



## A verdade está com quem tem o poder: o consumidor

João Paulo Gonçalves (\*)

*Muito se fala sobre empoderamento do consumidor e da crescente importância do ambiente digital na vida das pessoas, das empresas, sejam elas multinacionais ou pequenos negócios locais*

Desde que Jim Lecinski, vice-presidente de vendas de serviços para os EUA do Google, criou o conceito do Momento Zero da Verdade? ZMOT, da sigla em inglês?, retratado com brilhantismo em seu livro homônimo lançado em 2011, todos sabem que a maior parte das pessoas decide, se informa e avalia as possibilidades de compra em consultas à internet. Ou compra online mesmo, ou dirige-se à loja ou prestador de serviço escolhido e realiza o negócio.

Dados oficiais do Google indicam que massacrantes 98% do público global pesquisa na internet antes de adquirir ou contratar algo. E não há porque desmerecer o dado ou querer segmentá-los por regiões ou faixas etárias. É óbvio que há variações, sobretudo em um país com dimensões continentais e tantas diferenças como o Brasil, mas esse comportamento já está arraigado no cotidiano do brasileiro, faz parte de seus hábitos: consumir informação e referências sobre negócios, produtos e serviços locais.

Na empresa que presido, a Lista Mais, temos convivido com esta realidade de maneira brutal. E não estamos em grandes centros tecnológicos ou metrópoles, ou lidando somente com a geração Z. Atuamos em Presidente Prudente, Araçatuba, Birigui e cidades ao redor. Quer outro elemento marcante? Não temos grandes empresas entre as listadas em nossa plataforma ou clientes, são micro ou pequenos negócios locais: encanadores, eletricitas, restaurantes, lojas, salões de beleza, pet shops,

buffets etc. Mas contamos com 30 milhões de acessos e mais de 2,7 milhões de empresas e empreendedores cadastrados!

Antes, produtos e serviços de qualidade e bem comunicados eram os vencedores, conquistando primeiro o "share of mind" para depois avançarem e conquistarem o "share of market", no que chamávamos no "mundo analógico" de Primeiro Momento da Verdade, aquele que tratava da compra física, da decisão do consumidor baseada no reconhecimento pela marca e preço do produto exposto.

Agora, o que importa é a reputação online, construída de maneira clara, planejada e específica, somada às manifestações legítimas, espontâneas ou não, de consumidores que, de fato, mais do que nunca, detêm o poder nas mãos, com a capacidade de fazer a melhor escolha, sempre: informação.

Acessam não apenas dados básicos, como endereço, contatos, preço, condições, características específicas dos produtos e serviços; como também a qualidade final do que está sendo vendido, do atendimento, pós-vendas e tudo mais que envolver a negociação, incluindo valores implícitos.

Diante desse cenário, pergunto: até quando empresários vão fingir que a internet é apenas um dos caminhos para seus negócios avançarem e serem bem-sucedidos? Até quando pensarão "minha empresa é analógica ou presencial e não tenho necessidade de estar no digital"? Quantas oportunidades de negócios se perdem diariamente por não estarem corretamente expostos e visíveis na web?

Pensem nisso e façam diferente, façam melhor, façam mais. Se discordam de mim, entendam: seus clientes pensam e agem assim.

(\*) - É CEO da Lista Mais, empresa que reinventou os serviços de listas telefônicas no Brasil, na qual ingressou como estagiário, adquirindo seu controle como sócio nove anos depois.

## Resolução que pode aumentar oferta de voos está na pauta do Senado

Baratear o custo do querosene de aviões para aumentar o número de voos ofertados é o objetivo do primeiro item da pauta de votações do Plenário na próxima semana

Três propostas e dois acordos internacionais também estão pautados. O projeto apresentado pelo senador Randolfe Rodrigues (Rede-AP) unifica a alíquota do ICMS incidente sobre o querosene de aviação. O projeto estabelece a redução de 25% para 12% no teto do ICMS do querosene de avião em todos os estados. Incide apenas sobre os voos domésticos. Caso seja aprovado, o texto seguirá para promulgação.

Pelos debates anteriores, a maioria dos senadores apoia a medida, considerada importante para reduzir os preços das tarifas aéreas, principalmente para estados mais distantes dos principais centros do país.

Os senadores também devem encerrar a votação da proposta que inclui o crime de estupro na lista de delitos imprescritíveis e inafiançáveis. A possibilidade de punição pelo ato não se esgotará com o passar do tempo e não será possível ao criminoso ser liberado para aguardar julgamento em liberdade me-



O projeto unifica a alíquota do ICMS incidente sobre o querosene de aviação nos voos domésticos.

dante pagamento de fiança.

Atualmente, o tempo de prescrição dos crimes de estupro pode se estender a até 20 anos. Em caso de estupro de vulnerável (menor de 14 anos de idade), a contagem só começa após a vítima completar 18 anos. Do senador Jorge Viana (PT-AC), a proposta foi aprovada em primeiro turno no mês passado, com relatório favorável da senadora Simone

Tebet (PMDB-MS). Outra proposta pode ser votada em primeiro turno no plenário. A que cria o Simples Municipal, um regime simplificado de prestação de contas para os pequenos municípios.

Do senador Antonio Anastasia (PSDB-MG), a proposta flexibiliza normas de prestação de contas e cria um tratamento jurídico especial para evitar que esses municípios percam

o acesso a recursos públicos federais por dificuldades operacionais próprias da sua estrutura administrativa, menos desenvolvida. O relator é o senador Romero Jucá (PMDB-RR). Também poderá haver sessões de discussão da proposta que transforma a carreira dos agentes penitenciários em uma carreira policial e institui as polícias penais estaduais (Ag Senado).

## Alerta para gravidade do estrangulamento fiscal

O deputado Marcus Pestana (PSDB-MG), relator da Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2018, fez um alerta sobre a gravidade do estrangulamento fiscal. O parlamentar afirmou que há baixa consciência, no Congresso e na sociedade, sobre a tragédia nas finanças públicas do país. "Não é possível um país se endividar em bola de neve. Não é possível 9% ou 6% do Produto Interno Bruto (PIB) de déficit nominal, que é o resultado de todas as receitas e de todas as despesas, inclusive, operacionais e financeiras", disse.

A política vive um clima intenso de polarização e intolerância, acrescentou o tucano. "A política nasce para ser um campo de soluções. Infelizmente, a política hoje é um entrave ao desenvolvimento econômico e social", completou. Pestana acredita que o Congresso deve discutir com o governo uma agenda de ajuste fiscal para garantir a retomada do desenvolvimento econômico e fiscal. O tucano avalia que, após a votação da denúncia contra Michel Temer, é preciso virar a página e passar para a discussão de temas essenciais. Outra ação fundamental é retomar a discussão das reformas tributária, política e previdenciária.

A mudança no sistema da Previdência vai corrigir a herança perversa que está sendo deixada para as futuras gerações, com uma dívida impagável. "Precisamos pensar nos nossos filhos e nos nossos netos. Se não fizermos uma reformulação completa do aparelho de Estado, não haverá recurso para revolucionarmos a educação, melhorarmos a saúde, superarmos o déficit no saneamento, fazermos as moradias populares necessárias e nem estabelecermos padrões desejáveis de segurança pública", finalizou Pestana (psdbnacamar). sobre ações desenvolvidas nas fronteiras como parte do enfrentamento ao crime organizado no país. A reunião foi na Escola Superior de Guerra, na Urca. Maia defendeu que as fronteiras são fundamentais no enfrentamento à violência na cidade.

"A droga não é produzida aqui e a arma também não. Se não cuidarmos da fronteira, nunca teremos sucesso no combate ao crime organizado no Rio de Janeiro", opinou. Maia contou ainda que uma pauta de discussão sobre a legislação que abrange a segurança pública está sendo construída para envolver secretários de segurança, administração penitenciária e justiça na Câmara. Ele ponderou, no entanto, que leis não podem resolver a situação do Rio no curto prazo. "A lei ajuda, a lei constrói em conjunto uma estrutura para que os órgãos de segurança possam atuar de forma mais efetiva", explicou (ABR).

## Pedido de inclusão em inquérito do PMDB é "artifício", diz defesa de Temer

A defesa do presidente Michel Temer enviou na sexta-feira (4) manifestação ao Supremo Tribunal Federal (STF) em que classifica de "artifício" judicial o pedido feito pelo procurador-geral da República, Rodrigo Janot, de inclusão do presidente como investigado no inquérito que apura o crime de formação de quadrilha no PMDB, no âmbito da Operação Lava Jato.

Além de Temer, Janot pediu que o ministro-chefe da Casa Civil, Eliseu Padilha, e o ministro da Secretaria de Governo, Moreira Franco, sejam investigados no mesmo inquérito. Na peça, Janot diz que "não se trata de uma nova investigação contra o presidente da República, mas apenas de readequação daquela já autorizada no que concerne ao crime de organização criminosa".

Para o advogado de Temer, Antônio Cláudio Mariz de Oliveira, trata-se de uma "medida que não está prevista no Código de Processo Penal vigente. Trata-se de outra criação que



Advogado de Temer, Antônio Cláudio Mariz de Oliveira.

tem alterado o Processo Penal brasileiro e nele instaurado uma verdadeira anomia normativa". Ele destacou que a Câmara negou autorização para que Temer se tornasse réu no Supremo, em outro inquérito, no qual o presidente é acusado de corrupção passiva.

Para o advogado, portanto, o novo pedido de Janot representa "evidente desprezo pela governabilidade e pela tranquilidade da Nação". Caberá ao ministro

Edson Fachin, relator da Lava Jato no STF, decidir sobre a inclusão de Temer no inquérito que investiga a formação de quadrilha no PMDB. Mariz quer que o pedido seja negado, mas, caso Fachin decida que Temer deve ser investigado pelo crime de formação de quadrilha, Mariz pede que seja aberto um inquérito em separado, no qual o presidente possa ser ouvido diretamente pelo ministro (ABR).

## Presidente da Câmara diz que Rio precisa de coordenação federal

Fabio Rodrigues/ABR



Rodrigo Maia defendeu ações para combater o crime no Rio.

O presidente da Câmara, Rodrigo Maia, disse que o Rio de Janeiro depende da coordenação federal para lidar com problemas fiscais e com a situação da segurança, que, afirmou, caminhava para a convulsão social. "O Rio de Janeiro precisa, sim, da coordenação federal. Nunca defendi a intervenção federal, mas a coordenação, tanto no ponto de vista fiscal como no ponto de vista de segurança, é fundamental a participação do governo federal", disse Maia, que enumerou a ajuda do BNDES, o Regime de Recuperação Fiscal e a presença das Forças Armadas no Rio.

"Se existisse um instrumento de falência, talvez o Rio tivesse que declarar falência. É um déficit que, com a situação atual, é quase impagável", disse.

Maia assistiu, ao lado de outros parlamentares, a uma apresentação do ministro da Defesa, Raul Jungmann, e de oficiais das Forças Armadas

## Moro determina transferência de Bendine para Complexo em Pinhais

O juiz federal Sérgio Moro determinou a transferência do ex-presidente do Banco do Brasil e da Petrobras, Aldemir Bendine, para o Complexo Médico Penal de Pinhais, na região metropolitana de Curitiba. Bendine está detido na carceragem da Polícia Federal (PF), na capital paranaense, desde que foi preso no último dia 27, durante a 42ª fase da Operação Lava Jato.

A transferência do réu para o presídio havia sido solicitada pela PF sob o argumento da "necessidade de manter a separação de presos", uma vez que alguns dos detidos sob custódia do órgão celebraram acordos de colaboração premiada. Moro concordou como posicionamento da PF. "A carceragem da PF é prisão de passagem e a permanência nela depende de condições excepcionais, como o caso da necessidade de proteção a condenados que celebraram acordo de colaboração premiada, como Marcelo Bahia Odebrecht", diz o texto.



Ex-presidente do Banco do Brasil e da Petrobras, Aldemir Bendine.

Segundo o juiz, as instalações do Complexo Médico Penal são adequadas, ainda que não perfeitas. A defesa de Aldemir Bendine enviou a Sérgio Moro um pedido de reconsideração da decisão de transferência. Segundo o documento, o réu possui uma filha com desordens psiquiátricas que necessita visitar o pai semanalmente para que não haja piora do quadro clínico.

"Ocorre que, conforme é cediço, as visitas no Complexo Médico Penal pressupõem uma rigorosa revista íntima, que, em virtude do caráter de exposição a ela inerente, poderá servir de agravante à já delicada situação da saúde mental da garota", diz a petição. Os advogados de Bendine finalizam o documento pedindo que Moro reconsidere a decisão "por razões humanitárias" (ABR).

## Ana Amélia saúda decisão do STF sobre a Varig

A senadora Ana Amélia (PP-RS) aplaudiu na sexta-feira (4) o Supremo Tribunal Federal por ter mantido decisão que obriga a União a indenizar a Varig pelo congelamento de tarifas entre 1985 e 1992. O STF reconheceu que o controle do preço das passagens contribuiu para a falência da companhia aérea, que parou de operar em 2006.

"Numa sessão que durou apenas dez minutos, o STF julgou um caso de vinte anos. Rendo à ministra Cármen Lúcia [presidente do STF] as homenagens dos aposentados e trabalhadores da Varig. Muitos tombaram sem ver reconhecido o direito, pois contribuíram para o fundo de pensão Aerus, acreditando que teriam

uma pensão mais confortável.

Ana Amélia defendeu que o STF passe a dar prioridade a casos de grande impacto social, como o da Varig, para evitar prejuízos aos trabalhadores e aposentados, e para que o valor das indenizações não tenha impacto sobre as contas públicas (Ag.Senado).