

## OPINIÃO

## O futuro das empresas passa pela excelência no atendimento ao cliente

José Roberto Salgado (\*)

Nesta nova economia 4.0, o cliente sempre tem razão e quer soluções e feedbacks rápidos

Num mundo cada vez mais volátil, dinâmico e incerto, a experiência do cliente tornou-se uma prerrogativa inquestionável para as empresas que querem se manter competitivas e com índices de reputação que as coloquem numa posição diferenciada.

Além de equipes altamente qualificadas, as empresas, independente do segmento que atuam, precisam aliar a criatividade dos colaboradores – diferencial que jamais será substituído pelas máquinas – com tecnologias de ponta que permitam ganhar agilidade nos processos, reduzir erros e gerar interações mais eficientes.

No setor de transportes e logística, a automação tornou-se uma das tendências mais impactantes, seja para gerenciar o transporte de cargas até o local de destino, que pode ser um centro de distribuição ou um terminal portuário, seja para monitorar os contêineres e manter a qualidade de determinados produtos exatamente da maneira que saíram de uma determinada localidade.

Há empresas que contam com tecnologias sofisticadas para garantir a hibernação da fruta para que ela chegue na Europa da mesma forma que deixou o Brasil, ampliando o tempo de prateleira. A transformação digital é um caminho sem volta, que permite avaliar situações rapidamente, evitar problemas de maneira preditiva e agilizar a tomada de decisões.

Tudo isso impacta no atendimento ao cliente, na forma como ele avalia a experiência e na reputação de uma marca. Por isso, o foco no atendimento ao cliente deve ser uma prioridade das organizações que desejam sobreviver num mercado em que a inovação, a mudança de mindset e o

crescimento exponencial soam como “mantras” no ambiente corporativo.

Nesta nova economia 4.0, o cliente sempre tem razão e quer soluções e feedbacks rápidos. Para compreender suas necessidades e oferecer um atendimento que realmente o surpreenda, empresas como a Aliança Navegação e Logística e a Hamburg Süd contam com uma área de Customer Service, formada por profissionais qualificados e que colocam o cliente no “centro”.

Segundo avaliação interna realizada no primeiro semestre, o tempo médio de espera (TME) até o cliente ser atendido é de 10 segundos. O índice referente ao volume confirmado de bookings (reservas de espaço nos contêineres) é de quase 100% (99,4%), sendo que a confirmação da reserva é realizada em até 4h em 91% dos casos. Já a produtividade no atendimento telefônico chega a 99% tanto na importação quanto na exportação.

O ponto mais importante neste processo é compreender as necessidades do cliente e oferecer soluções personalizadas. Quando se trabalha com várias verticais de mercado, o ideal é contar com equipes especializadas para cada segmento, que conheçam todos os detalhes da cadeia logística e como viabilizar a intermodalidade de maneira bem-sucedida, com periodicidade e segurança.

A implementação de um ecossistema de atendimento multicanal é essencial para disponibilizar as informações que os clientes necessitam, nos canais que eles desejam, preferencialmente em tempo real – ou quase isso.

Assim como o pré-venda, o pós-venda precisa ser consultivo e amigável, mantendo o mesmo nível de excelência que será fundamental para fidelizar o cliente.

(\*) - É diretor executivo da Aliança Navegação e Logística e Hamburg Süd.

## “Humanização” de animais de estimação gera negócios bilionários

Cada vez mais, cachorros e gatos dividem espaços com seus donos em casa num comportamento tão próximo ao dos humanos, que envolve cardápios elaborados, direito a passeios especiais, adestradores e salão de beleza

Hábitos que geram negócios bilionários e estão em curva ascendente. Só o comércio varejista do mercado Pet faturou mais de R\$ 32 bilhões no ano passado, estimulando a abertura de novos pontos de venda e a indústria do setor.

Dados da Abinpet indicam que, no ano passado, os fabricantes de alimentos, medicamentos e acessórios para o mercado Pet tiveram um faturamento de R\$ 20,37 bilhões, o equivalente a 6,9% a mais do que em 2016. Em 2018, a previsão é alcançar R\$ 21,77 bilhões. Cerca de 68,6% desse total referem-se a produtos para nutrição animal, que em sua composição levam milho, soja, arroz, trigo e carnes de aves, bovinos e peixes.

Para o presidente da Abinpet, José Edson Galvão de França, a crise econômica fez os consumidores mudarem de comporta-



O Brasil é o terceiro maior mercado mundial, com uma participação de 5,1%, atrás apenas dos Estados Unidos e do Reino Unido.

mento. “Os tutores de animais de estimação não deixaram de comprar, mas estão procurando produtos mais em conta”, afirmou. Em relação ao aumento do leque de produtos, destacou as opções de alimento completo e com versões para atender

às necessidades especiais e ainda a oferta de acessórios e produtos que “humanizam” esses animais.

O Brasil é o terceiro maior mercado mundial, com uma participação de 5,1%, atrás apenas dos Estados Unidos

e do Reino Unido. Com base em levantamentos do IBGE, o país ocupa a terceira colocação em número de animais (132 milhões) e só perde para a China (417 milhões) e os Estados Unidos (232 milhões). Os investidores estrangeiros ampliam sua participação nesse segmento. Só neste ano, a rede Petz, que se tornou líder no varejo após a entrada no negócio do fundo norte-americano Warburg Pincus, já conta com 71 estabelecimentos espalhadas em sete estados.

A lista de luxo dos produtos para cães inclui até vinho e cerveja. São composições à base de ração feita com carne, à qual são adicionados os aromas dessas bebidas. Seguindo o cardápio dos humanos, há também brigadeiros e panetones. Os mais de 20 mil itens do mercado Pet incluem alimentos, acessórios, brinquedos e farmácia para vários tipos de animais (ABR).

## Número dos que quitaram dívidas é o maior desde 2015

Levantamento feito pela Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas (CNDL) e pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) revela que o número de inadimplentes que pagaram suas dívidas cresceu 4,93% no acumulado dos últimos 12 meses. O resultado registrado em agosto é o mais expressivo desde setembro de 2015, quando o índice cresceu 5,8%.

No recorte analisado de acordo com a faixa etária, a maior parte das pessoas que quitaram suas dívidas tem entre 39 e 49 anos, representando 44% do total. Depois, aparecem os consumidores que têm mais de 65 anos (13%) e os jovens entre 18 e 29 anos (12%). No recorte por gênero, as mulheres foram as que mais puseram as contas em dia, totalizando 52% contra 48% dos homens.

Segundo o SPC, o aumento da recuperação do crédito no país tem se mantido neutralizado devido à entrada de novos devedores ao longo dos últimos meses, em decorrência dos efeitos da crise e do desemprego. Para o SPC, a inadimplência no país atinge a marca de 41% da população adulta do país (ABR).

## Pacientes terão acesso a informações sobre médicos credenciados

Os conselhos regionais de medicina (CRMs) já começaram a disponibilizar em seus sites todas as informações sobre médicos inscritos no sistema. A resolução estabelecendo que dados - como o nome completo do profissional, número de registro, endereço, telefones comerciais e as especialidades registradas - estejam abertos para consulta eletrônica por qualquer paciente foi publicada no último dia 19 no Diário Oficial da União.

A norma, que tem validade imediata, também prevê a divulgação pública de qualquer restrição ética. A medida foi criada para garantir maior segurança ao paciente que poderá consultar qualquer informação sobre o profissional que o atender. De acordo com o Conselho Federal de Medicina (CFM), essa era uma demanda antiga da sociedade que acabou se intensificando com casos recentes como o do médico Denis Cesar Barros Furtado, de 45 anos, conhecido como Dr. Bumbum.

Ele é acusado de homicídio qualificado pela morte da bancária Lilian Calixto, de 46



A resolução estabelece que dados estejam abertos para consulta eletrônica.

anos, que acabou morrendo horas depois de uma cirurgia de preenchimento de glúteos. O médico era alvo de um processo ético-profissional devido a outras irregularidades que estavam sendo investigadas pelo CRM do Distrito Federal desde março de 2016, quando ele foi alvo de interdição cautelar para o exercício da profissão.

Mesmo antes de a medida se tornar obrigatória, alguns CRMs já tinham as informações e as fotos dos profissionais em seus sites. Com a regra, apenas quando o médico pedir que não

seja divulgada sua foto, o caso poderá ser analisado pelos conselhos.

As informações também estarão disponíveis por meio de um aplicativo de celular, lançado recentemente - “Busca de Médicos CFM” - e disponível para uso em aparelhos com o sistema Android e IOS. Basta digitar o nome do médico, mesmo incompleto, para ter acesso a dados como número do CRM e informações sobre a regularidade de sua inscrição e da sua especialidade (ABR).

## Guterres: populismo ‘está em marcha’ no mundo



Secretário-geral da ONU, Antonio Guterres.

O secretário-geral da ONU, Antonio Guterres abriu a 73ª Assembleia Geral da instituição ontem (25), em Nova York, com um discurso que advertiu para a escalada do populismo no cenário mundial. “O mundo está mais conectado, mas as sociedades estão se tornando mais fragmentadas, o multilateralismo está sob ataque quando mais precisamos dele”, declarou Guterres, que ainda apontou que o mundo vive uma “síndrome do déficit de confiança”.

“As pessoas estão perdendo a confiança nas instituições, o populismo está em marcha e a cooperação entre os países está mais difícil”, afirmou, antes de ceder o púlpito ao presidente norte-

-americano, Donald Trump. “Os valores universais estão se correndo. Os princípios democráticos estão sob cerco. O estado de direito está sendo minado. A impunidade está em alta, com líderes e Estados pressionando os limites em casa e na arena internacional”, acrescentou o diplomata português.

O tema da imigração também foi abordado pelo secretário-geral.

“Os migrantes e refugiados continuam enfrentando a discriminação e a demagogia no contexto de uma cooperação internacional claramente insuficiente”, disse, ressaltando que os líderes têm a obrigação de promover o bem-estar de seus povos” (ANSA).

## Italianos descobrem causa de distúrbio do sono

Uma pesquisa conduzida por cientistas italianos revelou que a narcolepsia, doença que provoca ataques súbitos de sono, se deve ao “cancelamento” de um mensageiro químico no cérebro por parte das células do sistema imunológico. A descoberta foi publicada na revista científica “Nature”, e o resultado surgiu da colaboração entre o Instituto de Pesquisa em Biomedicina de Bellinzona - ligado à Universidade da Suíça Italiana -, o Politécnico de Zurique e o Departamento de Neurologia do Hospital Universitário de Berna.

O neurotransmissor, chamado hipocretina e que está envolvido na regulação do ritmo do sono, é cancelado porque os neurônios que o produzem são atacados por células imunológicas, os linfócitos-T.

Os pesquisadores analisaram pacientes afetados pela narcolepsia e notaram a presença de células do sistema imunológico



Pesquisa aponta para falhas no sistema imunológico.

que reconhecem a hipocretina e podem matar diretamente ou indiretamente os neurônios que a produzem.

“Graças ao emprego de novos métodos experimentais, conseguimos identificar os linfócitos-T específicos para a hipocretina e responsáveis pela doença”, explicou Federica

Allusto, do Instituto de Pesquisa em Biomedicina. Esses linfócitos autoimunes podem causar uma inflamação que leva ao dano neural ou até elimina os neurônios que produzem hipocretina. Bloqueando essas células já nas primeiras fases, é possível prevenir o progresso da doença (ANSA).

## Câmara comemora Dia Nacional dos Vicentinos

Em homenagem ao Dia Nacional dos Vicentinos, comemorado amanhã (27), a Câmara realizou, na segunda-feira (24), sessão solene requirida pelo deputado Roney Nemer (PP-DF), a fim de valorizar e destacar o trabalho de caridade desses cidadãos pelas pessoas mais humildes.

O presidente da Câmara, Rodrigo Maia, relembrou a história e trajetória de Frédéric Ozanam, ativista católico responsável por fundar a sociedade São Vicente de Paulo, criada em Paris e que se estendeu por 150 países. Maia relembrou a chegada dos vicentinos ao Brasil em 1872.

Segundo o parlamentar, “num País que sempre sofreu com profundas desigualdades sociais, a atuação dos vicentinos em todos os sentidos é um apoio tanto material quanto espiritual para os mais necessitados”. Os vicentinos são cristãos católicos, voluntários e missionários que levam a mensagem do Evangelho aos mais sofridos, além de apoio material para famílias mais pobres, em um trabalho de complementação das ações sociais empreendidas pela esfera governamental (Ag.Câmara).

Empresas & Negócios José Hamilton Mancuso (1936/2017)

Editorias Economia/Política: J. L. Lobato (lobato@netjen.com.br); Ciência/Tecnologia: Ricardo Souza (ricardosouza@netjen.com.br); Lazer/Cultura: Laura Lobato De Baptisti (lauralobato11.ll@gmail.com); Livros: Ralph Peter (ralphpeter@agenteliterarioralph.com.br); TV: Tony Auaud (central-noticia@bol.com.br). Revisão: Sônia Souza.

Webmaster/TI: Ricardo Baboo; Edição Eletrônica: Ricardo Souza e Walter Almeida. Impressão: LTJ Gráfica Ltda. Serviço informativo: Agências Estado, Brasil, Senado, Câmara, EBC, ANSA.

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

Diretora Comercial: Lilian Mancuso (lilian@netjen.com.br)

Jornal Empresas & Negócios Ltda

Administração, Publicidade e Redação: Rua Vergueiro, 2949 - 12º andar - cjs. 121 e 122 - Vila Mariana - Cep: 04101-300. Tel. 3043-4171 / 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.

Colaboradores: Cicero Augusto, Eduardo Shinyashiki, Geraldo Nunes, Heródoto Barbeiro, J. B. Oliveira, Leslie Amendolara, Mario Enzo Belio Junior.

RIO DE JANEIRO: J.C. REPRESENTAÇÕES E PUBLICIDADES EIRELI Av. Rio Branco, 173 / 602 e 603 - Centro - Rio de Janeiro - CEP 20040-007 Tel. (21) 2262-7469 - CNPJ 30.868.129/0001-87