



# A experiência do cliente pode ser um belíssimo cartão-postal para o setor de turismo

André Fernandes (\*)

*O ano de 2024 foi bastante benéfico para o turismo internacional no Brasil*

De acordo com o Ministério do Turismo, recebemos 6,77 milhões de turistas estrangeiros — um recorde absoluto, com crescimento de 14,6% em relação ao ano anterior.

No turismo doméstico, a movimentação também surpreendeu, com um faturamento de R\$ 207 bilhões, puxado especialmente pelas regiões Nordeste e Sudeste. Com esse crescimento, a pergunta inevitável é: estamos preparados para oferecer a experiência que esses viajantes esperam?

A resposta está na tecnologia. Modernizar a forma de atender os clientes — tanto de forma proativa quanto reativa — é essencial para garantir a satisfação e a fidelização. Abaixo, listo postos-chave que considero fundamentais para o setor de turismo elevar o padrão da Experiência do Cliente, para que as empresas possam turbinar o atendimento e potencializar o ritmo de crescimento do setor:

## 1. Uma única má experiência pode espantar o cliente

De acordo com uma pesquisa realizada pela NICE, 64% dos consumidores abandonam uma marca após uma única experiência ruim. Em turismo, setor no qual estamos lidando com sonhos, planejamentos de meses — ou até anos — e investimentos altos, o impacto é ainda maior. Evitar atritos começa com o uso de soluções inteligentes e integradas, que permitam personalizar ofertas, facilitar reservas e acompanhar o cliente desde o primeiro clique até o check-out final.

## 2. Atendimento fragmentado gera frustração

Repetir um problema várias vezes para diferentes canais — chatbot, telefone, e-mail — é uma das maiores fontes de desgaste para os consumidores. Para evitar isso, é fundamental adotar uma abordagem omnicanal, que integre todas as interações do cliente em uma única plataforma. Isso permite que qualquer atendente ou sistema saiba exatamente o que está acontecendo com aquele viajante, em tempo real.

## 3. Operações desconectadas dificultam soluções rápidas

É comum haver uma desconexão entre os agentes de atendimento e as equipes de back-office,

responsáveis por questões como bagagem ou conexão entre voos. Isso gera informações desencontradas e perda de confiança. Ferramentas colaborativas que integrem todos os setores envolvidos no atendimento — inclusive parceiros externos — são essenciais para agilizar respostas e resolver problemas de forma eficaz.

## 4. Comunicação proativa evita crises

Muitas empresas ainda comunicam apenas o básico. Mas os clientes esperam mais, especialmente quando algo foge do planejado. Atualizações proativas sobre atrasos, extravios ou alternativas disponíveis fazem toda a diferença entre um cliente irritado e um cliente compreensivo. A tecnologia existe para prever falhas e manter o cliente informado antes mesmo que ele pergunte. Nesse aspecto, nada melhor do que investir em soluções com inteligência artificial, que estrutura informações e prevê possíveis ruídos, ao mesmo tempo em que oferece soluções.

Mas atenção: somente uma IA específica para colaborar com o sucesso da Experiência do Cliente é capaz de trazer esse tipo de benefício. Inteligências artificiais genéricas podem, ao contrário, piorar o problema.

## 5. Autoatendimento eficaz reduz estresse e aumenta a autonomia

Automação e IA são ótimas aliadas, desde que bem calibradas. Os viajantes querem resolver sozinhos, com rapidez, questões como check-in, alteração de reservas, rastreamento de bagagem ou escolha de assentos. Plataformas intuitivas, responsivas e constantemente otimizadas são a base para um autoatendimento realmente útil e satisfatório. Caso a interação seja encaminhada para um agente humano, é preciso que todo o histórico do autoatendimento seja transferido para ele, evitando, assim, explicar novamente sua necessidade.

Ao observarem os pontos acima, empresas que atuam no setor de turismo só podem se beneficiar muito! O crescimento do segmento no Brasil é uma excelente notícia — mas para aproveitá-lo ao máximo, é preciso garantir que a jornada do cliente seja tão boa quanto o destino. Afinal, a lembrança de uma viagem começa no atendimento — e pode ser eternizada por uma boa experiência ou apagada por um único erro.

(\*) Diretor de Pré-Vendas da NICE.

# IR 2025: como declarar investimentos e consórcios sem cair na malha fina

Especialista alerta para os erros mais comuns na hora de informar ações, criptomoedas, fundos, renda fixa e consórcios — e explica como evitá-los antes do fim do prazo da Receita Federal

Com o prazo para entrega da declaração do Imposto de Renda 2025 se encerrando em 31 de maio, milhões de brasileiros correm contra o tempo para reunir comprovantes, baixar informes e preencher corretamente os dados exigidos pela Receita Federal. Um dos maiores desafios — e também onde acontecem mais erros — está na hora de declarar investimentos financeiros e consórcios.

Segundo dados da B3, o número de CPFs ativos na Bolsa de Valores chegou a 5,5 milhões em 2024, com um aumento expressivo entre investidores de varejo. Ao mesmo tempo, o Brasil bateu recorde de volume financeiro aplicado em fundos de investimento e Tesouro Direto, e o número de usuários cadastrados em exchanges de criptomoedas passa de 4 milhões. Todos esses rendimentos, lucros e saldos precisam ser devidamente informados ao Fisco.

“É muito comum que o contribuinte acredite que, por não ter resgatado o investimento ou por ser isento de IR, não precise declarar. Mas essa omissão pode gerar problemas. A Receita cruza dados com as instituições financeiras e qualquer divergência pode resultar em malha fina”, explica Patrícia Bastazini, especialista em contabilidade e diretora da Bastazini Contabilidade.



## O que precisa ser declarado

Para quem tem investimentos em renda fixa (como CDB, LCI, LCA e Tesouro Direto), a regra é informar os saldos na ficha de “Bens e Direitos” e os rendimentos (tributáveis ou isentos) na ficha de “Rendimentos”. Já no caso da renda variável, como ações, fundos imobiliários (FIIs) e ETFs, é necessário informar cada operação com lucro superior a R\$ 20 mil no mês — e recolher o imposto via DARF até o mês seguinte à venda.

“Mesmo que o lucro seja pequeno ou a pessoa tenha prejuízo, é importante declarar corretamente. Há um campo específico para os prejuízos acumulados, que podem ser compensados nos anos seguintes”, complementa Patrícia.

## Criptomoedas também entram na conta

Outro ponto de atenção são os ativos digitais. Desde 2023, a Receita Federal intensificou a fiscalização so-

bre as criptomoedas, exigindo que qualquer operação superior a R\$ 35 mil mensais seja informada — inclusive quando há prejuízo.

O não preenchimento pode resultar em autuações. Segundo relatório da Receita Federal, mais de 25 mil contribuintes caíram na malha fina em 2024 por omissão de ganhos com criptos.

## Consórcio precisa ser declarado — mesmo não sendo contemplado

Muitas pessoas esquecem de declarar consórcios de imóveis ou veículos por acreditarem que ainda não são donos do bem. Mas a Receita exige que a cota adquirida, mesmo não contemplada, conste na ficha de “Bens e Direitos”, sob o código 95 (Consórcio não contemplado).

“Após a contemplação, o contribuinte deve atualizar a descrição do bem e passar a registrar o veículo ou imóvel como patrimônio, informan-

do os pagamentos feitos e mantendo o histórico”, orienta Patrícia Bastazini. “Não declarar o consórcio pode ser interpretado como tentativa de ocultar patrimônio.”

## Como evitar erros e se proteger

A recomendação é utilizar os informes de rendimentos enviados por bancos, corretoras e administradoras de consórcio, que contêm todos os dados exigidos pela Receita. Além disso, é essencial guardar esses documentos por pelo menos 5 anos.

Outro ponto é evitar copiar declarações anteriores sem revisão: “A cada ano, códigos, regras e campos podem mudar. Fazer uma declaração automatizada ou copiar sem atenção é um erro clássico que pode custar caro”, alerta Patrícia.

## Prazo final e dicas finais

A declaração do IR 2025 deve ser entregue até as 23h59 de 31 de maio. Quem atrasar está sujeito a multa mínima de R\$ 165,74, podendo chegar a 20% do imposto devido.

Para quem tem dúvidas, buscar o apoio de um contador pode ser a melhor decisão. “Não é só evitar dor de cabeça com a Receita. É também garantir que o contribuinte aproveite todas as deduções possíveis, otimize sua restituição e esteja em dia com suas obrigações fiscais”, conclui Patrícia.

# 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: **EDIMAR DE SOUZA LIMA**, profissão: pedreiro, estado civil: divorciado, naturalidade: Cabrobó, PE, data-nascimento: 27/11/1975, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Expedito Cassiano Jolvino de Souza e de Celestina Jolvino de Lima. A pretendente: **RUTE DAMARIS DE OLIVEIRA**, profissão: cuidadora de idosos, estado civil: divorciada, naturalidade: Jundiá, SP, data-nascimento: 03/09/1965, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de José Hilário de Oliveira e de Francisca de Oliveira.

O pretendente: **THIAGO CALEB DE SOUZA VILLAR**, profissão: analista de e-commerce, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 17/01/2006, residente e domiciliado em Itaquera, São Paulo, SP, filho de Eduardo Aparecido Villar e de Patrícia Gonzaga de Souza. A pretendente: **ESTHERFANY DOS SANTOS PEREIRA**, profissão: do lar, estado civil: solteira, naturalidade: Manaus, AM, data-nascimento: 16/02/2005, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Maikson Oliveira Pereira e de Eugênia dos Santos da Rocha.

O pretendente: **RICARDO BRUNO DOS SANTOS FONTES**, profissão: mecânico, estado civil: solteiro, naturalidade: Cuité, PB, data-nascimento: 15/03/1988, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de José Marivaldo da Silva Fontes e de Cosma Maria dos Santos Fontes. A pretendente: **CAROLINE PIVA DE FREITAS**, profissão: nutricionista, estado civil: solteira, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 15/07/1995, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Marcelo de Freitas e de Adriana Piva de Freitas.

O pretendente: **LEONARDO ALOIZIO DE CASTRO MARTINS**, profissão: engenheiro eletricista, estado civil: solteiro, naturalidade: Silvianópolis, MG, data-nascimento: 18/03/1994, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de Lúcio Mauro Martins Paiva e de Roseane Oliveira de Castro Martins. A pretendente: **CAMILLE JUSTINO DOS SANTOS**, profissão: biomédica, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, SP, data-nascimento: 09/08/1996, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Sérgio Evaristo dos Santos e de Cacilda Aparecida Justino dos Santos.

O pretendente: **CRISTIANO DA SILVA MITTEROHEFFER**, profissão: técnico de FTTX, estado civil: divorciado, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 01/08/1988, residente e domiciliado em Penha de França, São Paulo, SP, filho de José Narciso Dutra Mitteroheffer e de Vilma Maria da Silva. A pretendente: **DÉBORA CÁSSIA DA COSTA**, profissão: vendedora, estado civil: divorciada, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 27/08/1985, residente e domiciliada em Penha de França, São Paulo, SP, filha de Renato Laurindo da Costa e de Marcia Beatriz da Silva.

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

## 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: **LUIS FELIPE MARIANO PEREIRA**, estado civil solteiro, filho de Luiz Gonzaga Pereira e de Francisca Maria Mariana, residente e domiciliado neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP. A pretendente: **ELIZAMA LIMA DE OLIVEIRA**, estado civil solteira, filha de Lucimário Lima de Oliveira e de Elisângela Maria Conceição de Oliveira, residente e domiciliada neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP.

O pretendente: **MARCEL OLIVEIRA MADRUGA DE SOUZA**, estado civil solteiro, filho de Fernando Roberto Madruga de Souza e de Sheila Oliveira Madruga de Souza, residente e domiciliado neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP. A pretendente: **GABRIELA CRESPILO DA GAMA**, estado civil divorciada, filha de Newton Evangelista da Gama Junior e de Jane Mara Crespilhio da Gama, residente e domiciliada neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP.

O pretendente: **HUGO BARBATO RODRIGUES**, estado civil divorciado, filho de Adriano Vitorio Rodrigues e de Susana Barbato Rodrigues, residente e domiciliado, neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP. A pretendente: **KANDY XAVIER DA COSTA**, estado civil solteira, filha de Luiz Cordeiro da Costa e de Maria Isaura Xavier de Brito, residente e domiciliada neste Subdistrito, Alto da Mooca - São Paulo - SP.

O pretendente: **BRUNO DE MORAIS SOUZA VIEIRA**, estado civil solteiro, filho de Jeovane Vieira e de Monica de Moraes Souza, residente e domiciliado em São Paulo - SP. A pretendente: **BRENDA HELLEN IZIDIO DE PAIVA**, estado civil solteira, filha de Tarcísio Ferreira de Paiva Filho e de Maria das Brotas Brena Ferreira Izidio, residente e domiciliada em São Paulo - SP.

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

## CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL

### DE PESSOAS NATURAIS

### 15º Subdistrito - Bom Retiro Amanda de Rezende Campos Marinho Couto - 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: **EDUARDO BUM JUN KIM**, nascido nesta Capital, Aclimação, SP, no dia 26/03/1987, profissão empresário, estado civil solteiro, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Dae Duk Kim e de Eun Kyong Kim Chung. A pretendente: **HYE LIM HWANG**, nascida em Seul, República da Coreia, no dia 06/12/1993, profissão comerciante, estado civil solteira, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Yoon Bok Hwang e de Hyun Ok Yeo.

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/6A48-3C0E-C5C7-BA5A> ou vá até o site <https://assinaturas.certisign.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 6A48-3C0E-C5C7-BA5A



Hash do Documento

021F6FDDCBC860F2BE2F765580AB2A50D1FF79EA9673B0E09DC3C3083C3EB4FD

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 12/05/2025 é(são) :

- ☒ Lilian Regina Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 12/05/2025 19:53 UTC-03:00
- Tipo:** Certificado Digital - JORNAL EMPRESAS E NEGOCIOS LTDA - 05.687.343/0001-90

