



# Confira quatro dicas para aproveitar e aplicar feedback de clientes

Clientes insatisfeitos representam uma valiosa fonte de aprendizado. Por isso, é fundamental aos empreendedores que buscam aprimorar seu desempenho e aumentar suas vendas, dediquem atenção especial às críticas recebidas, talvez até mais do que aos elogios

Esse cuidado permite melhorar a satisfação das empresas ou pessoas atendidas, e ao mesmo tempo, colabora para um crescimento sustentável do negócio.

Segundo Reinaldo Boesso, especialista financeiro e CEO da TMB, fintech especialista em pagamento através de boleto parcelado, estar numa posição de conforto não deixa o negócio melhorar. “É através de feedbacks negativos que é possível realizar mudanças que farão com que a empresa cresça”, explica.

O empresário ressalta que muitas vezes, se o cliente não fechar, a culpa pode ser da empresa. “Isso faz com que, constantemente, o empresário se obrigue a rever proces-



sos, discurso de vendas e até mesmo a solução que oferece.

A partir das críticas, é possível perceber se não foi possível conseguir demonstrar valor suficiente na proposta apresentada ou se o cliente tem algum motivo que precisa ser um ponto de melhoria”.

Confira algumas formas que podem ser usadas para pedir feedback dos clientes em um negócio digital:

- **Utilize pesquisas online** - Ferramentas como Google Forms, SurveyMonkey e Typeform permitem criar pesquisas personalizadas para obter insights. “Você pode dis-

tribuir via email, redes sociais ou diretamente no site, e ainda pode oferecer incentivos, como descontos ou brindes, para aumentar a taxa de resposta”, sugere o CEO da TMB Educação.

- **Implemente feedback em tempo real no site** - Use widgets de feedback, que aparecem em momentos específicos durante a navegação do usuário.

- **Monitore Redes Sociais** - Utilize ferramentas de monitoramento de redes sociais, como Hootsuite ou Sprout Social, para acompanhar menções e comentários sobre a marca. Não se esqueça de responder tanto elogios quanto críticas.

- **Realize uma análise dos dados** - Avalie os dados e comentários recebidos por meio dos canais de atendimento ao cliente, como chat online, email e telefone; e identifique padrões comuns e problemas recorrentes que precisam ser resolvidos. - Fonte e outras informações: (<https://www.tmbeducacao.com.br/>).

## Quem compra terra não erra: saiba como investir

Flávio Guerra (\*)

Em um cenário econômico instável, a busca por investimentos sólidos e seguros torna-se prioridade. Meu avô sempre dizia que “quem compra terra não erra”

faz com que ele se torne um ativo ainda mais valioso e resiliente diante das oscilações econômicas. Outro ponto a considerar é a valorização constante dos terrenos.

Após quase 20 anos acompanhando de perto o mercado de loteamentos, hoje entendo bem esse ditado. É que o lote se comporta, de fato, como uma moeda forte, especialmente em momentos de crise. Desde que adquirido de empresas idôneas que garantam a segurança jurídica, urbanística e ambiental, esse é um ativo seguro, mesmo diante de instabilidades econômicas.

Desde a pandemia da Covid-19, a busca por segurança e qualidade de vida fez do lote um artigo ainda mais desejado, sobretudo os localizados em condomínios fechados nas regiões metropolitanas e em cidades do interior. Essa tendência foi mapeada pelo Censo 2022, que apontou um êxodo urbano expressivo nas principais capitais do país e o aumento da população nas demais áreas.

As pessoas redefiniram suas prioridades e passaram a buscar outro perfil de moradia, com mais espaço para lazer, mais proximidade com o “verde”, além de infraestrutura suficiente para evitar o uso do carro. Os terrenos oferecem uma flexibilidade que outros investimentos não possuem. Desde que autorizado no Plano Diretor da região onde estão localizados, eles podem ser usados para diversas finalidades, desde residenciais até comerciais e industriais.

Essa versatilidade permite ao investidor adaptar seu uso conforme as condições do mercado. A possibilidade de alterar a destinação do lote conforme a demanda

Diferente de outros investimentos que podem sofrer desvalorizações significativas em tempos de crise, os terrenos tendem a manter ou aumentar seu valor. Isso se deve à escassez de terrenos disponíveis em áreas urbanas e à constante demanda por habitação, impulsionada pelo crescimento populacional, casamentos, divórcios, etc.

Além disso, o investimento em terras pode atuar como uma proteção contra a inflação. Investir em lote é apostar em um ativo que, além de ter seu valor preservado, tende a se valorizar ao longo do tempo. Enquanto a moeda perde valor ao longo do tempo, o valor dos terrenos geralmente acompanha ou supera a inflação, protegendo o poder de compra do investidor.

Essa característica faz dos loteamentos um refúgio seguro, comparável ao ouro, mas com a vantagem adicional de gerar renda por meio de arrendamentos ou desenvolvimentos futuros. Investir em loteamentos não é apenas uma decisão financeira inteligente, mas também uma aposta no desenvolvimento econômico e social a longo prazo.

Ao adquirir um terreno, o investidor contribui para o crescimento das regiões onde esses loteamentos estão localizados. O desenvolvimento da infraestrutura, a geração de empregos e o fortalecimento da economia local são alguns dos benefícios que acompanham esse tipo de investimento.

(\*) - É CEO da Aelo/MG, fundador, sócio e conselheiro da Urbaminas; vice-presidente do Sinduscon-MG (<https://www.linkedin.com/company/aelo-mg/>).

## CNC revisa para cima projeção de crescimento do setor de serviços

Com o crescimento dos serviços chegando a 1,7% no mês de junho, a projeção da Confederação Nacional do Comércio (CNC) para o setor em 2024 foi revisada para cima e deverá atingir 2,2%. A elevação superou as marcas dos meses de junho de 2023 e 2022 e supera em 14,3% o nível registrado no período pré-pandêmico. Os dados são da pesquisa do IBGE.

siona o crescimento da economia ao ser o maior gerador de empregos no país”, afirma o presidente do Sistema CNC-Sesc-Senac, José Roberto Tadros. “Esse movimento aquece o mercado e estimula, principalmente, o desenvolvimento das pequenas empresas, suscitando novas demandas e ampliando as possibilidades de negócios em todo o país”.

Para o restante do ano, a interrupção do processo de afrouxamento monetário, iniciado em agosto de 2023, impacta as expectativas quanto ao nível de atividade econômica, afetando serviços turísticos mais dependentes das condições de crédito, como, por exemplo, passagens aéreas e pacotes turísticos. Apesar desse cenário mais desafiador, o desempenho recente do mercado de trabalho deverá assegurar avanço anual também no turismo, na ordem de 3,4%.

**Queda nos níveis de desemprego contribui para crescimento do setor**  
Entre os fatores para o crescimento do setor terciário acima da média dos últimos anos está o comportamento dos preços no curto prazo, que se mantiveram praticamente estáveis em relação ao mês passado. Com a menor taxa de desemprego em dez anos, é o mercado de trabalho que tem se destacado ao puxar os resultados do setor. No turismo, houve alta de 3,4% em relação a maio – essa foi a maior taxa mensal desde maio de 2023, quando o crescimento foi de 4,6% (Gecom/CNC).

“O setor de serviços desempenha um papel muito importante para o Brasil, já que impul-

**BCV - Banco de Crédito e Varejo S.A.** - CNPJ 50.585.090/0001-06 - NIRE 3530009720

**ATA DE ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA REALIZADA EM 03 DE JUNHO DE 2024**

**Data, Hora, Local:** 03.06.2024, às 10h, na sede social, Av. Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1830, Sala 101, Parte, Bloco 01, 10º andar, Condomínio Edifício São Luiz, São Paulo/SP. **Presenças:** Único acionista: **Mesa:** Flávio Pentagna Guimarães Neto - Presidente, Carlos André Hermes da Silva - Secretário. **Deliberações Aprovadas:** 1. A alteração da denominação social da Companhia para **Banco BMG Consignado S.A.**, com a consequente alteração da redação do Artigo 1º do Estatuto Social. 2. A consolidação do Estatuto Social. 3. As matérias ora aprovadas somente entrarão em vigor e se tornarão efetivas após homologação pelo Banco Central do Brasil. **Encerramento:** Nada mais. **Assinatura:** **Banco BMG S.A.** - Flávio Pentagna Guimarães Neto - Diretor Executivo Vice-Presidente e de Relação com Investidores, Carlos André Hermes da Silva - Diretor sem Designação Específica. JUCESP nº 301.332/24-1 em 09.08.2024, Maria Cristina Frei - Secretária Geral.

**ESTATUTO SOCIAL - Capítulo I - Denominação, Sede, Objeto e Duração da Sociedade:** **Artigo 1º** - O BANCO BMG CONSIGNADO S.A. reger-se-á por este Estatuto e pelas disposições legais que lhe forem aplicáveis. **Artigo 2º** - A sociedade terá sua sede e foro em São Paulo/SP, na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1830, Sala 101, Parte, Bloco 01, 10º andar, Condomínio Edifício São Luiz, CEP 04543-000, Vila Nova Conceição e poderá, por deliberação da Diretoria, abrir, manter e fechar escritórios, dependências, agências ou filiais em qualquer parte do território nacional ou do exterior, observadas as disposições legais e regulamentares em vigor. **Artigo 3º** - A sociedade tem por objeto social a prática de operações ativas, passivas e acessórias inerentes às respectivas carteiras autorizadas (comercial, investimento e câmbio) de acordo com as disposições legais e regulamentares em vigor. **Artigo 4º** - O prazo de duração da sociedade é por tempo indeterminado. **Artigo 5º** - O capital social é de R\$ 1.194.713.274,88, dividido em 8.196 ações, sem valor nominal, todas nominativas, sendo 4.098 ações ordinárias e 4.098 ações preferenciais. **Artigo 6º** - A forma das ações é inscriteva. **Artigo 7º** - A sociedade poderá emitir certificado de ações ou certificado de múltiplo de ações, observada a padronização legal do número de ações. **§ 1º** - Os certificados de ações ou de múltiplos de ações serão sempre assinados por dois Diretores, sendo facultada a utilização de chancela mecânica, obedecidas as prescrições legais. **§ 2º** - A sociedade atenderá a eventuais pedidos de desdobramento ou reagrupamento de certificados de ações ou de múltiplo de ações. **§ 3º** - Nos casos de desdobramento ou reagrupamento de certificados de ações ou de múltiplo de ações e transferência de ações, a sociedade cobrará dos acionistas apenas os custos daí decorrentes. Tais serviços não funcionarão nos 10 dias imediatamente antecedentes a qualquer Assembleia Geral dos Acionistas, obedecidas as disposições legais. **§ 4º** - Cada ação ordinária dará direito a um voto nas deliberações das Assembleias Gerais dos Acionistas. **§ 5º** - As ações preferenciais, ficam assegurados os seguintes direitos: (i) prioridade na distribuição de dividendos, não cumulativos; (ii) prioridade no reembolso de capital em caso de eventual liquidação da sociedade; (iii) participação em igualdade de condições com as ações ordinárias na distribuição de quaisquer outros benefícios ou vantagens aos acionistas, inclusive dos aumentos de capital decorrentes de correção monetária e da capitalização de reservas e lucros. **Artigo 8º** - A sociedade poderá adquirir suas próprias ações, para cancelamento ou para permanência em tesouraria, a seu livre critério, observadas as disposições legais vigentes. **Artigo 9º** - A administração da sociedade. **Seção Diretoria:** **Artigo 9º** - A sociedade será administrada por uma diretoria executiva composta de no mínimo 2 membros e no máximo 20 membros, sendo todos Diretores sem Designação Específica, de forma a atender as determinações e regulamentações legais vigentes. **§ 1º** - Os Diretores serão, ou não, acionistas da companhia, devendo obrigatoriamente residir no país. **§ 2º** - Os Diretores eleitos terão mandato de 3 anos, sendo que estes permanecerão em seus cargos até que seus sucessores assumam referidos cargos. **§ 3º** - A investidura no cargo de Diretor far-se-á mediante a lavratura do Livro de Atas das Reuniões da Diretoria. **§ 4º** - A remuneração dos Diretores será definida na Assembleia Geral que os eleger. **§ 5º** - No caso de vaga ou impedimento de qualquer Diretor, o substituto poderá ser eleito de imediato, através de Assembleia Geral. **§ 6º** - Eleito o substituto este permanecerá no cargo vago até o restante do mandato do substituído. **Artigo 10** - A Diretoria reunir-se-á ordinariamente, uma vez ao ano, dentro dos 3 primeiros meses subsequentes ao término do exercício social e extraordinariamente, sempre que convocada por qualquer Diretor. **§ 1º** - A convocação dos Diretores dar-se-á de forma expressa com 5 dias de antecedência. **§ 2º** - As deliberações tomadas em Reunião de Diretoria serão transcritas no Livro de Reunião de Diretoria. **Artigo 11** - Para a consecução dos objetivos sociais fica a Diretoria Executiva investida de plenos poderes, inclusive para contrair obrigações, alienar imóveis, transigir, ceder e renun-

**O JORNAL CERTIFICA AS PUBLICAÇÕES LEGAIS COM PONTUALIDADE E TRANSPARÊNCIA, CUMPRINDO AS NORMAS JURÍDICAS.**

**AFINAL, O JORNAL É LEGAL.**

Logos: cenp, ANJ ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE JORNALIS, abra legal, ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS AGENCIAS E VEICULOS ESPECIALIZADOS EM PUBLICIDADE LEGAL, adjORIBR JORNALIS DO INTERIOR

Empresas & Negócios

Publicidade Legal

QR code

**BANCO BMG S.A.** - Companhia Aberta - CNPJ/INF nº 61.186.680/0001-74 - NIRE nº 3530046248-3

**ATA DA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO REALIZADA EM 27 DE JUNHO DE 2024**

**Data, Hora, Local:** 27.06.2024, às 11 horas, na sede, Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 1.830, 9º andar, sala 94, bloco 04, 10º andar, sala 101, parte, bloco 01, sala 102, parte, bloco 02, sala 103, bloco 03 e sala 104, bloco 04 e 14º andar, sala 141, bloco 01, São Paulo/SP. **Presença:** Os conselheiros Ricardo Annes Guimarães, Antônio Mourão Guimarães Neto, Ângela Annes Guimarães, Manuela Vaz Artigas, Olga Stankevicius Colpo, Dorival Dourado Junior, José Eduardo Gouveia Domicânica, Marco Antonio Antunes e Gueitiro Matsuo Genso. **Mesa:** Presidente: Olga Stankevicius Colpo, Secretária: Deise Peixoto Domingues. **Deliberações Aprovadas:** (i) A declaração e o pagamento de juros sobre o capital próprio aos acionistas, calculados nos termos do artigo 9º da Lei 9.249/95, no valor total bruto de R\$ 49 milhões, referentes ao segundo trimestre de 2024. O valor bruto é equivalente a R\$ 0,0840 por ação ordinária e preferencial de emissão, com retenção de 15% de Imposto de Renda na Fonte, exceto para os acionistas comprovadamente imenes e isentos, resultando no valor líquido de R\$ 0,0714 por ação. Os juros sobre capital próprio ora declarados serão imputados, ad referendum da AGO a ser realizada em 2025, aos dividendos mínimos obrigatórios devidos aos acionistas da Companhia. O pagamento aos acionistas será efetuado no dia 15.08.2024, na proporção da participação de cada acionista no capital social, fazendo jus ao pagamento os acionistas constantes da base acionária da Companhia registrada no dia 22.07.2024. (ii) Autorizar a diretoria a praticar todos os atos necessários para a implementação das deliberações ora aprovadas. Nada mais. Ricardo Annes Guimarães, Antônio Mourão Guimarães Neto, Ângela Annes Guimarães, Dorival Dourado Junior, Olga Stankevicius Colpo, José Eduardo Gouveia Domicânica, Marco Antonio Antunes, Manuel Vaz Artigas e Gueitiro Matsuo Genso. JUCESP 300.939/24-3 em 09.08.2024; Maria Cristina Frei - Secretária Geral.