

Bom atendimento é essencial para 94% dos brasileiros

O bom atendimento é fundamental para 94% dos brasileiros, ganhando de quesitos como garantia (81%) e preço (79%) na hora da escolha de um produto ou serviço

O resultado, apontado por uma pesquisa da plataforma de monitoramento de mercado Hibou, demonstra como é imprescindível para qualquer empresa priorizar a relação com os clientes como um dos pilares do negócio, independente do tamanho ou setor de atuação.

Mas como alcançar um atendimento efetivo? A líder de ouvidoria da fintech Asaas, Maiara Gonçalves Vieira, dá algumas dicas para quem quer avançar no relacionamento com os clientes. Com essas ações, a sua companhia foi premiada como a “Empresa que mais evoluiu” no Prêmio ReclameAQUI 2020 e está novamente concorrendo na categoria de “Soluções Financeiras” em 2021. Verifique:

1) Tenha uma equipe capacitada - O primeiro passo para alcançar um atendimento efetivo é o investimento na equipe da área. Afinal, são esses profissionais que estarão na linha de frente para a construção de vínculos com os clientes durante toda a sua jornada. Por isso, eles precisam estar bem capacitados, passando por treinamentos frequentes para aprimorar suas técnicas de abordagem e de comunicação.

2) Incentive o diálogo empático - É fundamental que os colaboradores entendam os clientes da empresa e estejam dispostos a dialogar com empatia e preocupação — os responsáveis pelo atendimento devem se colocar na situação do consumidor e mostrar que o compreendem de forma clara. É com essa escuta ativa que

será possível perceber como a empresa pode contribuir para solucionar os problemas apontados; “uma boa conversa no tempo certo é capaz de resolver a maioria deles”, comenta Maiara.

3) Leve os apontamentos em consideração - Mesmo que a reclamação não tenha uma solução, o companheirismo e a demonstração de que se busca uma melhora também são boas práticas. Na pesquisa da Hibou, 96,7% dos entrevistados apontaram que, para eles, um bom atendimento significa um atendente que ouve o que eles estão falando. Reclamações e sugestões de clientes devem ser o ponto de partida para mudanças em processos.

4) Seja omnichannel - A conveniência e a agilidade são outros pontos que devem ser levados em consideração no plano de construção de um bom atendimento. Atualmente, é preci-

so conseguir atender por diversos canais, de maneira omnichannel, permitindo que o cliente tire sua dúvida ou faça sua reclamação da maneira que lhe for mais conveniente.

“Para isso, é importante que a empresa busque uma estratégia conforme o tamanho e as características do seu público e da sua equipe de atendimento. Aqui, no Asaas, a solução foi a criação de um sistema automatizado de integração envolvendo todos os canais de atendimento: chat, ligação, e-mail e WhatsApp”, explica a líder da ouvidoria da fintech.

5) Envolve toda a empresa - As demandas que chegam dos atendimentos devem ser bem distribuídas de acordo com a urgência e os setores responsáveis. Esse encaminhamento evita que mensagens deixem de ser respondidas e problemas não sejam solucionados, além

de possibilitar que cada área da empresa entenda melhor o que pode ser desenvolvido para evitar novas reclamações sobre o mesmo assunto.

“Acredito que esse é o grande diferencial das empresas que se destacam no atendimento: a mudança de mindset para uma cultura centralizada no cliente, que leva em consideração as necessidades e apontamentos deles em cada decisão, em um trabalho conjunto e sem fim”, enfatiza Maiara. Fonte e outras informações: (www.asaas.com).



Reclamações e sugestões de clientes devem ser o ponto de partida para mudanças em processos.

Terra Molhada Participações Ltda.	
CNPJ nº 01.152.395/0001-00 - NIRE 35.213.713.747	
Ata de Reunião de Sócios	
Pelo presente instrumento particular os abaixo assinados, a saber: (I) Ricardo Magnanini Auriemo, RG 11.966.823-3 SSP/SP, CPF/MF 261.924.938-47; (II) Adriana Auriemo Miglorancia, RG 11.966.828-2 SSP/SP, CPF/MF 213.778.018-61; (III) Renato Magnanini Auriemo, RG 28.287.287-5 SSP/SP, CPF/MF 283.383.548-38; (IV) Guilherme Magnanini Auriemo, RG 28.287.287-5 SSP/SP, CPF/MF 218.601.968-69. (Únicos sócios da Terra Molhada Participações Ltda., com sede em São Paulo/SP, Rua Gomes de Carvalho, 1.666, conjunto 31 e 32, Vila Olímpia, CNPJ/MF 01.152.395/0001-00, JUCESP/NIRE 35.213.713.747, em 12/04/1996. Deliberações Aprovadas por Unanimidade: Redução do capital social da Sociedade em até R\$ 53.000.000,00, de forma proporcional à participação dos sócios, uma vez que este se encontra excessivo em relação ao seu objeto social, procederá o cancelamento de até 53.000.000 de quotas, com valor de R\$ 1,00 cada uma. O pagamento aos sócios se dará em moeda corrente nacional, créditos, outros direitos, bens ou ainda em participações detidas em outras sociedades. Fica a administração da Sociedade autorizada a praticar todos os atos necessários para a formalização e execução da redução de capital ora aprovada. Encerramento: Nada mais. SP, 10/09/2021. Ricardo Magnanini Auriemo, Adriana Auriemo Miglorancia, Renato Magnanini Auriemo, Guilherme Magnanini Auriemo.	
Bethacorp Incorporadora Ltda.	
CNPJ - 11.676.479/0001-05 - NIRE: 35.224.103.775	
Ata de Reunião de Quotistas	
Data/Hora/Local: Aos 20/09/2021, às 10h, na sede da sociedade, Rua Adelino Cardana, 293, CEP 06001-147, Bela Vista, I, sala 101, Bloco C, Barueri/SP. Presença: Totalidade. Convocação: Dispensadas. Mesa: Presidente: Piraci Oliveira, OAB/SP 200.270, Secretário: Paulo Henrique de Souza Vespoli, OAB/SP 271.979. Ordem do dia e Deliberações Aprovadas por Unanimidade: (a) A sócia Sispas Empreendimentos Imobiliários Ltda., reduz sua participação na sociedade e os sócios decidem liquidar parcialmente suas quotas, com a consequente redução de sua participação (5.000.000 de quotas). Nesse contexto restam 24.400 quotas que seguem na titularidade do sócio que ora tem a participação reduzida. O pagamento das mesmas ocorrerá mediante a dação em pagamento das seguintes unidades imobiliárias localizadas no único investimento da sociedade, quais sejam: conjuntos, 101, 107, 110, localizados no 1º andar; conjuntos 408 e 411, localizados no 4º andar, conjuntos 604 e 608, localizados no 6º andar, conjuntos 1513 e 1514 localizados no 15º andar, conjunto 1706 localizado no 17º andar, conjunto 1802 localizado no 18º andar, conjuntos 1907, 1913, 1914 e 1915 localizados no 19º andar, e conjunto 2011 localizado no 20º andar. Encerramento: Nada mais. A Ata foi lida e aprovada e autorizada a sua publicação em forma de extrato, foi por todos os presentes assinada. Barueri, 20/09/2021. Assinaturas: Mesa: Presidente: Piraci Oliveira; Secretário: Paulo Henrique de Souza Vespoli. Sócio: Sispas Empreendimentos Imobiliários Ltda., PP. Silvío Sandoval Filho.	
Refazenda Participações Ltda.	
NIRE 35.218.936.621 - CNPJ/MF 06.207.239/0001-13	
Pelo presente instrumento particular os abaixo assinados, a saber: (I) Caio Roberto Chimentti Auriemo, RG 3.312.097-3 SSP/SP, CPF 086.182.948-15, representado por seu procurador, Ricardo Magnanini Auriemo, RG 11.966.823-3 SSP/SP, CPF 261.924.938-47; Renato Magnanini Auriemo, RG 28.287.287-5 SSP/SP, CPF 283.638.548-06; (II) Dulce Magnanini Auriemo, RG 4.396.520-5 SSP/SP, CPF 213.778.078-00, representada por seus procuradores Ricardo Magnanini Auriemo e Renato Magnanini Auriemo, acima qualificados; únicos sócios da Refazenda Participações Ltda., com sede em São Paulo/SP, Rua Gomes de Carvalho, 1.666, 1º andar, conjunto 11, Vila Olímpia, CNPJ 06.207.239/0001-13, JUCESP/NIRE 35.218.936.621. Deliberações Aprovadas por Unanimidade: Redução do capital social da Sociedade em até R\$ 140.000.000,00, de forma proporcional à participação dos sócios, uma vez que este se encontra excessivo em relação ao seu objeto social, procederá o cancelamento de até 140.000.000 de quotas, com valor de R\$ 1,00 cada uma. O pagamento aos sócios se dará em moeda corrente nacional, créditos, outros direitos, bens ou ainda em participações detidas em outras sociedades. Fica a administração da Sociedade autorizada a praticar todos os atos necessários para a formalização e execução da redução de capital ora aprovada. Encerramento: Nada mais. Barueri, 20/09/2021. Assinaturas: Mesa: Presidente: Piraci Oliveira; Secretário: Paulo Henrique de Souza Vespoli. Sócio: Sispas Empreendimentos Imobiliários Ltda., PP. Silvío Sandoval Filho.	
Lucio Empreendimentos e Participações Ltda.	
NIRE 35.212.812.326 - CNPJ 00.424.129/0001-27	
Extrato da Ata de Reunião de Sócios em 22.09.2021	
Data, Hora, Local: 22.09.2021, às 11hs, sede social, Rua do Rócio, nº 350, sala 1, 14º andar, Vila Olímpia, São Paulo/SP. Presença: Totalidade dos sócios. Mesa: Presidente: Wilson Pinto Rodrigues, Secretário: Firmino Matias Lucio Junior. Deliberações Aprovadas: 1) Redução do capital social da Sociedade em até R\$ 35.000.000,00, de forma proporcional à participação dos sócios, uma vez que este se encontra excessivo em relação ao seu objeto social, nos termos do inciso II do Artigo 1.082 do Código Civil. Em razão da redução de capital, procederá o cancelamento de até 35.000.000 de quotas, com valor de R\$ 1,00 cada. O pagamento aos sócios se dará em moeda corrente nacional, créditos, outros direitos, bens ou ainda em participações detidas em outras sociedades. Fica a administração da Sociedade autorizada a praticar todos os atos necessários para a formalização e execução da redução de capital. 2) O cancelamento e reembolso de quotas no valor de até R\$ 35.000.000,00, será feito com base no valor contábil. 3) Pagamento do reembolso, mediante a restituição em dinheiro, ou bens e direitos do ativo da sociedade, pelo valor contábil, conforme faculta o artigo 502 do Regulamento do Imposto de Renda (Decreto nº 9.580, de 22/11/2018). 4) As sócias promoverão os documentos necessários para a restituição dos valores devidos em razão da redução de capital, nos termos aprovados acima e posteriormente arquivarão a alteração do contrato social consignando o novo valor do capital social. Encerramento: Nada mais. São Paulo, 22.09.2021. Sócios: Firmino Matias Lucio Junior; Wilson Pinto Rodrigues; Luiz Alberto Matias Lucio Mendonça.	
Lucio Engenharia e Construções Ltda.	
NIRE 35.202.550.574 - CNPJ 45.587.532/0001-05	
Extrato da Ata de Reunião de Sócios em 22.09.2021	
Data, Hora, Local: 22.09.2021, às 12hs, sede social, Rua do Rócio, nº 350, sala 1, 14º andar, Vila Olímpia, São Paulo/SP. Presença: Totalidade dos sócios. Mesa: Presidente: Wilson Pinto Rodrigues, Secretário: Firmino Matias Lucio Junior. Deliberações Aprovadas: 1) Redução do capital social da Sociedade em até R\$ 23.000.000,00, de forma proporcional à participação dos sócios, uma vez que este se encontra excessivo em relação ao seu objeto social, nos termos do inciso II do Artigo 1.082 do Código Civil. Em razão da referida redução de capital social, procederá o cancelamento em até R\$ 23.000.000 de quotas, com valor de R\$ 1,00 cada. O pagamento aos sócios se dará em moeda corrente nacional, créditos, outros direitos, bens ou ainda em participações detidas em outras sociedades. Fica a administração da Sociedade autorizada a praticar todos os atos necessários para a formalização e execução da redução de capital. 2) O cancelamento e reembolso de quotas no valor em até R\$ 23.000.000,00, será feito com base no valor contábil. 3) Pagamento do reembolso, mediante a restituição em dinheiro, ou bens e direitos do ativo da sociedade, pelo valor contábil, conforme faculta o artigo 502 do Regulamento do Imposto de Renda (Decreto nº 9.580, de 22/11/2018). 4) As sócias promoverão os documentos necessários para a restituição dos valores devidos em razão da redução de capital, nos termos aprovados acima e posteriormente arquivarão a alteração do contrato social consignando o novo valor do capital social. Encerramento: Nada mais. São Paulo, 22.09.2021. Sócios: Firmino Matias Lucio Junior; Wilson Pinto Rodrigues; Luiz Alberto Matias Lucio Mendonça.	

Procomp Indústria Eletrônica Ltda.	
CNPJ nº 54.083.035/0001-60	
Demonstrações Financeiras findas em 31 de julho de 2021 (Em Reais)	
Balanco Patrimonial	Demonstração dos resultados
Ativo	2021
Circulante	251.173.401
Caixa e equivalentes de caixa	29.964.616
Contas a receber de clientes	89.929.146
Estoque	79.386.108
Imposto a recuperar	27.270.725
Imposto de renda e contribuição social	13.659.142
Despesas antecipadas	643.180
Outros créditos	10.310.484
Não circulante	102.684.536
Depósitos judiciais	34.305.378
Contas a receber	3.317.450
Imposto de renda e contribuição social	31.412.547
Outros créditos	324.853
Total Realizável a Longo Prazo	69.360.229
Investimentos	911.537
Imobilização	12.253.623
Intangível	3.031.776
Leasing	17.127.371
Total do Ativo	353.857.936
Passivo e Patrimônio	2021
Circulante	129.679.967
Fornecedores	43.931.700
Salários e férias a pagar	27.872.761
Devidos e contribuições a receber	5.727.194
Outros contatos a pagar	25.158.581
Provisões Diversas	19.149.345
Leasing	7.840.376
Não circulante	144.870.437
Impostos e Contribuições a receber	919.233
Provisão para contingências	28.551.050
Multas a pagar	64.499.759
Leasing	9.294.361
Benefício a empregados	41.406.014
Patrimônio líquido	79.507.532
Capital social	45.661.163
Prejuízos Acumulados	(374.153.622)
Total do Passivo	274.350.404
Total do Passivo e Patrimônio	353.857.936
Paulo Monteiro - Administrador Geral	Hamilton Akira Kasaihi - Contador
CPF 042.350.178-02	CRC - 1SP-262983-0-2

PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE DO SUL - UASG 987231	
Aviso de ABERTURA de Licitação - Pregão Eletrônico nº. 066/2021: Objeto: Aquisição de pneus novos, entrega única - Entrega das Propostas: a partir de 27/09/2021 às 08h00 no site https://www.comprasgovernamentais.gov.br/ - Data de Abertura das Propostas: 07/09/2021 às 13h00 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	

Procomp Indústria Eletrônica Ltda.	
CNPJ nº 54.083.035/0001-60	
Demonstrações Financeiras findas em 31 de julho de 2021 (Em Reais)	
Balanco Patrimonial	Demonstração dos resultados
Ativo	2021
Circulante	251.173.401
Caixa e equivalentes de caixa	29.964.616
Contas a receber de clientes	89.929.146
Estoque	79.386.108
Imposto a recuperar	27.270.725
Imposto de renda e contribuição social	13.659.142
Despesas antecipadas	643.180
Outros créditos	10.310.484
Não circulante	102.684.536
Depósitos judiciais	34.305.378
Contas a receber	3.317.450
Imposto de renda e contribuição social	31.412.547
Outros créditos	324.853
Total Realizável a Longo Prazo	69.360.229
Investimentos	911.537
Imobilização	12.253.623
Intangível	3.031.776
Leasing	17.127.371
Total do Ativo	353.857.936
Passivo e Patrimônio	2021
Circulante	129.679.967
Fornecedores	43.931.700
Salários e férias a pagar	27.872.761
Devidos e contribuições a receber	5.727.194
Outros contatos a pagar	25.158.581
Provisões Diversas	19.149.345
Leasing	7.840.376
Não circulante	144.870.437
Impostos e Contribuições a receber	919.233
Provisão para contingências	28.551.050
Multas a pagar	64.499.759
Leasing	9.294.361
Benefício a empregados	41.406.014
Patrimônio líquido	79.507.532
Capital social	45.661.163
Prejuízos Acumulados	(374.153.622)
Total do Passivo	274.350.404
Total do Passivo e Patrimônio	353.857.936
Paulo Monteiro - Administrador Geral	Hamilton Akira Kasaihi - Contador
CPF 042.350.178-02	CRC - 1SP-262983-0-2

Pedro Zimmer (*)

Economia da Criatividade #FullSailBrazilCommunity

A próxima geração de vendas pela internet

Marketing e as vendas estão passando por uma mudança nada silenciosa. A mudança do áudio. Cada vez mais empresas como MasterCard, Nissan, Intel e várias outras estão investindo em sonic branding, podcasts e outros tipos de conteúdo em áudio. E uma das razões disso, se deve a uma mudança de interface que está acontecendo com o consumidor na internet.

Em 2008 eu visitei a cidade de Porto Alegre, e sendo de uma cidade do interior, não poderia perder a oportunidade de ir a uma sala de cinema “de cidade grande” e assistir um lançamento da época. O filme que escolhi foi o Homem de Ferro, que me trouxe um dos maiores sonhos de consumo da minha vida. Não, não é o traje que te faz voar e nem o carro Shelby Cobra que é destruído quando o personagem tenta pousar pela primeira vez. O meu sonho de consumo se chama J.A.R.V.I.S., uma inteligência artificial que está presente na casa de Tony Stark, sempre pronta para responder perguntas, fazer sugestões e algumas piadas muito mais engraçadas do que as minhas. Meu sonho sempre foi poder estar deitado na cama e gritar “Jarvis, pede uma pizza!” e só levantar com o som da campanha avisando que o entregador chegou.

Acontece que esse sonho já não é mais tão distante. Os assistentes de voz estão cada vez mais comuns dentro de nossas casas. Nos Estados Unidos, 128 milhões de pessoas já contam com essa tecnologia em casa. E dessas, 23 milhões já compraram através do assistente de voz. Projeções estimam que o número de pessoas utilizando assistentes de voz aumentará em mais de 50% nos próximos anos. Navegar pela internet utilizando apenas o som já é uma realidade. A sua empresa está preparada para isso?

Diferenciar a sua marca por meio do som está se tornando cada vez mais importante. Especialmente pois em pouco tempo, seus clientes entrarão em contato com sua marca apenas através do som, e as empresas que já possuem uma identidade sonora estabelecida antes dessa mudança acontecer estão em vantagem.

Hoje, as principais objeções para clientes comprarem através da voz pela internet estão relacionadas a confiança e segurança. É claro, a tecnologia está apenas começando, então é esperado que leve um tempo para o consumidor se adaptar. Além disso, é um território pouco explorado, você apenas pode comprar na Amazon se estiver utilizando uma Alexa. O mercado ainda vai evoluir muito. E mesmo

que a compra em si seja feita através de uma tela, afinal, parece estranho comprar uma camiseta sem vê-la antes, a experiência pode começar pelo áudio. “JARVIS, por favor me conta sobre a nova coleção da Louis Vitton”, “Qual a diferença entre os modelos novos de telefone da Samsung?”. Uma empresa bem preparada para não só responder a essas perguntas, mas criar uma experiência incrível com isso, tem a chance de conquistar uma relação mais sincera com o consumidor.

Eu entendo que isso tudo parece ter saído diretamente de uma parte do roteiro do filme que acabou sendo deixada de lado. Para nós, é estranho pensar em como podemos confiar em uma caixa falando sobre um produto, e decidir comprá-lo através disso. Mas... em 2008 eu também achava completamente inconcebível comprar um tênis antes de prová-lo. As coisas mudam. E as marcas que se adaptam, prosperam.

(*) - é um produtor de áudio que ajuda artistas, marcas, empresas e profissionais a compartilhar as suas histórias meio do som, graduado em Music Production pela Full Sail University, já atuou no mercado brasileiro e internacional, trazendo novas possibilidades para seus clientes engajarem emocionalmente com o público, trazendo mais resultado, fidelidade e lucratividade.