

Como poderemos, hoje e no futuro, melhorar a experiência do cliente?

Leonardo Martins (*)

Antes de falarmos sobre customer experience, é importante deixar claro o que o termo efetivamente representa. Afinal, algumas empresas costumam se concentrar em melhorar a experiência do cliente ao criar produtos e/ou realizar entregas fantásticas, mas não é somente isso que impacta na satisfação e fidelização desse cliente. É necessário fazer a entrega de ponta a ponta ser bem-feita. Para isso, é fundamental desenvolver uma cultura no processo de inovação do dia a dia, e não apenas trazer novas tecnologias e processos disruptivos pontualmente, mas sim manter constantemente a atenção nos detalhes, ganhando eficiência, executando melhor os seus processos e, a partir daí, fazendo uma melhor entrega. É dessa forma que as empresas conseguirão se diferenciar dos concorrentes e construir uma reputação positiva.

Ao gerar essa eficiência nos processos, é possível atuar melhor para o cliente obtendo, inclusive, mais informações, mais dados, mais troca, o que, consequentemente, tornará a empresa mais sensível às necessidades que esse cliente tem e como será possível atender a essas necessidades. Na Ayvens, por exemplo, estamos trabalhando com uma forte estratégia para utilizar melhor os dados gerados, criando até mesmo uma estrutura para trabalhar análises profundas e estatísticas, gerando insights importantíssimos para uma constante melhoria no relacionamento cliente-empresa.

Desenvolvemos processos que vão desde pesquisas anuais, inclusive com meta corporativa/meta de satisfa-

ção, até os chamados squads de customer satisfaction, que se ramificam em diferentes frentes de trabalho com pontos de priorização para identificar melhorias nas entregas, gerando mais eficiência operacional e rentabilidade. E por que isso é importante? Porque uma empresa só consegue ter foco no cliente se ela for saudável, se ela for rentável. Então, o primeiro passo do foco no cliente é ter uma empresa de fato saudável, entregando resultados e crescendo.

As lideranças têm um papel fundamental de promover esse processo de transformação no relacionamento e na experiência do cliente como um processo de questionamento, de discussão, de troca de ideias e de planos de ação para buscar os resultados para a entrega. Falamos que, por aqui, temos uma gestão MBO (Management by Objectives), na qual entendemos os objetivos que temos, gerenciamos através desses objetivos, monitorando os indicadores e colocando planos de ação com iniciativas para atingir esses objetivos.

Afinal, os clientes buscam e buscarão cada vez mais por simplificação, os processos precisam ser simples e fáceis. Nesse contexto, logicamente utilizaremos cada vez mais as novas tecnologias a nosso favor, como a Inteligência Artificial, além de manter presença em todas as possibilidades digitais que facilitam a rotina do cliente, por exemplo, pelo WhatsApp.

E a sua empresa, como tem se destacado na experiência com o cliente?

(*) Diretor de Estratégia e Transformação na Ayvens.

O risco de um retrocesso com a alteração das regras do salário-mínimo

O Governo Federal anunciou um pacote composto por uma série de medidas que, no total, têm potencial de economizar R\$ 30,6 bilhões para os cofres federais em 2025. Dentre as medidas de contenção de despesas detalhadas, uma das que têm reflexos mais amplos é a alteração da regra de reajuste do salário-mínimo

João Badari (*)

A mudança visa equilibrar a valorização do piso nacional com os limites impostos pelo arcabouço fiscal, reforçando o compromisso com a responsabilidade econômica. No entanto, é crucial analisarmos os impactos dessa política sob uma perspectiva social. A proposta mantém a correção pela inflação, garantindo que o poder de compra não seja corroído.

Além disso, continuará a existir um ganho real, limitado ao crescimento do arcabouço fiscal, que varia de 0,6% a 2,5% acima da inflação. Contudo, o modelo substitui a regra atual, que considerava o crescimento do PIB de dois anos antes, sem limitações.

A justificativa econômica é clara: há uma estimativa de economia de quase R\$ 110 bilhões, medida necessária diante das crescentes despesas públicas. Essa iniciativa reflete a tentativa de aliar responsabilidade fiscal e valorização do trabalho, mas carrega consigo desafios significativos.

Entretanto, com a mudança na regra do salário mínimo o trabalhador vai perder R\$ 94 do valor do piso salarial até 2030, segundo projeções do Ministério da Fazenda. Pela legislação atual, que prevê ganho real pelo crescimento do PIB (Produto Interno Bruto) de dois anos antes, o salário mínimo subiria a R\$ 1.521 no ano que vem e alcançaria R\$ 2.020 em 2030.

A proposta do governo, caso for aprovada, levará o piso a R\$ 1.515 em 2025, uma diferença de R\$ 6. Em 2030, o novo valor será de R\$ 1.926, ou R\$ 94 a menos do que sob a regra atual, segundo as estimativas do Executivo. O salário-mínimo no Brasil desempenha um papel central na sustentação econômica de milhões de famílias. Ele serve como base para benefícios previdenciários, assistenciais e trabalhistas, como aposentadorias do INSS, seguro-desemprego e o Benefício de Prestação Continuada (BPC).



Qualquer mudança em sua política de reajuste tem impacto direto na renda de trabalhadores e aposentados, especialmente nas classes mais vulneráveis. Embora seja compreensível a busca do governo por um equilíbrio fiscal, é indispensável que essa política não resulte em retrocessos sociais.

Limitar os reajustes pode significar, na prática, um crescimento insuficiente para acompanhar o custo de vida de quem já enfrenta dificuldades para cobrir suas despesas básicas. Em longo prazo, isso pode levar ao empobrecimento de grande parte da população e ao agravamento das desigualdades. A implementação de limites nos ganhos reais do salário-mínimo exige cautela.

O crescimento econômico e a redução do déficit público não podem ser alcançados à custa do sacrifício das camadas mais vulneráveis. É fundamental que o governo assegure que as medidas tomadas, embora voltadas ao ajuste das contas, não resultem em retrocessos nos avanços sociais conquistados ao longo das últimas décadas.

Além disso, torna-se imperativo que a administração pública busque alternativas complementares, como o combate

à sonegação fiscal, a revisão de isenções fiscais desnecessárias e o estímulo ao crescimento econômico sustentável. Essas ações podem aliviar a pressão sobre o Orçamento sem comprometer a dignidade e a qualidade de vida dos trabalhadores e aposentados.

O salário-mínimo no Brasil desempenha um papel central na sustentação econômica de milhões de famílias.

Portanto, o equilíbrio entre responsabilidade fiscal e justiça social é uma tarefa complexa, mas indispensável. É preciso avançar para que o crescimento econômico seja um aliado no combate às desigualdades, e não um obstáculo para quem mais precisa.

O governo tem o desafio de demonstrar que o ajuste das contas públicas pode coexistir com políticas que preservem a dignidade e a esperança de um futuro melhor para todos, principalmente dos segurados do INSS, que contribuem por décadas para os cofres públicos.

(*) - É advogado especialista em Direito Previdenciário e sócio do escritório Aith, Badari e Luchin Advogados.

Proclamas de Casamentos

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL

33º Subdistrito - Alto da Mooca
ILZETE VERDERAMO MARQUES - Oficial

Faço saber que os seguintes pretendentes apresentaram os documentos exigidos pelo Art. 1525, do Código Civil Atual Brasileiro e desejam se casar:

O pretendente: **RUDY ALFREDO HUANCA AVENDANO**, estado civil solteiro, filho de Ruben Huanca Mamani e de Adela Avendano Ramos, residente e domiciliado neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP. A pretendente: **GRISSEL DEISY NINAJA MAYTA**, estado civil solteira, filha de Flavio Wilen Ninaja Quispe e de Agustina Mayta Mita, residente e domiciliada neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP.

O pretendente: **FABIO RIBEIRO MAGALHÃES**, estado civil divorciado, filho de Francisco Rodrigues Magalhães e de Maria Neusa Ribeiro Magalhães, residente e domiciliado neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP. A pretendente: **ELIZABETE MARTINS**, estado civil divorciada, filha de Antonio Martins e de Luzia Batista de França, residente e domiciliada neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP.

O pretendente: **ELVIS KEVIN MARREIRA DE SOUZA**, estado civil solteiro, filho de Roberto Mauro Tavares de Souza e de Maria Luzimar Marreira, residente e domiciliado neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP. A pretendente: **ANDRIELI SOLARSKI**, estado civil solteira, filha de Paulo Solarski e de Derli Aparecida Almeida Less Solarski, residente e domiciliada neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP.

O pretendente: **VICTOR CHAMELETTE LUCHETTI VIEIRA**, estado civil divorciado, filho de Marcelo Luchetti Vieira e de Ogani Aparecida Chamelette Vieira, residente e domiciliado neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP. A pretendente: **GISELE FERREIRA DE MELO**, estado civil solteira, filha de Marcos Antonio de Melo e de Sandra Elizabeth Ferreira de Melo, residente e domiciliada neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP.

O pretendente: **DANIEL ALBERTO SILVA**, estado civil solteiro, filho de João Antonio de Aguiar e Silva Neto e de Denise Aparecida dos Santos Silva, residente e domiciliado no Subdistrito do Tatuapé, nesta Capital - São Paulo - SP. A pretendente: **PATRICIA PAMELLA LEONE TÁVORA**, estado civil solteira, filha de Luiz Ribeiro Távora e de Silvana Leone, residente e domiciliada neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP. Obs.: O pretendente é residente à Rua Bariri, nº 80, Subdistrito do Tatuapé, nesta Capital - São Paulo - SP e a pretendente é residente à Rua Lavínia Ribeiro, nº 120, apto. 42, Alto da Mooca, neste subdistrito, São Paulo - SP. Em razão da revogação do parágrafo 4º do Artigo 67, da Lei 6015/77, pelo Artigo 20, Item III, alínea "b" da Lei 14.382/22, deixo de encaminhar Edital de Proclamas para afixação e publicidade ao Cartório de residência do pretendente.

Se alguém souber de algum impedimento, oponha-se na forma da lei. Lavro o presente, para ser afixado no Oficial de Registro Civil e publicado na imprensa local
Jornal Empresas & Negócios

Proclamas de Casamentos

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL

3º Subdistrito - Penha de França
Dr. Mario Luiz Migotto - Oficial Interino

Faço saber que os seguintes pretendentes apresentaram os documentos exigidos pelo Art. 1525, do Código Civil Atual Brasileiro e desejam se casar:

O pretendente: **GABRIEL COLUCCI RIBEIRO**, profissão: analista de marketing, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Bela Vista, SP, data-nascimento: 04/09/1997, residente e domiciliado em Sorocaba, SP, filho de Wladimir de Campos Ribeiro e de Marcia Colucci Ribeiro. A pretendente: **SARAH DE ARAÚJO SOUSA**, profissão: gestora de projeto, estado civil: solteira, naturalidade: em Brasília, DF, data-nascimento: 07/06/1993, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Eli Almeida de Sousa e de Edna Vieira de Araújo Sousa.

O pretendente: **LEONARDO DRUMOND SANTANA**, profissão: funcionário público municipal, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Itaquera, SP, data-nascimento: 01/11/1985, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Fernando Luiz Batista Santana e de Veronica Drummond Gouveia Santana. A pretendente: **NATHALY CASAGRANDE RODRIGUES DE OLIVEIRA**, profissão: professora, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Penha de França, SP, data-nascimento: 15/01/1993, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Osvaldo Bueno de Oliveira e de Iracema Casagrande Rodrigues.

O pretendente: **ERICK HENRIQUE RIBEIRO**, profissão: bancário, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 26/05/1999, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Ana Lucia Ribeiro. A pretendente: **GIOVANNA HANADA DA SILVA**, profissão: professora, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Belenzinho, SP, data-nascimento: 16/12/1999, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Francisco Rodrigues da Silva e de Debora Emi Hanada.

O pretendente: **CESAR LUIS DE CAMARGO JUNIOR**, profissão: bancário, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 22/08/1994, residente e domiciliado em Cangaíba, São Paulo, SP, filho de Cesar Luis de Camargo e de Sulma Gonçalves Branco de Camargo. A pretendente: **DANIELA MARTINS**, profissão: professora, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Cambuci, SP, data-nascimento: 06/12/1997, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de José Carlos Martins e de Jussara Tadeu Lourenço da Silva.

O pretendente: **CHRISTIAN YOSHIO KONIGAME**, profissão: projetista mecânico, estado civil: solteiro, naturalidade: em Guarulhos, SP, data-nascimento: 30/07/1985, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Koei Konigame e de Tome Tamae Konigame. A pretendente: **JANAINA VIANA CONDURU**, profissão: enfermeira, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Jabaquara, SP, data-nascimento: 03/11/1991, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Gilmar Conduru e de Jandira Viana Conduru.

O pretendente: **LUIZ DANIEL MARTINS OLIVEIRO**, profissão: vendedor, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 07/12/2001, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Karina Martins Oliveiro. A pretendente: **MARIA IZABELLA DE JESUS SILVA**, profissão: vendedora, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Vila Mariana, SP, data-nascimento: 14/09/2002, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Anderson de Jesus Silva e de Tania Mara de Jesus Silva.

O pretendente: **ANDRÉ RODRIGUES CANDIDO**, profissão: comprador, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Penha de França, SP, data-nascimento: 19/05/1978, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Armando Candido e de Cleonice Aparecida Rodrigues Candido. O pretendente: **CASSIANO DE SOUSA**, profissão: cobrador, estado civil: divorciado, naturalidade: em Caucaia, CE, data-nascimento: 23/05/1987, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Zivaldo Lima dos Santos e de Maria Lucia de Sousa Lima.

O pretendente: **EDUARD DOS SANTOS DANTAS**, profissão: analista de tecnologia, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 22/04/1995, residente e domiciliado no Tatuapé. São Paulo, SP, filho de Delmíro Moreira Dantas e de Maria Evencia dos Santos. A pretendente: **ANNE CAROLINE SILVA SANTOS**, profissão: auxiliar administrativa, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 30/04/1995, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Rivaldo Carvalho dos Santos e de Maria da Conceição Barbosa da Silva.

O convivente: **ETORE ALEXANDRE GALO DA SILVA**, profissão: projetista civil, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 04/02/2003, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Alexssandro Ferreira da Silva e de Cibele Galo. A convivente: **ELLEN SOUZA E SILVA**, profissão: artista plástica, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Jabaquara, SP, data-nascimento: 04/12/1995, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Raimundo Rodrigues da Silva e de Virginia Maria de Souza. (Conversão de União Estável em Casamento).

Se alguém souber de algum impedimento, oponha-se na forma da lei. Lavro o presente, para ser afixado no Oficial de Registro Civil e publicado na imprensa local
Jornal Empresas & Negócios

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/2F17-E89A-F424-385C> ou vá até o site <https://assinaturas.certisign.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 2F17-E89A-F424-385C



Hash do Documento

C7A4DFA549620EAA1B04D4A7A91B32DBE41B22836EFAC16646239C70AD122C0D

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 02/12/2024 é(são) :

- Lilian Regina Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 02/12/2024
19:41 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital - JORNAL EMPRESAS E NEGOCIOS
LTDA - 05.687.343/0001-90

