabalho.

Mais do que atender às exigências regulatórias, a adequação ao novo decreto representa uma oportunidade para aprimorar a eficiência operacional e fortalecer o relacionamento com os consumidores. Para Paola Dias, Diretora Geral da Octadesk, plataforma de atendimento e relacionamento com clientes da LWSA, o principal desafio está em equilibrar automação e atendimento humanizado. "A tecnologia deve ser uma aliada para garantir disponibilidade, agilidade e continuidade nas interações, sem perder de vista a necessidade de atendimento humano. Quando inteligência artificial e equipes trabalham de forma integrada, é possível reduzir o retrabalho, preservar o histórico das conversas e acelerar a resolução das demandas", afirma a executiva.

Negócios em Pauta

AI/OAB



Evento gratuito sobre direitos das vítimas de golpes bancários e advocacia estratégica

A Comissão de Direito Civil e Processo Civil da OAB, subseção São Vicente, está com inscrição aberta para a segunda edição do Café com Direito. O evento acontece no próximo dia 24, das 9h às 12h, na Casa da Advocacia. A programação conta com a palestra "Golpes bancários: os bastidores jurídicos que o seu gerente não vai te contar". Nela, o advogado e professor Fabricio Posocco vai abordar, de forma realista, prática e sem filtros, a responsabilidade das instituições financeiras e os direitos dos consumidores diante de fraudes. Um tema atual e preocupante. O país tem em média quatro golpes registrados por minuto, segundo o Anuário Brasileiro de Segurança Pública. Os golpes mais comuns apontados no anuário são: clonagem ou troca de cartão de crédito, golpe do WhatsApp, golpe da falsa central bancária, golpe do Pix, golpe do uso indevido de CPF via SMS e golpe do leilão ou da loja falsa (https://www.sympla.com.br/evento/cafe-com-direito-civil-e-processual-civil-2-edicao/3641441).

Leia a coluna completa na página 3

News@TI

SvetaZi_CANVA



Cisco está com inscrições abertas para cursos gratuitos em TI

@O Cisco Networking Academy, programa de educação e empregabilidade da Cisco, abriu as inscrições para a terceira edição do Missão Transformação Digital. Destinada a participantes de toda a América Latina, a iniciativa oferece sete cursos gratuitos e online em alfabetização digital, inteligência artificial (IA) e inglês para TI, com foco no desenvolvimento de competências e na ampliação de oportunidades na economia digital. No Brasil, a expectativa é mobilizar as mais de 650 academias mantidas por meio de parcerias no país e valorizar as instituições de ensino participantes. Os cursos são introdutórios, duram de 6 a 20 horas e podem ser feitos no ritmo de cada aluno. Para receber o certificado e o selo digital de conclusão, que destacam competências no currículo e nas redes sociais, é preciso obter ao menos 70% no exame final e responder à pesquisa de satisfação (https://community.cisco.com/t5/netacad-blog/miss%C3%A3o-transforma%C3%A7%C3%A3o-digital-cisco-netacad-latam2026-inscri%C3%A7%C3%A3o/ba-p/5575429).

Leia a coluna completa na página 2

ICMS-ST e reforma tributária: a dimensão da exclusão pode alterar o custo fiscal do comércio

A retirada do ICMS da base do IBS e da CBS exige atenção ao imposto incidente sobre a operação do revendedor e ao valor recolhido antecipadamente pelo fornecedor.

Por que o conhecimento científico nem sempre se transforma em inovação para o mercado?

A ciência avança, empresas enfrentam problemas e o mercado demanda novas soluções. Mas essas três realidades nem sempre se encontram.

Shadow AI: empresas precisam governar o uso de IA, não apenas bloquear ferramentas

Para especialista da Bridge & Co., restringir o acesso pode empurrar a adoção para ambientes sem controle; o desafio é criar uma estrutura que proteja dados e, ao mesmo tempo, permita escalar o uso da tecnologia.

Fim da escala 6x1: a nova jornada chega aos contratos

Toda semana, em milhares de obras, galpões, hospitais e centrais de atendimento, alguém fez uma conta simples: quantas horas de trabalho cabem em um mês, quanto custa cada uma e por quanto vender o resultado. Essa conta foi feita sobre 44 horas semanais.

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

Automóveis

