

A transformação no atendimento ao cliente ao longo dos anos

De acordo com um levantamento da Nielsen, ao menos 30% dos consumidores satisfeitos com o atendimento tendem a indicá-lo a pessoas conhecidas, ao ponto que 92% dos clientes confiam mais na indicação de amigos e familiares do que em qualquer outro tipo de publicidade

Everton Fortes (*)



92% dos clientes confiam mais na indicação de amigos e familiares do que em qualquer outro tipo de publicidade. Foto: Tero Vesalainen_CANVA

Lidar com o público sempre foi a alma de qualquer negócio! Sem dúvida, o atendimento ao cliente tem papel fundamental para as organizações, afinal, é por meio dessa comunicação que as empresas conseguem identificar as necessidades do consumidor, melhorias em seu produto/serviço, expectativas e experiências do cliente em relação à compra e o pós-venda, entre outras percepções.

Não à toa, essa tem sido uma prática decisiva na hora de fidelizar e converter novos clientes. Para se ter uma ideia, de acordo com um levantamento da Nielsen, ao menos 30% dos consumidores satisfeitos com o atendimento tendem a indicá-lo a pessoas conhecidas, ao ponto que 92% dos clientes confiam mais na indicação de amigos e familiares do que em qualquer outro tipo de publicidade. Vale ressaltar que as formas de se comunicar nem sempre foram da maneira como conhecemos atualmente.

Com a evolução dos meios de comunicação, os consumidores têm à sua disposição muito mais informações, fazendo com que o atendimento ao cliente passasse por diversas mudanças, acompanhando o ritmo da tecnologia. Se antes o contato presencial era uma prática comum, hoje contamos com uma gama de soluções de atendimento via internet, tudo em real time.

• **Avanço da tecnologia e omnichannel** - Atendi-

mento via telefone, chats ou por meio das redes sociais. A possibilidade de interagir com o público tem sido uma das principais buscas entre as empresas nos últimos anos. Uma vez que a expansão da tecnologia garante que mais consumidores estejam conectados em diferentes plataformas, é papel da empresa conseguir atendê-lo onde é que ele esteja. Essa convergência de todos os canais ficou conhecida como omnichannel.

O omnichannel é uma tendência do varejo e integra tanto lojas físicas quanto virtuais, de maneira que é possível explorar todas as possibilidades de interação, fazendo com que o consumidor não veja diferença entre o mundo online e o offline. Evolução do conceito multicanal, a estratégia tem como principal objetivo garantir o foco no

cliente, proporcionando as melhores experiências onde e quando desejar, sem qualquer restrição de local, horário ou meio. Pensando em plataformas como o WhatsApp, por exemplo, o Facebook divulgou que o aplicativo possui cerca de um bilhão de usuários, sendo a terceira rede social mais utilizada no mundo. Além de ser uma ferramenta importante para a comunicação pessoal, a plataforma também é fundamental entre as empresas e seus consumidores. Isso porque de acordo com a pesquisa "Mensageria no Brasil", realizada em fevereiro de 2020, 76% dos brasileiros utilizam o WhatsApp para interagir com as marcas.

• **Gestão de atendimento**

- Para conseguir ser assertivo no relacionamento com o cliente em diferentes canais, a empresa precisa estabelecer algumas

estratégias importantes de gestão. Além de contar com um time interno de profissionais especializados em diferentes plataformas, que possam lidar com o público de maneira ágil, uma alternativa é ter o apoio de parceiros externos.

Atualmente, existem diversas empresas especializadas em gestão de atendimento, que contam com tecnologia de ponta, tudo para facilitar o dia a dia da organização. Com esse apoio externo, é possível desenvolver relatórios automatizados para a gestão, soluções multifuncionais que têm como propósito obter a melhor interação com o público, entre outras funções. Sem dúvida, a estratégia permite criar um relacionamento mais assertivo com os clientes.

Para finalizar, reforço que, mais do que nunca, a experiência do cliente é um diferencial para qualquer marca que deseja se destacar em sua área de atuação, de modo que o atendimento eficiente é a base para esse sucesso. Para tanto, é preciso um esforço conjunto entre profissionais e parceiros, aliado à tecnologia, para desenvolver uma estratégia sólida e bem definida que alcance o público da melhor maneira possível.

(*) - É co-founder e CEO da DG Solutions. Com MBA em Gestão Empresarial, o executivo possui vasta experiência com projetos voltados à tecnologia na gestão de atendimento (www.dgsolutions.com.br).

Saiba quais são as alterações do IR aprovadas pela Câmara e enviadas ao Senado



Eduardo Moisés

O Projeto de Lei nº 2337/2021, conhecido como a reforma do Imposto de Renda, foi aprovado recentemente na Câmara com várias alterações e agora segue para aprovação do Senado. Seguem abaixo os principais destaques da lei pendente de final aprovação

em janeiro/2022, a alíquota cai para 6%. Os fundos fechados passam a ter "come quotas" em novembro de cada ano.

Tributação de FIPs: os FIPs não qualificados como entidades de investimento segundo as normas da CVM (circular 579/2016) passam a ser tributados como uma PJ qualquer.

Tributação de mercado de ações: a apuração passa a ser trimestral nas operações de compra e venda de ações. O limite do valor de operações para isenção, que era de R\$ 20 mil/mês, passa para R\$ 60 mil/trimestre.

Filiais de empresas do exterior: tributação no momento da disponibilização do lucro no balanço, independentemente de repasse à matriz.

Distribuição disfarçada de lucros (DDL): acrescenta novas hipóteses de distribuição disfarçada de lucros ao Art. 60 do Decreto-Lei nº 1.598/77, dentre elas:

- empréstimo de PJ para pessoa ligada quando aquela possui lucros acumulados;
- pagamento de alugueis ou royalties em valores superiores ao mercado a pessoa ligada;
- venda de bens a pessoa ligada por valor inferior ao mercado; perdão dívida de pessoa ligada, dentre outras.

Há previsão no art. 60-A que classifica como DDL qualquer gasto com sócio que não esteja ligado à atividade fim.

Extinção do lucro real anual: a apuração do lucro real somente poderá ser trimestral, sendo que, em caso de prejuízo fiscal em um trimestre, ele poderá ser aproveitado integralmente sem a trava dos 30% do lucro nos três trimestres seguintes.

Desconto simplificado na DIRPF: reduzido para R\$ 10.563,60 o desconto simplificado para quem utiliza o modelo completo da declaração anual do IRPF. No frigar dos ovos, significa um aumento da tributação do IRPF para quem ganha acima de R\$ 52.818,00/ano.

Dedução do PAT: mantida, e o seu teto passou para 7,5% do IR devido.

Esclarece-se que o projeto segue com essas alterações para o Senado, onde pode ser totalmente modificado, mantido, ou até rejeitado.



Alíquota incidente sobre lucros e dividendos, hoje isentos de tributação, será de 15% sobre o valor apurado. **Se aprovada,** valerá a partir dos lucros pagos após 1 de janeiro de 2022. Não foi aprovada isenção sobre o estoque de lucros, ou seja, aqueles mantidos até 31 de dezembro de 2021, os quais foram tributados por alíquotas da PJ superiores às reduzidas pelo projeto. Grande chance de judicialização desse ponto. Outrossim, muitas empresas distribuirão os lucros acumulados mesmo sem ter caixa para tanto, deixando no passivo a obrigação a pagar.

Já a alíquota do IR das empresas, hoje em 15%, ficou em 8% mesmo percentual da alíquota da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), hoje em 9%. em ambos os casos a redução somente tem efeito após a revogação de benefício fiscal.

Empresas do Simples ficam dispensadas de reter o IR sobre distribuição de lucros, assim como as empresas do lucro presumido com faturamento até R\$ 4,8 milhões/ano.

Holdings operacionais: empresa que possua mais de 10% de outra, não sofre tributação quando receber lucros.

Fundos de investimento: continuam sem qualquer tributação no momento de recebimento dos lucros, e os quotistas serão tributados posteriormente de acordo com as regras do fundo.

Fundos de investimentos fechados: a exceção dos FII, Fiagro, FIP classificados como entidade de investimento, FIDIC, e fundos constituídos por residentes no exterior, a diferença entre o valor da quota em 1 de janeiro de 2022 e o valor de aquisição será tributado na alíquota de 15% até 30.11.2022. Se o contribuinte quiser adiantar o pagamento para 31 de maio de 2022, ou parcelar em 24 vezes, com a primeira vencendo ainda

Judori Administração, Empreendimentos e Participações S/A

CNPJ 01.089.464/0001-89 - NIRE 35.300.151.101
Ata da Assembleia Geral Ordinária Realizada em 10/08/2021

Data: 10/08/2021; Horário: 16:00 horas; Local: Sede social da Judori Administração, Empreendimentos e Participações S/A, inscrita no CPF/MF sob nº 01.089.464/0001-89, NIRE 35.300.151.101, com sede social na Avenida Paulo Ayres nº 240, sala 06, CEP 06767-220, na cidade de Taboão da Serra, estado de São Paulo; Publicações: a) **Convocação** - Dispensada em razão de haver comparecido a totalidade dos acionistas nos termos do § 4º do artigo 124 da Lei nº 6404/76; b) **Balanço Patrimonial de 31/12/2020** comparado com **31/12/2019**, **Demonstrações dos Fluxos de Caixa**, **Demonstração das Mutuações do Patrimônio Líquido**, **Demonstração do Resultado**, **Relatório da Diretoria** - Publicação dispensada em razão da sociedade preencher os requisitos previstos no artigo 294, "caput" e inciso II da Lei nº 6404/76; c) **MESA**: Sob a presidência do acionista Riccardo Arduini, secretariado por mim Giancarlo Arduini; d) **Presenças**: Acionistas representando a totalidade do capital social; **Ordem do Dia e Deliberações**: d-1) Aprobados por unanimidade com abstenção dos legalmente impedidos o balanço e demonstrações contábeis retro mencionados; d-2) A sociedade apresentou resultado negativo de R\$ 12.060,01 (doze mil, sessenta reais e um centavo) no exercício de 2020; d-3) Deliberado por unanimidade que não haverá destinação para o fundo de reserva legal em razão da empresa haver apurado prejuízo; d-4) Eleição da diretoria e fixação da remuneração: Foram reeleitos por unanimidade os seguintes diretores: d-4-1) Diretor Presidente: Riccardo Arduini, brasileiro, casado, engenheiro, nascido em 26/09/1948, portador da cédula de identidade RG. 3.812.723-SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 066.751.688-91; d-4-2) Diretor: Giancarlo Arduini, brasileiro, solteiro advogado, nascido em 17/11/1982, portador da cédula de identidade RG. 33.830.765-5-SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 308.224.798-93 e na OAB/SP sob o nº 248.738; d-4-3) Diretor: Antonio Afonso Simões, brasileiro, casado, advogado, nascido em 05/02/1943, portador da cédula de identidade RG. 3.875.120-3-SSP/SP inscrito no CPF/MF sob o nº 367.310.488-87 e na OAB/SP sob o nº 51.078 e d-4-4) Diretor Alessandro Arduini, brasileiro, solteiro, engenheiro, nascido em 09/01/1985, portador da cédula de identidade RG. 33.830.765-7-SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 330.348.968-83, todos residentes e domiciliados na capital de São Paulo e com escritório na Avenida Paulo Ayres nº 240, CEP 06767-220, na cidade de Taboão da Serra, estado de São Paulo, que exercerão seus cargos sem qualquer remuneração; e) Declarações de desimpedimento: As declarações de desimpedimento assinadas pelos diretores eleitos se encontram em separado arquivadas na sede da sociedade; f) Não havendo outros assuntos a serem objeto de deliberação o Sr. Presidente declarou encerrados os trabalhos, concedido o tempo para lavratura da presente ata que na reabertura foi lida e aprovada por todos os presentes sendo autorizado o seu registro e arquivamento perante a Junta Comercial do estado de São Paulo. Declaramos que a presente é cópia fiel da ata lavrada em livro próprio. Taboão da Serra, 10 de agosto de 2021. (aa.) Riccardo Arduini (presidente da mesa), Giancarlo Arduini (Secretário da Mesa), Riccardo Arduini, Julia Dora Antonia Koranyi Arduini - p.p., Riccardo Arduini. Declaramos que a presente é cópia fiel da ata lavrada em livro próprio. Taboão da Serra, 10 de agosto de 2021. Riccardo Arduini - Presidente da Assembleia, Giancarlo Arduini - Secretário da Assembleia. JUCESP nº 432.433/21-1 em 01/09/2021. Gisela Simiema Ceschin - Secretária Geral.

Imak Participações S.A.

NIRE 35.300.312.724 - CNPJ nº 04.281.631/0001-87
Extrato da Ata da Assembleia Geral Extraordinária

Data/Hora/Local: 15/09/2021, às 15 horas, sede social, São Paulo/SP, Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 180, conjunto 11, 1º andar, Itaim Bibi, CEP 04543-000. **Presença:** Acionistas representando a totalidade do capital social. **Deliberações Aprovadas:** Redução do capital social, por encontrar-se excessivo em relação ao objeto social (Artigo 173, parte final, da Lei 6.404/76), passando de R\$ 35.001.000,00 para R\$ 100.000,00, uma redução, portanto, de R\$ 34.901.000,00, mediante o cancelamento de 94.901.000 ações. As ações canceladas são todas ordinárias, nominativas e com valor nominal de R\$ 1,00 cada uma, na proporção do número total de ações ordinárias detidas por cada um dos acionistas na presente data. A restituição aos acionistas será efetuada em moeda corrente nacional, créditos, bens ou direitos, inclusive podendo ser com participações societárias detidas pela Sociedade ou que esta venha a deter. **Encerramento:** Nada mais. SP, 15/09/2021. Omar Maksoud Filho: Presidente, Teresa Cristina Maksoud: Secretária. **Acionistas Presentes:** Omar Maksoud Filho, Luiz Henrique Maksoud, Suely Maksoud, Teresa Cristina Maksoud Mouaccad.

EMBALAGENS AMERICANA LTDA.

CNPJ 61.323.085/0001-33 - NIRE 35.212.02056-0 - Convocação para Assembleia de Sócios Quotistas

Ficam convocados os senhores sócios da Embalagens Americana Ltda., a se reunirem em assembleia dos sócios quotistas, no dia **28 de setembro de 2021, às 11:00hrs**, na sede social, na av. Paulista, 352, 11º andar, sala 111, nesta Capital, para discutir e deliberar sobre a seguinte ordem do dia: 1. Deliberação sobre alteração no contrato social da sociedade contemplando a possibilidade de autorizar transferências de quotas sociais pertencentes aos sócios, P.N.P Participações Ltda., Corpus Publicidade e Participações Ltda., Groenlândia Participações Ltda., Ana Maria Pagliari Gonçalves e Maria Amélia de Lacerda Soares Papa, aos sócios Espólio de Roberto Azevedo Soares Giorgi e Guilherme Azevedo Soares Giorgi e, no mesmo ato, deste último para a sócia Goivos Participações Ltda., com simultânea admissão e retirada do citado Sr. Guilherme Azevedo Soares Giorgi, e tão somente retirada dos demais sócios cedentes; 2. Alterar as regras relativas à administração para, na Cláusula Sétima, inserir a possibilidade de representação da sociedade por procuradores com poderes específicos; 3. Destituição e eleição de novo administrador; e 4. Outros assuntos de interesse social. São Paulo (SP), 13 de setembro de 2021. (a) **Guilherme Azevedo Soares Giorgi** - Administrador.

COTONIFICIO GIORGI DE MINAS GERAIS LTDA

CNPJ 21.566.096/0001-20 - NIRE 35210793073 - Convocação para Assembleia de Sócios Quotistas

Ficam convocados os senhores sócios da Cotonificio Giorgi de Minas Gerais Ltda., a se reunirem em assembleia dos sócios quotistas, no dia **28 de setembro de 2021, às 10:00 hrs**, na sede social, na Avenida Paulista nº 352, 12º andar, sala 121-A, nesta Capital, para discutir e deliberar sobre a seguinte ordem do dia: 1. Deliberar sobre a alteração no contrato social da sociedade contemplando a possibilidade de autorizar transferências de quotas sociais depara- das pela sócia falecida Edith Azevedo Soares Giorgi, assim como as pertencentes a P.N.P Participações Ltda., Corpus Publicidade e Participações Ltda., Groenlândia Participações Ltda., Ana Maria Pagliari Gonçalves e Maria Amélia de Lacerda Soares Papa, aos sócios Espólio de Roberto Azevedo Soares Giorgi e Guilherme Azevedo Soares Giorgi e, no mesmo ato, deste último para a sócia Goivos Participações Ltda., com simultânea admissão e retirada do citado Sr. Guilherme Azevedo Soares Giorgi, e tão somente retirada dos demais sócios cedentes; 2. Autorizar o encerramento da filial localizada à rua Halfeld nº 828, 4º andar, sala 402, cidade de Juiz de Fora, Estado de Minas Gerais, inscrita no CNPJ sob o nº 21.566.096/0002-00 e NIRE Provisório nº 31999192294; 3. Alterar as regras relativas à administração para, na Cláusula Sétima, inserir a possibilidade de representação da sociedade por procuradores com poderes específicos; 4. Destituição e eleição de novo administrador; e 5. Outros assuntos de interesse social. São Paulo (SP), 13 de setembro de 2021. (a) **Guilherme Azevedo Soares Giorgi** - Administrador.

BRASIL VISCOSE LTDA

CNPJ 61.513.800/0001-09 - NIRE 35212019626 - Convocação para Assembleia de Sócios Quotistas

Ficam convocados os senhores sócios da Brasil Viscose Ltda., a se reunirem em assembleia dos sócios quotistas, no dia **28 de setembro de 2021, às 09:00 hrs**, na sede social, na Avenida Paulista nº 352, 12º andar, sala 125, nesta Capital, para discutir e deliberar sobre a seguinte ordem do dia: 1. Deliberação sobre alteração no contrato social da sociedade contemplando a possibilidade de autorizar transferências de quotas sociais pertencentes aos sócios, P.N.P Participações Ltda., Corpus Publicidade e Participações Ltda., Groenlândia Participações Ltda., Ana Maria Pagliari Gonçalves e Maria Amélia de Lacerda Soares Papa, aos sócios Espólio de Roberto Azevedo Soares Giorgi e Guilherme Azevedo Soares Giorgi e, no mesmo ato, deste último para a sócia Goivos Participações Ltda., com simultânea admissão e retirada do citado Sr. Guilherme Azevedo Soares Giorgi, e tão somente retirada dos demais sócios cedentes; 2. Alterar as regras relativas à administração para, na Cláusula Sétima, inserir a possibilidade de representação da sociedade por procuradores com poderes específicos; 3. Destituição e eleição de novo administrador; e 4. Outros assuntos de interesse social. São Paulo (SP), 13 de setembro de 2021. (a) **Guilherme Azevedo Soares Giorgi** - Administrador.

Mak Rent Participações Ltda.

NIRE 35.216.724.120 - CNPJ nº 03.166.183/0001-10
Extrato da Ata de Reunião de Sócios

Data/Hora/Local: 15/09/2021, às 10 horas, sede social, São Paulo/SP, Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 180, conjunto 11, 1º andar, Itaim Bibi, CEP 04543-000. **Presença:** Quotistas representando a totalidade do capital social. **Deliberações Aprovadas:** Redução do capital social, por encontrar-se excessivo em relação ao objeto social (Artigo 1.082, II do Código Civil), passando de R\$ 45.153.075,00 para R\$ 100.000,00, uma redução, portanto, de R\$ 45.053.075,00, mediante o cancelamento de 45.053.075 quotas. A redução se dará (i) pela restituição de R\$ 45.053.075,00 de recursos aos sócios em decorrência das quotas canceladas. O valor correspondente à redução do capital social ora realizada, será pago aos sócios em moeda corrente nacional, créditos, bens ou direitos, inclusive podendo ser com participações societárias detidas pela Sociedade ou que esta venha a deter. **Encerramento:** Nada mais. SP, 15/09/2021. P. **Imak Participações S.A., Omar Maksoud Filho, Teresa Cristina Maksoud Mouaccad, Luiz Henrique Maksoud, Omar Maksoud Filho, Suely Maksoud, Teresa Cristina Maksoud Mouaccad.**

PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE DO SUL - UASG 987231

Aviso de ABERTURA de Licitação - **Pregão Eletrônico nº. 062/2021**; Objeto: Registro de Preços para futuras aquisições de medicamentos - Entrega das Propostas: a partir de 15/09/2021 às 08h00 no site <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/> - Data de Abertura das Propostas: 27/09/2021 às 09h00 no site <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/> - Edital disponível no site supra e na página eletrônica do município: <https://www.licitacao.vgsul.sp.gov.br> - Informações pelo e-mail: licitacao@vgsul.sp.gov.br

Carlos Eduardo Martins - Diretor de Licitações e Compras

PORTAL

Empresas & Negócios

Mais de 45 mil* oportunidades de fazer negócios. Esta é a visibilidade que seu produto ou serviço têm em nosso portal.

Accese: <https://jornalempresasenegocios.com.br/contato/>

ou Telefone (11) 3106-4171 / 2369-7611

*Levantamento por meio do Google Analytics no período de 01/08/2021 a 31/08/2021