www.netjen.com.br
ISSN 2595-8410

Terça-feira,
24 de novembro de 2026

Ano XXII - Nº 5.714

Empresas & Negócios

Capgemini reúne CXOs de seguros

A Capgemini Brasil promoverá nesta quarta-feira, dia 25 de novembro de 2026, o Insurance Real Talks, encontro que reunirá CXOs do setor de seguros. O evento, que será realizado em seu centro de inovação (AIE) em São Paulo, em parceria com a MIT Technology Review e Genesys, traz como tema central as mudanças de comportamento e o novo perfil do cliente para discutir como as seguradoras devem reinventar produtos, distribuição e operações para permanecerem relevantes na próxima década.

SergeyNivens_CANVA



BUSCAS E ATENDIMENTO

PEQUENO NEGÓCIO PRECISA SE PREPARAR PARA SER ENCONTRADO POR IA EM 2027

Leia na página 8

Congelar, cancelar ou trocar de plano: regras claras que evitam atrito com o cliente

Em serviços de cobrança recorrente, o desgaste raramente vem da venda. Vem do dia em que o cliente quer mudar alguma coisa.

Divulgação



Vedad Burgic

Academias, estúdios de pilates, escolas de idiomas e clínicas vivem da mensalidade. A venda costuma ser bem cuidada: proposta, desconto na matrícula, contrato. O atrito aparece meses depois, quando o aluno pede para pausar o plano porque vai viajar, quer cancelar porque mudou de bairro ou decide trocar de plano no meio do mês.

Se a regra para esses casos existe só na cabeça do dono, cada pedido vira uma negociação no balcão. Um cliente consegue a pausa, outro não; um paga multa, o colega de turma não paga. A recepção improvisa, a cobrança sai errada e o cliente vai embora com a sensação de ter sido tratado de forma diferente. Três regras escritas resolvem a maior parte desses casos.

A primeira é a do congelamento, que funciona como alternativa ao cancelamento e, por isso, merece regra própria. Defina quem pode pausar, o prazo mínimo e o máximo por ano (de 7 a 60 dias, por exemplo) e o que acontece com o vencimento. O mais simples de explicar é adiar o vencimento pelo mesmo número de dias da pausa, sem cobrança no período. Registre o pedido por escrito, mesmo que seja uma mensagem de WhatsApp, já com a data de volta: pausa sem data de volta costuma virar um cancelamento que ninguém registrou. E avise o cliente alguns dias antes do retorno, com a data e o valor da próxima cobrança.

> “Se a regra para esses casos existe só na cabeça do dono, cada pedido vira uma negociação no balcão. Um cliente consegue a pausa, outro não; um paga multa, o colega de turma não paga. A recepção improvisa, a cobrança sai errada e o cliente vai embora com a sensação de ter sido tratado de forma diferente. Três regras escritas resolvem a maior parte desses casos.

A segunda é a do cancelamento, que precisa responder a uma pergunta: até quando o cliente pode avisar sem pagar o mês seguinte? Um prazo curto e fixo é fácil de cumprir e de explicar; por exemplo, pedidos feitos até cinco dias antes do vencimento não geram nova cobrança. Nos planos com fidelidade, a multa deve estar no contrato desde a venda e ser proporcional: recalcular os meses usados pelo preço sem desconto é mais justo, e gera menos discussão, do que cobrar todos os meses que faltam. Deixe o cliente cancelar pelo mesmo canal em que contratou; exigir presença na recepção para encerrar um plano vendido pelo site é o caminho mais curto para uma reclamação. Confirme por escrito a data da última cobrança e o último dia de acesso, e pergunte o motivo. Quando é viagem, lesão ou uma fase difícil, oferecer a pausa resolve melhor do que perder o cliente.

A terceira é a da troca de plano, onde costumam aparecer cobranças erradas. Para um plano mais caro, cobre apenas a diferença proporcional aos dias que faltam até o vencimento. Quem troca um plano de R$ 150 por um de R$ 210 faltando 20 dias para o fim de um ciclo de 30 paga agora R$ 40, dois terços da diferença de R$ 60, e o novo valor a partir do próximo vencimento. Para um plano mais barato, a mudança vale a partir do próximo ciclo, sem devolução parcial. Nos dois casos, mantenha o dia de vencimento e encerre o plano antigo antes de ativar o novo: cobrar duas vezes no mesmo mês é um erro comum nessa hora.

Essas regras cabem em uma página. Coloque-a no contrato, envie-a na mensagem de boas-vindas e treine a recepção para aplicá-la sem exceções. O cliente pode até não gostar de uma regra, mas a aceita quando ela estava clara desde o primeiro dia e vale para todos. A cada trimestre, vale reler os pedidos de pausa, cancelamento e troca: eles mostram onde a regra está apertada demais e onde está deixando dinheiro na mesa.

(Fonte: Vedad Burgic é fundador da Finegym (finegym.io), software de gestão para academias, estúdios e escolas de artes marciais).

Negócios em Pauta

AI/Grupo BITTENCOURT



ADIBRA International Networking 2026 bate recorde de participação

A Associação Brasileira de Franchising (ABF) levará uma delegação de empresários e lideranças do setor à IFA Annual Convention 2027, um dos principais encontros internacionais de Franchising, tendo o apoio institucional do Grupo BITTENCOURT. A missão internacional contemplará participação no evento, que ocorrerá de 22 a 24 de fevereiro, em Las Vegas, nos Estados Unidos, e incluirá uma programação de visitas técnicas a empresas em São Francisco e no Vale do Silício, entre os dias 18 e 21 de fevereiro, com foco em inovação, tecnologias, modelos de negócios e práticas de gestão. Para mais informações, acesse o link (https://lp.bittencourtconsultoria.com.br/ifa/?utm_medium=email&utm_campaign=ifa_2027_delegacao_abf_e_grupo_bittencourt_01&utm_source=RD+Station).

Leia a coluna completa na página 3

News@TI

AI/Prodesp



Visita técnica do CIST à Prodesp destaca integração de dados para prevenir fraudes

A integração de dados sobre veículos, condutores e empresas e seu potencial para prevenir fraudes no transporte estiveram no centro da visita técnica promovida pelo CIST – Clube Internacional de Seguros & Transportes à Prodesp, em 19 de novembro, em Taboão da Serra (SP). Além de conhecer a infraestrutura tecnológica da companhia, os participantes discutiram como aproximar as soluções digitais das necessidades do mercado de seguros, do gerenciamento de riscos e da cadeia logística. A programação contou com apresentações de Cida Hess, assessora da Presidência da Prodesp; Kleber Adelipio, especialista em TI da companhia; e Eduardo Muniz, head de Inovação. A agenda incluiu a visita à Cúpula, que abriga o Data Center, e à Sala de Cibersegurança, permitindo conhecer estruturas voltadas à disponibilidade dos serviços, à proteção das informações e à continuidade das operações.

Leia a coluna completa na página 2

Algoritmos podem direcionar anúncios fraudulentos

Algoritmos são alimentados com base no comportamento, nas preferências e experiências do usuário.

Profissionalizar a gestão exige redesenhar o poder nas empresas familiares

A saída do fundador e a chegada de um gestor profissional não transferem, por si só, todas as responsabilidades relacionadas à administração. Sem o redesenho da governança, a família pode continuar exposta justamente onde acredita estar protegida.

Brasil tem segundo maior crescimento em fraudes de identidade na América Latina

Segundo o Identity Fraud Report 2026-2027, da Sumsub, o Brasil tem a maior proporção (21%) de redes fraudulentas detectadas em toda a América Latina.

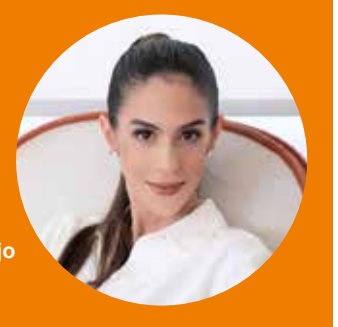
Abandono de carrinho desafia varejo; veja cinco estratégias para reduzir desistências

O abandono de carrinhos virtuais continua sendo um dos principais desafios do comércio eletrônico. O abandono de carrinhos virtuais chega a 70% no comércio eletrônico, segundo pesquisa da Iterable, e continua sendo um dos principais desafios do varejo.

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

Espaço Jurídico

O primeiro AI Act do Brasil saiu — e vale da creche ao doutorado



Giovanna Araujo

Leia na página 7