

A inovação no campo das emoções

Valter Pieracciani (*)

As inovações que marcaram a história até os dias de hoje foram, em sua grande maioria, invenções e esforços que resultaram em melhorias significativas de produtos, equipamentos ou processos de produção

O que importava eram fatores ligados ao desempenho, de maneira geral, medidos de diversas formas. O foco da inovação hoje, finalmente, é outro e bem diferente. As atenções estão mais voltadas para a experiência do consumidor, ou seja, vale menos o desempenho e mais as emoções capazes de nos conectar com produtos, serviços e empresas, nas múltiplas interações que mantemos com elas.

A inovação invadiu o campo das emoções. O que importa hoje é identificar o que a pessoa sente ao utilizar um produto ou serviço, quais memórias vêm à sua mente, quão satisfatória é esta experiência e, principalmente, o quanto a empresa é capaz de fazê-la sentir paixão. Estamos todos em busca de alguma paixão neste mundo maluco e tecnológico. Nós, consumidores, queremos sentir nossos corações baterem mais forte e mesmo os mais frios e durões gestores terão que olhar um pouco menos para resultados financeiros, “tirar do armário” seu lado emocional e começar a pensar nisso.

Pesquisa da Harvard Business Review (Welcome to the Experience Economy), de 1998, já mostrava que 82,5% das empresas concordavam que a experiência do consumidor é um diferencial competitivo. Mas, quase 20 anos depois, as marcas ainda dão os primeiros passos para transformar isso em realidade. E, chocante, a maioria das empresas não tem a mínima ideia de quais emoções estão entregando com seus produtos e serviços.

Essa mudança – do foco no produto para a experiência do consumidor – não é simples. É justamente por isso que as empresas estão levando tanto tempo para se reorientarem. Trata-se de uma mudança vital para quem quer se manter competitiva em um mercado cada vez mais concorrido e de produtos compulsivamente copiados.

Há diversos casos de inovação radical de significado. O

mais clássico é o das sandálias havaianas. A matéria-prima e o desempenho não mudaram quase nada, mas o significado... completamente! Por último, o brasileiro é bom em significados, emoções... Não fosse assim, não teríamos o destaque que temos nas artes e na música. A Moderninha também é um caso de sucesso.

Com foco no bolso do consumidor e naquilo que é essencial para a realização de transações, foi desenvolvido um produto sem taxa de aluguel e adesão, direcionado a pessoas físicas e jurídicas, com três anos de garantia, sem a necessidade de um celular, com chip e plano de dados incluso e comprovante enviado por SMS, uma das dores das demais máquinas do mercado.

Lá fora, um exemplo prático e de destaque é o da Nest Labs, fabricante de termostatos (controle de ar condicionado e aquecimento que fica na parede das residências), com a consultoria do guru Roberto Verganti – professor de liderança e inovação na Escola de Gestão Politécnico di Milano. A empresa disponibilizou ao mercado termostatos domésticos com um significado totalmente diferente: ao invés do dono da casa programar o equipamento manualmente, desenvolveu uma solução, por meio de sensores, permitindo que o termostato “aprendesse” a rotina do ambiente e funcionasse automaticamente, da melhor maneira possível, economizando energia.

Nem precisa falar que deu certo. A empresa foi comprada pelo Google por US\$ 3,2 bilhões. Outros exemplos de empresas que vêm obtendo sucesso na experiência com o consumidor são Netflix, Uber e Nubank. Está na hora de entender como os clientes querem usar e se beneficiar de determinado produto, tendo a melhor experiência possível. Vivemos em um mercado altamente competitivo. As empresas que quiserem se manter ativas devem assegurar uma excelente experiência do consumidor.

Essa atenção deve existir não somente no B2C, mas também no B2B, para que o produto já seja criado pensando na experiência que ele trará ao seu usuário.

(*) - É empresário, escritor e sócio-diretor da Pieracciani Desenvolvimento de Empresas – Consultoria em Inovação. É autor dos livros 'Qualidade não é mito e dá certo'; e 'Usina de Inovações – Guia Prático para Transformação de sua empresa'.

Batata do McDonald's pode ter solução para calvície

Um estudo conduzido pela Universidade de Yokohama, no Japão, demonstrou que um componente químico das batatas fritas do McDonald's pode facilitar a cura da calvície. A pesquisa, publicada na revista científica "Biomaterials", relata como o dimetil polissiloxano, conhecido popularmente como óleo de silicone, pode contribuir para a regeneração de folículos capilares – estrutura que abriga a raiz do cabelo.

O experimento foi realizado em ratos e, em poucos dias, os fios já apresentavam regeneração, feita através de 5 mil folículos capilares. Para o professor da Universidade de Yokohama Junki Fukuda, a descoberta representa um avanço significativo na cura da calvície, principalmente nos homens.



Alimento é feito com óleo que regenera fios capilares.

O óleo de silicone é utilizado na fritura das batatas para que elas não espirrem gordura ou formem espuma. O elemento também é usado em lentes de contato, xampus e massas de modelar. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), a calvície pode afetar até metade dos homens do planeta até os 50 anos (ANSA).

Cade condenou 12 dos 17 casos investigados no mercado de combustíveis

O Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) decidiu pela condenação de postos de gasolina e outras empresas e organizações em 12 dos 17 casos que julgou de práticas ilícitas no mercado de combustíveis desde 2012

Os outros cinco casos foram arquivados. Na maioria, houve prática de cartel, ou seja, acordo ilegal entre empresas concorrentes para fixação de preços. A maior multa foi aplicada em 2015, R\$ 67.266.967,82 a postos de gasolina no Espírito Santo, em processo que corria desde 2006.

A decisão mais recente, de 2017, foi pela condenação do Sindicato dos Revendedores de Combustível do Estado do Maranhão e de postos de gasolina do estado por cartel e conduta comercial uniforme no mercado de revenda de combustíveis. A multa definida foi de R\$ 18.681.956,64. A prática de fixação de preços não é recente, mas o assunto veio a tona novamente após as



Preço da gasolina supera os R\$ 4,29 em alguns postos do Distrito Federal.

constantes reduções no preço da gasolina e diesel feitas pela Petrobras não serem sentidas no bolso do consumidor.

Em nota, o Cade disse que planeja estudar, em conjunto com órgãos parceiros, formas coordenadas e sistemáticas de

combate ao cartel em combustíveis, e que, em cumprimento à sua função de zelar pela livre concorrência, “monitorar os mercados e apura eventuais indícios de infração à ordem econômica que detecta”.

A Petrobras anunciou quinta-feira (8) a maior redução dos valores da gasolina e do diesel combustível de 2018. Os novos preços estão 3% (gasolina) e 2,6% (diesel) mais baratos nas refinarias. As constantes quedas dos preços dos combustíveis, no entanto, não estão sendo repassadas para os consumidores, o que levou a Secretaria-Geral da Presidência a pedir ao Cade para que sejam tomadas as medidas necessárias para coibir práticas de cartel na venda de combustíveis (ABR).

Barroso suspende pagamento de auxílios ao MP de Minas

O ministro do STF, Luís Roberto Barroso, suspendeu, em decisão liminar, o pagamento de auxílios-livro e auxílio-saúde aos membros do Ministério Público de Minas Gerais. O ministro entendeu que a manutenção dos auxílios daria continuidade a um “sistema indevido de vantagens inconstitucionais”. O pagamento dos dois auxílios foi aprovado em 2014 por meio de uma lei complementar da Assembleia Legislativa.

Conforme a norma, os promotores locais têm direito ao auxílio para compra de livros jurídicos e material de informática até a metade do salário mensal, de aproximadamente R\$ 26 mil. Além disso, os membros do MP também podem receber auxílio-saúde, limitado a 10% do salário. No contrário, os dois benefícios são somados com a remuneração mensal. Ao analisar a ação contra o pagamento, protocolada pela Procuradoria-Geral da República (PGR), Barroso entendeu que os benefícios, apesar de serem garantidos pela lei local, não justificam o descumprimento do modelo constitucional que determina o pagamento de subsídio (salário sem acréscimos).

“Tendo em vista que as verbas indenizatórias que justificam a exceção legítima devem, necessariamente, se destinar a compensar o servidor com despesas efetuadas no exercício da função, resta evidenciada a inexistência de caráter indenizatório das vantagens funcionais”, decidiu o ministro. Por tratar-se de questão constitucional, a liminar deverá ser submetida ao plenário da Corte para julgamento definitivo. A data do julgamento ainda não foi marcada (ABR).

Bolo de US\$ 1 milhão é exposto em feira nos Emirados Árabes

Um bolo em formato de noiva com o valor de US\$ 1 milhão (aproximadamente R\$ 3,2 milhões) foi colocado em exposição em uma feira em Dubai, nos Emirados Árabes Unidos. A criadora do doce é a designer Debbie Wingham. Para a produção da “Noiva de US\$ 1 milhão”, ela utilizou cinco diamantes, que valem US\$ 200 mil cada um.

De acordo com o jornal do Oriente Médio “Khaleej Times”, o bolo pesa 120 kg - sendo que 25 kg são de chocolate - e levou cinco dias para ser feito. O currículo de Wingham ainda inclui o “bolo mais caro do mundo” (avaliado em cerca de R\$ 220 milhões) e um “vestido preto de diamantes” (que custou aproximadamente R\$ 16 milhões).



Doce tem formato de 'noiva' e é incrustado com cinco diamantes.

Mas, desta vez, o doce apresentado não será vendido. Os participantes da feira o consumiram ao final do evento, na última sexta-feira (10). A “Bride Dubai”, feira de noivas

da cidade, ainda auxilia mulheres a escolherem as roupas para o casamento, organizar a lua de mel e oferece dicas para decorar a futura casa (ANSA).

Sports Illustrated faz ensaio nu em campanha contra assédio

Em prol das campanhas de combate ao assédio sexual, a revista norte-americana “Sports Illustrated” realizou mudanças em seu tradicional ensaio anual. Ao invés de modelos de biquíni, a publicação trará mulheres nuas com palavras de protesto em seus corpos.

As modelos que posaram para a edição “Sports Illustrated Swimsuit Issue”, com data de capa desta terça-feira (13), escolheram as palavras que foram escritas em seus corpos, como “feminista”, “humana”, “natural”, entre outros. De acordo com a editora da revista, MJ Day, a ideia do ensaio é as mulheres representando muito mais do que um simples “objeto”. “Estou muito entusiasmada de que este movimento esteja acontecendo, porque eu sinto que vai mudar as coisas para melhor”, disse MJ Day.



Modelos tiveram seus corpos cobertos por frases de impacto.

“Eu sou uma lutadora. Eu sou forte. Eu sou romântica. Eu sou criativa. Eu sou otimista. Eu sou natural. Eu sou um trabalho em progresso, em constante evolução e aprendizado. Muito obrigada por me incluir em um projeto tão impactante e

próximo de nossos corações”, afirmou a modelo Sailor Brinkley Cook. A revista chega ao público em meio ao escândalo de abusos sexuais envolvendo diversos atores e diretores de Hollywood, além de campanhas como a #MeToo (ANSA).

França e Alemanha cobram G20 para discutir bitcoin

Em uma carta conjunta enviada ao G20, os ministros das Finanças e presidentes dos bancos centrais de França e Alemanha pediram uma abordagem comum para enfrentar a questão das criptomoedas, como o bitcoin, que podem “colocar riscos substanciais para os investidores”. Além disso, Paris e Berlim afirmaram que as divisas virtuais também podem ser usadas para “crimes financeiros”, caso não sejam cercadas de “medidas apropriadas”.

“O G20 deveria avaliar a possibilidade de pedir ao FMI [Fundo Monetário Internacional] que analise os fluxos internacionais de criptomoedas e as implicações para a estabilidade financeira”, diz a carta. No entanto, os dois países ressaltaram que, neste momento, as implicações do uso de bitcoin e outras divisas virtuais sobre o mercado parecem “limitadas”. Alemanha e França sugerem que o tema seja discutido na reunião dos ministros das Finanças do G20 de 2018, que será

realizada na Argentina, entre 19 e 20 de março. O bitcoin virou motivo de preocupação para governos e bancos do mundo todo após ultrapassar a cotação de US\$ 19 mil em dezembro do ano passado, atraindo a atenção e o dinheiro de investidores, muitos deles despreparados para aplicar em ativos de alto risco. Nas últimas semanas, a cotação da moeda virtual vem oscilando bastante, e agora está por volta de US\$ 8,2 mil (ANSA).

<p>Empresas & Negócios</p> <p>José Hamilton Mancuso (1936/2017)</p>	<p>Administração: Laurinda M. Lobato</p>	<p>Diretora Comercial: Lilian Mancuso (lilian@netjen.com.br)</p>
<p>Editorias</p> <p><i>Economia/Política:</i> J. L. Lobato (lobato@netjen.com.br); <i>Ciência/Tecnologia:</i> Ricardo Souza (ricardosouza@netjen.com.br); <i>Lazer/Cultura:</i> Laura Lobato De Baptisti (lauralobato11.ll@gmail.com); <i>Livros:</i> Ralph Peter (ralphpeter@agenteliterarioralph.com.br); <i>TV:</i> Tony Auad (central-noticia@bol.com.br). <i>Revisão:</i> Sônia Souza.</p>	<p><i>Webmaster/TI:</i> Ricardo Baboo; <i>Edição Eletrônica:</i> Ricardo Souza e Walter Almeida. <i>Impressão:</i> LTJ Gráfica Ltda. <i>Serviço informativo:</i> Agências Estado, Brasil, Senado, Câmara, EBC, ANSA.</p>	<p>Jornal Empresas & Negócios Ltda</p> <p>Administração, Publicidade e Redação: Rua Boa Vista, 84 - 9º andar - Centro - Cep: 01014-901. Tel. 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.</p>
<p>Artigos e colunas são de inteira responsabilidade de seus autores, que não recebem remuneração direta do jornal.</p>		
<p>Colaboradores: Cícero Augusto, Eduardo Shinyashiki, Geraldo Nunes, Heródotto Barbeiro, J. B. Oliveira, Leslie Amendolara, Mario Enzo Belio Junior.</p>		