

Como extrair o máximo da experiência do cliente

Saiba como a proteção de dados e personalização podem conquistar a confiança e a lealdade dos consumidores

Filipe Cotait (*)

A fidelização de clientes não depende apenas de oferecer um bom produto ou serviço e este ano que começa não será diferente. As empresas de destaque estão aproveitando avanços tecnológicos, como observabilidade unificada, segurança integrada e inteligência artificial (IA), para simplificar operações, proteger dados e oferecer experiências personalizadas que conquistam a confiança e a lealdade dos consumidores.

Como CEO, entendo que reter clientes é tão vital quanto conquistar novos. E é exatamente nesse ponto que a combinação dessas tecnologias se torna uma vantagem estratégica. Elas ajudam a resolver problemas com agilidade, garantem a segurança de informações sensíveis e criam experiências únicas que fazem os consumidores voltarem sempre.

Reuni alguns pontos essenciais que, na minha visão, se traduzem em cinco passos práticos para aproveitar essas ferramentas e conquistar e fidelizar clientes:

Monitore e antecipe a jornada do cliente

A observabilidade unificada permite acompanhar, em tempo real, cada ponto de interação do cliente com sua empresa. Junto à IA, é possível prever demandas e corrigir falhas antes que impactem a experiência do usuário. Uma boa dica é configurar sistemas que utilizem IA para identificar tendências no comportamento do cliente e prever gargalos operacionais, ajustando serviços antes que problemas surjam.

Garanta segurança e privacidade em cada interação

Em 2025, a proteção de dados é mais que uma obrigação, é um diferencial competitivo. Soluções integradas de segurança trabalham em conjunto com IA para prevenir ameaças e proteger informações sensíveis de forma pro-



Tero Vesalainen_CANVA

ativa. Investir em ferramentas como autenticação multifator e monitoramento contínuo demonstra aos clientes que sua privacidade está no centro das prioridades da empresa, fortalecendo a confiança e a lealdade.

Crie experiências únicas com dados valiosos

A integração entre observabilidade e segurança gera uma base rica de informações que pode ser transformada em experiências personalizadas para o cliente. Ferramentas inteligentes ajudam a analisar preferências e oferecer soluções sob medida, tornando cada interação mais relevante. Um exemplo prático é utilizar dados coletados para desenvolver campanhas que alinhem interesses individuais à oferta da empresa, reforçando a percepção de cuidado e exclusividade.

Atue com rapidez em momentos críticos

Problemas acontecem, mas a forma como uma empresa responde pode definir a relação com o cliente. A combinação de IA e observabilidade permite identificar e resolver incidentes de forma ágil, antes que se tornem problemas maiores. Automatizar fluxos de resposta e manter o cliente informado ao longo do processo é uma maneira eficaz de demonstrar compromisso e transformar situa-

ções delicadas em oportunidades de fidelização.

Conecte inovação à confiança do cliente

Mais do que tecnologia, clientes buscam marcas que entreguem transparência e segurança em suas interações. Ao usar observabilidade para otimizar processos e IA para identificar oportunidades, as empresas podem criar um ecossistema onde eficiência e confiabilidade andam lado a lado. Incorporar essas práticas à estratégia da marca ajuda a reforçar o valor da inovação alinhada ao respeito e à proteção dos consumidores.

Em 2025, a fidelização de clientes passa por compreender que cada interação é única e exige soluções sob medida. Assim como em projetos bem-sucedidos, onde a personalização foi essencial para atender a regras específicas e alinhar operações complexas, o futuro da experiência do cliente está na integração de tecnologias que vão além do padrão e entregam soluções verdadeiramente ajustadas às necessidades do consumidor.

Empresas que conseguem mapear cada detalhe e criar processos colaborativos, onde tecnologia e estratégia andam de mãos dadas, não apenas automatizam e simplificam, mas também garantem transparência e eficiência em todas as etapas. Fidelizar não é apenas acompanhar tendências, mas construir soluções que evoluam com as demandas do mercado, transformando processos, otimizando operações e criando experiências únicas. O futuro é de quem personaliza com precisão, inova com propósito e se mantém ao lado do cliente para garantir que as soluções cresçam junto com as necessidades.

É hora de agir: integre tecnologia, confiança e personalização para liderar e pavimentar bem o caminho para este ano e além.

(*) CEO da Scala, uma empresa do Grupo Stefanini.



Sempag Lethawitana_CANVA

Proclamas de Casamentos

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL

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

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

O pretendente: **SANDRO ARGENIO RODRIGUES**, profissão: vigilante, estado civil: solteiro, naturalidade: Osasco, SP, data-nascimento: 02/01/1978, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Dirceu Argenio Rodrigues e de Elza Rosa Rodrigues. A pretendente: **ELAINE APARECIDA ARRUDA**, profissão: compradora, estado civil: solteira, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 12/02/1978, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Neici Sebastião Arruda e de Ileusa Chabaribery Arruda.

O pretendente: **ANTONIO CARLOS SOARES**, profissão: comerciante, estado civil: divorciado, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 15/05/1962, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Antonio Virgínio Soares e de Maria Aparecida Guarnieri Soares. A pretendente: **CLEUSA TERESA DA SILVA**, profissão: micro-empresadora, estado civil: divorciada, naturalidade: Marialva, PR, data-nascimento: 01/03/1971, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Deli Soares da Silva e de Nilza Tereza Gabriel da Silva.

O pretendente: **ANDRÉ LUIS MATSUO**, profissão: médico veterinário, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 15/05/1982, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Mario Matsuo e de Tania Lucia Matsuo. A pretendente: **KAREN TATIANE DOS SANTOS GOMES**, profissão: analista de sistemas, estado civil: divorciada, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 29/08/1984, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Antonio Carlos Vieira Gomes e de Roseli Pereira dos Santos Gomes.

O pretendente: **ERASMO JUNIOR DE LIMA**, profissão: advogado, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 18/06/1992, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Neusa Francisca de Lima. A pretendente: **LEIDIANE ALVES SILVA**, profissão: contadora, estado civil: solteira, naturalidade: Capelinha, MG, data-nascimento: 01/01/1999, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de José Roberto da Costa Silva e de Marilene Alves Costa.

O pretendente: **VICTOR BRITO CABRAL DA SILVA**, profissão: bancário, estado civil: solteiro, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 23/10/1997, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Claudio Cabral da Silva e de Cristina Brito Cabral. A pretendente: **MARIANA MARIN**, profissão: policial civil, estado civil: solteira, naturalidade: Bragança Paulista, SP, data-nascimento: 04/07/1999, residente e domiciliada em Campinas, SP, filha de Roberto Marin e de Edna Aparecida Pinto.

O pretendente: **IGOR DUTRA DO NASCIMENTO**, profissão: desenhista, estado civil: divorciado, naturalidade: Carapicuíba, SP, data-nascimento: 20/02/1996, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Araújo do Nascimento e de Cleide Dutra do Nascimento. A pretendente: **MALU ALVES TELLEZ**, profissão: vendedora, estado civil: solteira, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 06/10/1995, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Boris Mussolino Tellez Orsi e de Edina Alves Pereira.

O pretendente: **ANDRÉ DOMINGUES GARCIA**, profissão: funcionário público municipal, estado civil: solteiro, naturalidade: São Caetano do Sul, SP, data-nascimento: 07/10/1985, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Marcos Delfino Domingues Garcia e de Aneisa Laura Teixeira Domingues Garcia. A pretendente: **BIANCA BASILIO DE BRITO**, profissão: supervisora de vendas, estado civil: solteira, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 29/04/1989, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Celso Zambotti de Brito e de Mary Eloí Basílio de Brito.

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

Fim da era do livre comércio ("my way or the tariff way")

Fernanda Brandão (*)

O governo americano anunciou que desde de 1º de fevereiro foram impostas tarifas comerciais sobre produtos de seus três principais parceiros comerciais: China, Canadá e México

Os produtos da China sofreram uma tarifa de 10% e os oriundos de Canadá e México 25%. O motivo principal por trás da imposição dessas tarifas é o contrabando de fentanyl oriundo da China, um opioide responsável pelo aumento de pessoas com problemas de vício nos Estados Unidos. Já Canadá e México são considerados responsáveis pela grande entrada de imigrantes ilegais e de fentanyl nos Estados Unidos através dessas fronteiras. A imposição de tarifas comerciais já era anunciada por Donald Trump desde a campanha. Apesar da ausência de uma imposição de tarifas imediatamente logo após sua posse, a expectativa é que as tarifas comerciais sejam frequentemente utilizadas pelo presidente americano.

A medida deixa claro que o presidente Trump utilizará tarifas comerciais como meio de persuasão e em alguma medida coerção para alcançar seus objetivos políticos. Os Estados Unidos sempre utilizaram o acesso a seu mercado como moeda de barganha na política internacional, oferecendo menores ou maiores tarifas em troca de concessões em diversas áreas. Contudo, agora essas tarifas passam a ser impostas de forma clara com o objetivo de dobrar os parceiros americanos à vontade do presidente Trump. Além disso, o percentual significativo utilizado tem como objetivo claro tornar proibitivas as importações dos países alvo. Durante sua campanha, Trump ameaçou impor tarifas de até 100% sobre produtos dos países BRICS se estes criassem uma moeda própria ou continuassem atuando para diminuir a centralidade do dólar na economia internacional.

Além disso, a medida deixa claro que os Estados Unidos não são mais os campeões do livre comércio. O volume e os fluxos de comércio internacional tiveram aumento significativo após a Segunda Mundial como fruto de um movimento de liberalização multilateral do comércio liderado pelos Estados Unidos. Movimento que num primeiro momento resultou no Acordo Geral de Tarifas e Comércio, o GATT do inglês, e o Acordo Geral de Tarifas em Serviços, o O Acordo Geral sobre o Comércio de Serviços (GATS) é um tratado da Organização Mundial do Comércio (OMC) que estabelece regras para o comércio de serviços. O GATS entrou em vigor em 1995. As rodadas de negociação para liberalização do comércio internacional promovidas por esses acordos resultaram na criação da Organização Mun-

dial do Comércio em 1995. Nesse período, a redução progressiva de tarifas comerciais permitiu o aumento do volume de comércio e a diversificação dos atores participantes do comércio internacional, principalmente a partir dos anos 1990, quando os países em desenvolvimento passaram a representar um percentual cada vez mais importante dos fluxos de comércio internacional.

A liberalização multilateral do comércio é fator importante da prosperidade econômica dos Estados Unidos nesse período, afinal a remoção de tarifas que abriu novos mercados para os bens e serviços americanos, também permitiu a especialização da economia do país em produtos de maior valor agregado enquanto a produção de bens primários e de menor valor agregado foram transferidas para outros países. O mesmo processo também foi fator importante no desenvolvimento econômico da China, principalmente a partir de 1979 após as reformas econômicas. O engajamento da China com a economia internacional permitiu ao país se tornar a segunda maior economia do mundo em quatro décadas.

O rompimento do compromisso com a promoção do livre comércio é uma ruptura com o papel de liderança que os Estados Unidos sempre ocuparam nessa área na política internacional e mostra que a economia dominante não acredita mais no livre comércio como fonte de prosperidade econômica. A imposição de tarifas vai gerar cada vez mais distorções de comércio e terá impactos negativos para economias de diversos países, inclusive para os Estados Unidos. É certo que os parceiros que sofrerem a imposição de tarifas retaliarão com mais tarifas comerciais causando ainda mais distorções no comércio internacional.

Nesse momento, o Brasil ainda não é um dos alvos da imposição de tarifas do governo Trump, o que pode criar oportunidades de acesso ao mercado americano para alguns setores como a exportação de aço, frutas, legumes e vegetais, por exemplo, que foram alvo das tarifas impostas ao México e ao Canadá. Ainda não é claro se essas tarifas afetarão a importação de petróleo desses países também. Em caso afirmativo, também criaria oportunidades para o Brasil nesse setor. Contudo, fica o alerta de que tarifas comerciais serão utilizadas de forma indiscriminada pelo governo Trump para alcançar seus objetivos. Para o Brasil, a imposição de tarifas comerciais terá impactos negativos para diversos setores uma vez que os Estados Unidos são o segundo principal parceiro comercial do país.

(*) Coordenadora de Relações Internacionais da Faculdade Mackenzie Rio.

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/688E-B713-81DA-8025> 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: 688E-B713-81DA-8025



Hash do Documento

AA5249C082EA35FC5F5371921002A918D1869CD653C515140B860DD147A584CE

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 03/02/2025 é(são) :

- Lilian Regina Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 03/02/2025
20:11 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital - JORNAL EMPRESAS E NEGOCIOS
LTDA - 05.687.343/0001-90

