

## OPINIÃO

## O contact center brasileiro vive a era do tudo junto e misturado

Daniel Domeneghetti (\*)

O mercado de Contact Center no Brasil está na sua quarta geração. E o que podemos esperar desta era?

Antes é importante traçar uma linha do tempo para entender a evolução das centrais de contatos no Brasil. A primeira fase chamada de "Iniciadores da indústria" começou em 1992 com a evangelização da oferta de call center na economia nacional e o boom dos telemarketings ativos e receptivos.

O segundo estágio, ocorrido durante os anos de 2001 a 2008, foi personificado por fatos como a popularização dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs), o aumento operações terceirizadas, a chegada de empresas de telecom no segmento e a vitória do modelo baseado no tripé pessoas, TI e processos.

Em 2009 até os idos de 2016, surgiu a terceira geração inaugurando uma trajetória ligada aos primeiros amadurecimentos tecnológicos da atividade e a incorporação de novas linhas de oferta, como recuperação de crédito, operações B2B, field services, suporte tecnológico, multicanalidade e algumas ofertas digitais mais maduras, como URA, chat online, atendimento em redes sociais, mobile, dentre outras. Iniciada no ano passado, a quarta geração, portanto a atual, é marcada por exaltar o valor agregado nas linhas de ofertas das empresas que atuam no mercado de contact center.

Aqui, os imperativos estão vinculados à qualificação das ofertas existentes e/ou criação de novas ofertas específicas, incorporando a utilização qualificada de dados (big data), inteligência e analytics, jornada e experiência do usuário, algoritmos, IOT, modelos as a service, aplicativos, serviços em cloud, dentre outros modelos diversificados de oferta, go to market, distribuição, comercialização e relacionamento.

Como pode-se observar o digital é um ativo que delinea as mudanças recorrentes da quarta geração do contact center brasileiro. Fatores ligados à comunicação em diversas plataformas, novos produtos e serviços, bem como a integração com chats, redes sociais e o avanço da Inteligência Artificial têm mudado permanentemente a experiência do cliente.

Toda essa movimentação também é impactada no modelo como as empresas vigentes da quarta geração performam o seu negócio, baseando-se cada vez mais na gestão do capital do cliente, que basicamente usa a tecnologia e o marketing como diferenças competitivas.

Além de criar novas possibilidades tecnológicas e de integração total (qualquer canal com qualquer informação, em qualquer lugar), a quarta geração das centrais de atendimento passará por outras mudanças em breve, que desembocarão até na nomenclatura do setor, passando de Contact Center para Contact Solution ou Contact Services.

Nestas novas denominações, as informações estratégicas estarão reunidas e integradas com todas as ferramentas de relacionamento e canais disponíveis para o contato direto com o cliente, deixando a abordagem ainda mais fluida.

Em essência, com a dominância da visão única do cliente (VUC) como parâmetro desta 4ª geração, já em curso, lembraremos da geração antecessora como a era do tudo junto e misturado, uma vez que antes do VUC, cada canal era praticamente uma empresa a parte, com clientes isolados e bancos de dados independentes... mesmo que, na prática, fossem parte da "mesma" empresa, com a "mesma" marca, para um "mesmo" cliente!

(\*) - É especialista em Estratégia Corporativa, Top Management Consulting e Gestão de Ativos Intangíveis e CEO da DOM Strategy Partners, consultoria 100% nacional focada em maximizar geração e proteção de valor real para as empresas.

## Capes torna mais rígida avaliação de cursos de pós-graduação

A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) tornou mais rígida a avaliação dos cursos de pós-graduação

Cursos que ofereçam doutorado e obtenham nota 3, na avaliação da autarquia, serão desativados. A portaria refere-se aos cursos 'stricto sensu', aqueles que oferecem mestrado e doutorado, ficando de fora as especializações e os cursos MBA. Esses cursos são avaliados periodicamente pela Capes, de quatro em quatro anos, e recebem notas que vão de 1 a 7.

Até então cursos com nota igual ou superior a 3 eram considerados regulares e os diplomas por eles emitidos considerados válidos. Agora, os programas que obtiverem notas inferiores a 3 serão desativados. Os programas de doutorado que receberam a nota 3, permanecerão no Sistema Nacional de Pós-Graduação, seguindo a



Cursos que ofereçam doutorado e obtenham nota 3 serão desativados.

regra antiga até a próxima avaliação, quando deverão obter a nota mínima 4 para renovar o reconhecimento.

A pós-graduação 'stricto sensu' no Brasil é composta por programas constituídos por um ou dois cursos, da mesma moda-

lidade e de níveis diferentes. Ou seja, considerando as modalidades acadêmica e profissional e os níveis de mestrado e doutorado, programas de pós-graduação podem ser compostos por um mestrado, um doutorado ou por ambos os cursos, nunca com modalidades diferentes.

De acordo com a Capes, o Brasil tem hoje 3.398 cursos de mestrado e 2.202 cursos de doutorado. Mais da metade (51%) dos programas avaliados têm mestrado e doutorado, totalizando 2.128. No total, 11% dos programas têm desempenho equivalente a padrões internacionais de excelência, com notas 6 e 7, totalizando 465 programas de pós-graduação. Outros 18% têm nota 5, alcançando nível de excelência nacional; 35,33% têm nota 4; e 32,86%, nota 3 (ABR).

## Crescimento militar da China no Pacífico

A China está desenvolvendo sua frota de bombardeiros e caças e pode estar treinando seus pilotos para missões que têm como alvos os Estados Unidos e seus aliados na região do Oceano Pacífico. Esta foi a conclusão de um relatório apresentado pelo Pentágono, agência de inteligência norte-americana, em comunicado apresentado ao Congresso do país, na quinta-feira (16) em Washington.

"Nos últimos três anos, o exército chinês expandiu rapidamente suas áreas de operação, ganhando experiência em área marítimas estratégicas e, possivelmente, preparando-se para atingir os Estados Unidos e seus aliados", informa o documento. De acordo com o relatório, a China estaria trabalhando em um "bombardeiro estratégico de longo alcance com capacidade nuclear que poderia entrar em operação nos próximos 10 anos, além dos navios e aviões militares que já opera".

"O exército chinês está passando pelo maior processo de reestruturação de sua história para se tornar uma força capaz de combater em operações conjuntas", diz o documento, que também aponta que a China estaria redirecionando sua força aérea para uma "missão nuclear" (ANSA).

## Tite inicia o ciclo de quatro anos até a próxima Copa do Mundo

Destques no campeonato brasileiro deste ano, Lucas Paquetá (Flamengo), Pedro (Fluminense) e Everton (Grêmio) são novidades na primeira convocação de Tite após a Copa do Mundo de 2018. Outro jogador que terá sua primeira oportunidade na seleção é Arthur, que também mostrou bom futebol na competição pelo Grêmio e se transferiu recentemente para o Barcelona.

Também pelas boas atuações no futebol nacional, retorna à seleção o zagueiro Dedé (Cruzeiro), que já vestiu a camisa da seleção mas terá sua primeira chance com Tite. O treinador elogiou ainda Bruno Henrique, do Palmeiras, e disse que ele poderia ter sido convocado. Os convocados participarão de dois amistosos. O primeiro deles no dia 7 de setembro, em Nova Jersey, contra os Estados Unidos. O segundo em 11 de setembro, contra El Salvador, em Washington.

Houve a decisão de convocar no máximo um jogador de cada clube brasileiro para não prejudicar os clubes nas competições. Outra decisão é convocar sempre um jogador sub-20 para contribuir com a transição de atletas com potencial. Quem ganhou uma oportunidade, dessa vez, foi Hugo, goleiro de 18 anos, do Flamengo.

Apesar da renovação, Tite fez um balanço positivo da Copa do Mundo e disse que o futebol apresentado pelo Brasil o coloca entre as quatro melhores equipes, ao lado de França, Croácia e Bélgica, que eliminou a seleção brasileira nas quartas de final. Lembrou ainda que assumiu o comando da seleção durante as eliminatórias e agora poderá iniciar o ciclo de quatro anos até a próxima Copa do Mundo.

## Lista dos 24 jogadores convocados:

Goleiros: Alisson (Liverpool), Neto (Valên-



Técnico da seleção brasileira, Tite, anuncia os jogadores convocados para disputar amistosos nos Estados Unidos.

cia), Hugo (Flamengo); Defensores: Marquinhos (PSG), Thiago Silva (PSG), Dedé (Cruzeiro), Felipe (Porto); Laterais: Fabinho (Liverpool), Fagner (Corinthians), Filipe Luis (Atlético de Madrid), Alex Sandro (Juventus); Meias: Andreas Pereira (Manchester United), Arthur (Barcelona), Casemiro (Real Madrid), Fred (Manchester United), Lucas Paquetá (Flamengo), Phillipe Coutinho (Barcelona), Renato Augusto (Beijing Guoan); Atacantes: Douglas Costa (Juventus), Firmino (Liverpool), Neymar (PSG), Willian (Chelsea), Everton (Grêmio), Pedro (Fluminense) (ABR).

## Juiz não vê mudanças nas delações em razão de decisão do STF



Juiz Marcelo Bretas.

O juiz Marcelo Bretas, da 7ª Vara Federal Criminal do Rio de Janeiro, que atua na Lava Jato, comentou na sexta-feira (17) a decisão do Supremo Tribunal Federal (STF) de rejeitar denúncia baseada apenas em delação. O magistrado disse que não vê mudança no uso de delações nas investigações de combate à corrupção. Ele participou de evento na Câmara Americana de Comércio (Amcham), na capital paulista.

"Eu não vejo mudanças nas delações. Parece que houve decisão de não prestigiar alguns acordos, mas isso tem que ser analisado caso a caso. Eu, por exemplo, não conheço as provas que constam naquele processo, então não poderia comentar", disse Bretas.

Na última quarta-feira (14), o STF rejeitou a denúncia da Procuradoria-Geral da República (PGR) contra o senador Ciro Nogueira (PP-PI) e dois acusados por corrupção e lavagem de dinheiro na Operação Lava Jato. No entendimento do Supremo, os delatores não apresentaram comprovações para corroborarem suas citações nos depoimentos de delação contra o senador.

"Eu sei dos processos que estão sob a minha responsabilidade, tenho sempre o cuidado de conferir se aquilo que está sendo dito, também está sendo provado. O que a lei restringe é que não deve haver condenação com base exclusivamente no depoimento", declarou o juiz (ABR).

## Consumo moderado de carboidratos aumenta tempo de vida

O consumo moderado de carboidratos favorece uma vida mais saudável e longa, segundo um estudo publicado na revista britânica "The Lancet".

A pesquisa, liderada pela especialista em medicina cardiovascular Sara Seidelmann, do Brigham and Women's Hospital, nos Estados Unidos, revelou que as dietas que substituem os carboidratos por proteínas ou gorduras deveriam ser evitadas devido ao possível vínculo com "ciclos de vida mais curta".

"Consumir carboidratos com moderação parece ser ótimo para a saúde e para ter uma vida mais longa", afirma o estudo. O trabalho também destaca que a substituição deste tipo de alimento por carne bovina e de cordeiro, porco, frango ou queijo está relacionada com maiores índices de mortalidade. Já uma dieta rica em proteínas vegetais (como verduras, legumes e frutos secos) diminui o risco de mortalidade.



"Consumir carboidratos com moderação parece ser ótimo para a saúde e para ter uma vida mais longa", afirma o estudo.

"As dietas baixas em carboidratos, que os substituem por proteínas ou gorduras, estão ganhando popularidade como uma forma saudável de perder peso", disse Seidelmann. "No entanto, nossos dados sugerem que elas podem estar associadas a uma vida mais curta e não

deveriam ser recomendadas", disse a pesquisadora.

Entretanto, Seidelmann, especialista em medicina cardiovascular, esclareceu que, "se uma pessoa decidir começar uma dieta com estas características, pelo menos deveria incluir mais proteínas vegetais, as quais

promovem um envelhecimento saudável". Os autores analisaram os hábitos alimentares de 15.428 adultos de 45 a 64 anos de diversas origens socioeconômicas e procedentes de quatro comunidades americanas. Durante 25 anos, 6.283 dos participantes faleceram (Agência EFE).