

# Selic: o que impacta a elevação para 4,25% ao ano

O Copom decidiu, por unanimidade, elevar a taxa Selic 2021 em 0,75 ponto percentual. Com isso, o principal mecanismo de controle da inflação passou de 3,5% para 4,25% ao ano

Leonardo Costa (\*)

Mas o terceiro reajuste seguido não foi surpresa para ninguém: o mercado financeiro e o próprio Banco Central (BC) já anteviam essa alta da taxa básica de juros, que ocorreu no igual patamar das duas anteriores, em março e maio deste ano.

Acontece que, agora, o BC endureceu o tom com relação aos próximos reajustes da Selic. Mesmo projetando nova elevação de 0,75 ponto percentual para agosto, o comitê sinalizou que, por conta da economia em rápido aquecimento, pode haver também a necessidade de acelerar o ritmo de altas da taxa básica de juros nas próximas reuniões.

Enquanto o mercado aguarda pela divulgação da ata da reunião do Copom – que detalha a visão do BC – uma coisa é certa: a alta da taxa Selic em 2021 vai



Nem mesmo o mercado esperava esse avanço, que foi puxado principalmente pela inflação no atacado.

impactar a vida do consumidor e os investimentos. De que forma? Para se ter ideia, apenas em maio, o IPCA ficou em 0,83%, o maior patamar para o mês em 25 anos. O acumulado em 12 meses é de 8,06%. Nem mesmo o mercado esperava esse avanço, que foi puxado principalmente pela inflação no atacado.

Diante de tal escalada, o BC se vê forçado a aumentar o ritmo das altas da Selic no

curto prazo, buscando levar a inflação aos níveis próximos à meta. Com esse último aumento da Selic, diminuiria a necessidade de elevações maiores nos juros a longo prazo, por exemplo. Já nos investimentos, há impactos principalmente em títulos de renda fixa: neste cenário, os títulos prefixados e indexados à inflação, com prazos mais longos, podem apresentar valorização em um primeiro momento.

Por outro lado, os títulos de curto prazo devem se desvalorizar, o que prejudicaria investidores que já investem em produtos prefixados e atrelados à inflação. Mas é importante dizer que o mercado financeiro considera o cenário da alta da Selic positivo para outros títulos que acompanham a taxa básica de juros.

Enfim, o atual cenário de alta da inflação e da Selic exige ainda mais atenção do consumidor e dos investidores conscientes, até porque, com o atual ritmo da economia, os ajustes não devem parar por aí: a estimativa dos economistas é que a Selic atinja 6,5% ao final deste ano. Por isso, é muito importante contar com a ajuda de um especialista para que os investimentos sejam feitos de melhor forma.

(\*) - É assessor de investimentos, sócio e head de Renda Fixa da Ethimos (www.ethimos.com.br).

## O 'boom' das logtechs e o comportamento do consumidor

Caio Reina (\*)

*O tempo está passando cada vez mais rápido' é um dos pensamentos em comum para inúmeros brasileiros*

A necessidade de fazer tudo com mais rapidez e a sensação de 'preciso de tudo para ontem' são comportamentos que refletem nos hábitos de consumo e impactaram o setor da logística nos últimos anos.

A pandemia também foi um novo marco, um verdadeiro catalisador para este mercado. Com os setores de varejo e do e-commerce alavancados, o aumento de pedidos e a urgência dos consumidores de receberem seus produtos em casa desafiaram as empresas do setor a criarem novas soluções, aliadas à tecnologia, para melhorar os serviços e a experiência do cliente.

Neste momento, muitos podem ter pensado que a logística brasileira iria sucumbir diante dos novos desafios e da alta repentina nas demandas. Entretanto, diferente do que estávamos vendo no cenário econômico, quando houve uma reação em cadeia, o mercado logístico permaneceu aquecido mesmo sentindo o abate e a queda do comércio.

Nos primeiros nove meses do ano passado, o setor atraiu US\$187,6 milhões em aportes. Um outro ponto importante é a expansão e criação de novas logtechs, startups que democratizaram a tecnologia para resolver problemas logísticos. Segundo o estudo Distrito Logtech Report 2020, há mais de 280 empresas desse tipo no cenário brasileiro e mais da metade delas contabilizam menos de cinco anos de

existência.

De uma hora para outra, as pessoas tiveram que, necessariamente, focar nos aplicativos, e-commerce e marketplaces. O comércio eletrônico explodiu, atraindo novos usuários e os estabelecimentos recorreram aos canais digitais.

Isso, somado ao fluxo de cargas e o processo de entregas, fez com que o setor tivesse que se garantir para atender a alta demanda, reduzir tempo de entrega, melhorar a experiência de entregadores e clientes, ajustar preço e aperfeiçoar produtos e ferramentas. Essa demanda foi um gatilho para que as logtechs ganhassem mercado, propondo soluções

Ou seja, mesmo com a pressão do mercado, a mudança do comportamento do consumidor e a desconfiança econômica, o setor atendeu a demanda com sucesso, o que ocasionou esse 'boom' positivo para todos nós da área logística.

O segmento passou então a sustentar a geração de postos de trabalho, principalmente nos centros urbanos onde existe um fluxo maior de operações de entregas e uma maior complexidade. Com o ganho de mais espaço no mercado, acredito que este e o próximo ano serão marcados como a consolidação das logtechs.

Estamos preparados para os desafios de distribuição e entregas dos nossos clientes, nos ajustando às necessidades com soluções tanto para o B2B quanto para o B2C, tendo a tecnologia como principal aliada.

(\*) - Formado em Engenharia Cartográfica pela UNESP e mestre em Engenharia de Transportes pela USP, é CEO e fundador da RoutEasy, plataforma de gestão e roteirização de entregas de produtos e serviços.

## A importância do omnichannel na cobrança digital

Fábio Toledo (\*)

Com o avanço do digital, empresas passaram a olhar com mais cuidado para o atendimento ao cliente, a investir em soluções que automatizam o serviço e a oferecer multicanais para melhorar a experiência, conduzindo melhores relacionamentos com o consumidor. Porém, muitas vezes, a atividade de cobrança fica esquecida nesse meio, com a tendência das empresas darem mais atenção à jornada de compra, por exemplo.

Mas, por que é importante um olhar mais atento para a cobrança também? A resposta é simples: a cobrança digital, quando bem utilizada, é uma transação ganha-ganha que traz resultados efetivos, tanto para empresas quanto para consumidores. E embora seja um tema mais difícil de lidar, é necessário que as companhias pensem na melhor forma de se comunicar com seus clientes nessas ocasiões, para que a cobrança seja mais humanizada e empática.

Neste contexto, a cobrança dupla é muito comum no mercado. O cliente é cobrado por um canal, negocia e depois começa a ser cobrado por outro, ou seja, não há integração, os canais não estão conectados, não conversam entre si. Esse processo acaba gerando no cliente, a sensação de que ele não é ouvido e esse é um dos principais problemas no processo de negociação

de dívidas, pois se o cliente não tiver a atenção que merece em uma empresa, vai procurar outra, resultando em uma fuga de consumidores.

Um exemplo disso pode ser visto no mercado de varejo e no mercado de telecom, onde, por mês, um quarto dos clientes ativos estão inadimplentes. Por isso, a importância de investir em serviços que oferecem uma experiência real de omnichannel (estratégia de atendimento entre os canais para melhorar a experiência do usuário e conduzir melhores relacionamentos com o público nas organizações). Outro ponto é que um dos índices que medem a eficiência na área de cobrança são o aumento das taxas de contato, de promessas e pagamentos.

Com isso, muitas vezes as empresas acabam esquecendo de ouvir de fato o consumidor inadimplente. Então, um sistema de cobrança integrado é um facilitador para que a marca tenha uma visão única do cliente, possa entendê-lo melhor e assim evitar a perda desse cliente. Em uma operação omnichannel de verdade, é possível evitar cobranças de forma desordenada e excessivas, na ânsia em fazer apenas a recuperação do crédito, o que evidencia a necessidade de criação de uma jornada que se consolide em uma integração de canais.

O olhar voltado para a jornada da negociação deve prezar por reconhecer e avaliar toda a trajetória do consumidor

inadimplente no relacionamento com a marca, e, com isso, encontrar soluções e canais digitais que atendam às preferências desse cliente específico chegando ao melhor resultado para as duas partes: o cliente consegue um bom acordo e a empresa preserva essa relação com o consumidor.

Para atender às demandas de forma individualizada na jornada de negociação, o uso de inteligência artificial também é um grande aliado, pois essa tecnologia pode interpretar todas as comunicações entre a empresa e o cliente, traçar um perfil dele e dosar qual é a melhor ação para contatá-lo, sem sobrepor canais de contato e com maior assertividade. Ou seja, é possível criar uma solução que seja compatível com as preferências do cliente.

Focar na experiência do inadimplente, ter uma visão voltada para toda a jornada de negociação, do início ao fim, estar disponível para ouvir e entender as dores do consumidor e trabalhar de maneira personalizada para atender às necessidades dele. Essa é a melhor fórmula para maximizar resultados tanto para as empresas, que precisam não apenas da recuperação do crédito, mas também manter a boa relação com o cliente, que terá a melhor experiência e a possibilidade de renegociar suas dívidas com a empresa de maneira mais fácil, rápida e inteligente.

(\*) - É Vice-Presidente de Operações da Mutant, empresa especialista em business performance.

## Publicidade legal em jornal é obrigatória. Tá legal?

**AGROPECUÁRIA ORIENTE S.A.** - CNPJ/MF nº 54.828.736/0001-81 - NIRE 353.0010863-9 - **Ata das Assembleias Ordinária e Extraordinária realizadas em 27/04/2021 - Data, Hora e Local: 27/04/2021, às 14:00hs, na sede social na Av. Paulistas 352, 11º andar, sala 113, número 113, localizada no bairro de Itaim Paulista, no Estado de São Paulo e no jornal Empresas & Negócios dos dias 27, 30 e 31/03/2021. Presença:** Acionistas representando mais de 2/3 do capital social com direito a voto. **Composição da Mesa:** Presidente: Julio Giorgi Neto; Secretário: Antonio Carlos de Santa Anna. **Forma da Ata:** A assembleia deliberou, por unanimidade, lavrar a ata na forma sumária do art. 130, § 1º da Lei nº 6.404/76. **Deliberações:** Os acionistas, por unanimidade, absteram-se de votar e legalmente impedidos, deliberaram: **Em Assembleia Geral Ordinária:** 1.) aprovar o relatório da administração, balanço e contas do exercício social findo em 31.12.2020, publicados no Diário Oficial do Estado de São Paulo e no Jornal Empresas & Negócios do dia 07/04/2021, tendo os acionistas sido avisados de que referidos documentos se encontravam à disposição através de publicações inseridas nos jornais, nos dias 27, 30 e 31/03/2021; 2.) licitar em R\$ 0,00 (zero) o valor global dos honorários mensais a serem percebidos pelos membros da Diretoria, a partir do corrente mês e 3.) aprovar a proposta da diretoria para destinar o lucro líquido obtido no exercício findo em 31.12.2020, no valor de R\$ 5.268.099,26, para aumento do capital social. **Escandimento:** por erro material cometido da convocação lucro líquido apurado no exercício de R\$ 5.268.099,26, corrigido para R\$ 5.268.099,26, sendo que o correto, corrigido para R\$ 5.268.099,26. **Em Assembleia Geral Extraordinária:** 1.) remanejar o Sr. Rogério Giorgi Pagliari, brasileiro, casado sob o regime da separação total de bens, industrial, portador da cédula de identidade RG nº 4.593.629-8-SSP/SP e do CPF nº 091.220.909-20, nascido em 20 de abril de 1950, residente e domiciliado na Praça Renuzo Pagliari, 167, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo (CEP: 05675-120), atualmente exercendo o cargo de Diretor Secretário, para o cumprimento de mandato remanescente a findar em 2023, no cargo de **Diretor Superintendente**, tendo em vista a vacância ocorrida em virtude do falecimento do Sr. Roberto Azevedo Soares Giorgi que fora originalmente eleito para a referida posição; 2.) em virtude do remanejamento constante no item anterior, eleger para cumprimento de mandato remanescente até nova eleição a realizar-se em 2023, como **Diretor Secretário** o Sr. **Guilherme Barreto Giorgi**, brasileiro, casado sob o regime da separação de bens, engenheiro agrônomo, portador da cédula de identidade RG nº 8.077.523-8SSP/SP e do CPF sob o nº 129.026.218-76, nascido em 01 de fevereiro de 1964, residente e domiciliado à rua Tomé de Souza, 478, cidade de Itumbá, Estado de São Paulo (CEP: 08644-010). **O diretor eleito, em anexo específico, apresenta declaração de desimpedimento.** 3.) aprovar o aumento do capital social da Companhia, de R\$ 952.901,00 para R\$ 6.221.000,26, com aumento de R\$5.268.099,26, sem a emissão de novas ações, a ser totalmente integralizado mediante a capitalização dos lucros apurados no exercício encerrado em 31.12.2020, com a consequente alteração do "caput" do artigo 4º do Estatuto Social, passando referido artigo a vigorar com a seguinte nova redação: **Artigo 4º** - O capital social é de R\$6.221.000,26 (seis milhões, duzentos e vinte e um mil e vinte e seis centavos), integralizado e representado por 690.450.594 (seiscentos e noventa milhões, quatrocentas e cinquenta mil, e quinhentos e noventa e quatro) ações ordinárias ou comuns, sem valor nominal; 4.) Outros assuntos: com a aprovação de todos os presentes, foi acolhida moção apresentada pelo Sr. Presidente para constar desta ata as merecidas homenagens e também agradado da sociedade e de seus acionistas ao diretor Sr. Roberto Azevedo Soares Giorgi, falecido em 04 de janeiro de 2021, pelos relevantes serviços que prestou à sociedade. **Encerramento:** Nada mais havendo a tratar, o senhor Presidente declarou encerrada a assembleia, da qual foi lavrada esta ata em forma sumária. **São Paulo, 27 de abril de 2021.** (sa.) Julio Giorgi Neto, Presidente da Mesa; Antonio Carlos de Santa Anna - Secretário. **Acionistas:** **Helofredo Participações Ltda.**, p.p./ Julio Giorgi Neto e Antonio Carlos de Santa Anna; **Begônias Participações Ltda.**, p.p./ Julio Giorgi Neto e Antonio Carlos de Santa Anna; **Goivos Participações Ltda.**, p.p./ Julio Giorgi Neto e Antonio Carlos de Santa Anna; **Glicinea Empreendimentos e Participações Ltda.**, p.p./ Julio Giorgi Neto e Antonio Carlos de Santa Anna; **Limantos Participações Ltda.**, p.p./ Julio Giorgi Neto e Antonio Carlos de Santa Anna; **Refinaria Nacional de Sal S.A.**, p.p./ Julio Giorgi Neto e Antonio Carlos de Santa Anna; **Vajna Participações e Empreendimentos Ltda.**, p.p./ Julio Giorgi Neto e Antonio Carlos de Santa Anna; e **Espólio de Roberto Azevedo Soares Giorgi**, p.p./ Roberto Dheilmom Giorgi. A presente é cópia fiel da original. São Paulo, 27 de abril de 2021. **Julio Giorgi Neto** - Presidente da Mesa; **Antonio Carlos de Santa Anna** - Secretário. JUCESP nº 267.568/21-em 08/06/2021

**Joia Participações S.A.**  
CNPJ/MF nº 02.172.049/0001-57 - NIRE 35300151089  
**Ata da Assembleia Geral Ordinária**  
Data/Hora/Local: 30/04/2021, às 11:30hs, na sede social, São Paulo/SP. Presença: Totalidade do Capital Social Mercedes de Arruda Botelho Simonsen, Vanessa de Arruda Botelho Simonsen, Cristiane de Arruda Botelho Simonsen Ticoulat e, Rowal S.A., CNPJ 62.008.339/0001-91, NIRE 35.300.018.982, representada na pessoa de Mercedes de Arruda Botelho Simonsen. Convocação e Publicação: Dispensada. Mesa Dirigente: Presidente: Mercedes de Arruda Botelho Simonsen. Secretária: Vanessa de Arruda Botelho Simonsen. Instalação: Instalada a reunião, as matérias constantes da Ordem do Dia foram submetidas, pelo presidente, a análise, discussão e aprovação dos Acionistas presentes. Deliberações Aprovadas por Unanimidade: I. A Ata da última Assembleia Geral Ordinária de 30/04/2020, arquivada e registrada na JUCESP nº 275.885/20-3 em 30/07/2020. II. O Balanço Geral e as demais Demonstrações Financeiras relativas ao exercício encerrado em 31/12/2020. III. Em razão da Companhia não ter auferido lucro no exercício de 2020, não houve distribuição de dividendos e constituição de reserva legal. IV. Não houve outros assuntos a serem deliberados pelos Acionistas presentes. Encerramento: A Ata foi lida, aprovada e assinada por todos os presentes. SP, 30/04/2021. Mesa Dirigente: Mercedes de Arruda Botelho Simonsen. Presidente; Vanessa de Arruda Botelho Simonsen. Secretária. JUCESP nº 257.717/21-9 em 03/06/2021. Gisela Simiema Ceschin - Secretária Geral.

**Vancris Investimentos S.A.**  
CNPJ/MF nº 02.147.127/0001-63 - NIRE 35300115178  
**Ata da Assembleia Geral Ordinária**  
Data/Hora/Local: 30/04/2021, às 10:30hs, na sede social, São Paulo/SP. Presença: Acionistas representando a totalidade do Capital Social Mercedes de Arruda Botelho Simonsen, Vanessa de Arruda Botelho Simonsen e Cristiane de Arruda Botelho Simonsen Ticoulat. Convocação e Publicação: Dispensada. Mesa Dirigente: Presidente: Mercedes de Arruda Botelho Simonsen, Secretária: Vanessa de Arruda Botelho Simonsen. Instalação: Instalada a reunião, as matérias constantes da Ordem do Dia foram submetidas, pelo presidente, a análise, discussão e aprovação dos Acionistas presentes. Deliberações Aprovadas por Unanimidade: I. A Ata da última Assembleia Geral Ordinária de 30/04/2020, arquivada e registrada na JUCESP nº 357.707/20-5 em 04/09/2020. II. O Balanço Geral e as demais Demonstrações Financeiras relativas ao exercício encerrado em 31/12/2020. III. Em razão da Companhia não ter auferido lucro no exercício de 2020, não houve distribuição de dividendos e constituição de reserva legal. IV. Não houve outros assuntos a serem deliberados pelos Acionistas presentes. Encerramento: A Ata foi lida, aprovada e assinada por todos os presentes. SP, 30/04/2021. Mesa Dirigente: Mercedes de Arruda Botelho Simonsen. Presidente; Vanessa de Arruda Botelho Simonsen. Secretária. JUCESP nº 268.713/21-2 em 09/06/2021. Gisela Simiema Ceschin - Secretária Geral.