



# Senac

## ACONTECE

Ano V • Edição 08 • 1º semestre • 2018



## Senac VAREJO

Consumidor 4.0 é assíduo na internet e é mais exigente quanto à qualidade do serviço: sua empresa está preparada?

A startup brasileira Nubank revolucionou o mercado bancário ao lançar um cartão de crédito e agora uma conta corrente sem taxas e com atendimento totalmente online e humanizado. Prestar atenção ao que o consumidor deseja e se adaptar às suas demandas são atitudes cada vez mais necessárias aos gestores, colaboradores e empreendedores.

04

## PSG

**Senac auxilia estrangeiros a se recolocarem no mercado de trabalho.**

Com a possibilidade de se matricular em qualquer curso, desde que com a devida documentação, os venezuelanos foram a maioria no Senac Roraima: 53, em 29 cursos. “Português para Estrangeiros”, oferecido dentro do Programa de Gratuidade, foi o mais frequentado.

03



## Idiomas

**Existe idade ideal para aprender um novo idioma?**



A ciência começa a perceber que o cérebro continua sendo elástico, mesmo após os 40 anos de idade. As aulas cinco vezes por semana, com duas horas de duração, fixam melhor o conteúdo e permitem que os alunos mais velhos conversem ainda no primeiro nível de aprendizagem.

02



Artigo

## A importância dos idiomas nas Relações Internacionais

Quando me pediram para escrever sobre a importância de línguas estrangeiras para quem quer seguir uma carreira em Relações Internacionais (RI), eu me perguntei: “mas quem será que não sabe ainda que outros idiomas são importantes? E não apenas em RI, mas em todas as áreas de conhecimento...”. Mas pode ser que eu esteja errada e você esteja se deparando pela primeira vez com esse questionamento, então resolvi listar três motivos para lhe ajudar a tomar a decisão de estudar outros idiomas.

1. **Prestígio e oportunidades diferenciadas.** A realidade do nosso Estado é a de que a maioria das pessoas não domina um segundo idioma. Seja inglês, espanhol, francês, ou qualquer outro. Há muita gente que tem noção, que já estudou, que entende bastante quando escuta, que até terminou os estudos em uma outra língua, mas não consegue desenrolar na hora do “vamos ver”. E quem consegue, quem domina um segundo idioma, se destaca na multidão. As oportunidades de emprego e estudos são diferenciadas pelo simples domínio de um outro idioma.

2. **Menos um trabalho durante a graduação.** Você não precisa entrar na faculdade com o mesmo nível de inglês que um nativo, por exemplo. Mas se você já conhece uma outra língua, metade do seu trabalho está feito porque é preciso ler bastante em outras línguas durante a graduação. A minha experiência foi a seguinte: vários dos meus colegas tinham o trabalho duplo de tentar traduzir o texto em inglês para depois conseguir estudar, enquanto eu poderia me focar em estudar, porque já conhecia a língua. Além disso, muito material de pesquisa disponível apenas em francês foi extremamente útil para a minha monografia, o que não foi possível para quem não conhecia a língua e ficou limitado ao português.

3. **Qualificação imediata para trabalhar.** Assim que eu terminei os meus estudos formais em inglês, eu recebi uma proposta de trabalho como professora da língua. Talvez esse não seja o seu objetivo final, mas é uma oportunidade grande de conhecer pessoas e começar a montar seu “network”, que são os seus contatos de trabalho. E isso sim, faz parte de uma carreira em RI. Afinal, você trabalha com pessoas em diversos contextos, e as oportunidades e ideias começam a aparecer. Hoje, por exemplo, eu coordeno o Espaço Americano em Boa Vista, que é um trabalho desenvolvido diretamente com a Embaixada Americana no Brasil. Tudo começou porque eu aprendi a falar inglês e usei essa habilidade profissionalmente.

É claro que há muitas outras vantagens em saber um outro idioma, mas creio que com essas três é possível se motivar e correr atrás. Então, está esperando o quê?

**Ananda Cruz**  
Instrutora de Inglês no Centro de Idiomas do Senac  
Coordenadora da Esquina Americana  
Bacharel em Relações Internacionais



## IDIOMAS Nunca é tarde para aprender

*Ao contrário do que se pensa, pessoas de meia-idade e idosos têm tanta capacidade para conhecer uma segunda língua quanto alguém mais novo.*

Nayra Wladimila/Yanna Mesquita  
Comunicação Senac RR

A matrícula em um curso de línguas costuma ser um investimento para crianças e adolescentes, que depois se valerão do conhecimento para conseguir bons empregos e/ou estudar em outros países. Quem não conheceu um novo idioma nesta fase da vida, frequentemente apenas se lamenta, afirmando que não conseguirá mais aprender.

É que durante muito tempo, acreditou-se que esta capacidade de aprender ficasse comprometida após a juventude. Entretanto, é a própria ciência quem começa a perceber que o cérebro continua sendo elástico mesmo após os 40 anos de idade. Em algumas destas pesquisas, inclusive, foi testada a aprendizagem de um novo idioma (leia mais no box).

Nas turmas da professora Flore Kedochim (francês e inglês) e do professor Frederico “Fredy” Abreu Costa (inglês), do Senac Idiomas Roraima, há pelo menos três pessoas de mais de 35 anos de idade em cada turma de 15 alunos. Seus objetivos geralmente são mais simples: conseguir se comunicar em viagens internacionais, como detalhou Kedochim:

“Eles viajam com os filhos, ou então sozinhos com os netos, e não conseguem fazer coisas básicas, como pedir um sorvete ou perguntar onde é o banheiro. Uma das minhas alunas, a Arides Tavares (leia a história dela no box), viaja todo ano para os Estados Unidos e o filho precisava traduzir todo o cardápio para ela, que acabava comendo algo que nem queria, só para pedir logo. Ela também queria comprar roupas e fazer perguntas, como: ‘quanto custa?’, ‘tem de outra cor?’, ‘qual o tamanho?’”. Fredy Abreu emenda: “Eles acabam se sentindo inúteis por precisarem de intérpretes, então querem saber o mínimo daquela língua para serem mais independentes”.

Entra aí o diferencial do Senac: as aulas cinco vezes por semana, com duas horas de duração, funcionam como mini-intercâmbios. Ao final do primeiro nível, eles já conseguem manter uma conversa, pois este método é mais eficaz do que apenas ensinar as regras de uma língua (leia mais no box). A principal dificuldade deles é a pronúncia, barreira que vem da vergonha de falar diante de colegas de sala muito mais novos.

“Ao entrarem no curso, eles sentem medo de aprenderem mais devagar”, diz Flore Kedochim. “Quando se tem 60 anos e já se foi bem-sucedido na



A antropóloga Arides Tavares estuda inglês no Senac Idiomas aos 56 anos: “é possível, sim”

vida, você não vai aceitar que um garoto de 15 anos lhe fale: não, não se pronuncia assim. Isso é um pouquinho chato para eles, mas quando começam a se enturmar, essa vergonha vai diminuindo”.

Diminui tanto que se tornam os melhores da classe: a professora se lembra de uma vez em que entrou na sala e perguntou: “quem fez o dever de casa?”. Silêncio. De repente, um senhor de 65 anos levanta o braço. “Ele foi o único que havia feito. Todos os outros disseram: ainda bem, ele nos salvou! A professora ia nos matar”, conta.

Acostumar-se a assistir, ouvir e ler em outro idioma (documentários, revistas, filmes, séries de TV, músicas, notícias...) e procurar por plataformas e aplicativos de aprendizagem online (algumas permitem conversar com estrangeiros, mas é possível conhecer pessoas de outros países usando somente as redes sociais) são atitudes que ajudam a praticar a nova língua.

Mas o fato de os adultos chegarem ao Senac após um dia de trabalho ou estudo já serve para reforçar este comprometimento. Já os idosos sentem prazer pela quebra da rotina de cuidar do lar e da família, e de manter a mente em movimento. Por isso, os alunos com mais de 40 anos de idade costumam ser muito bons em gramática, revisar constantemente o conteúdo, não deixar de fazer os exercícios, se esforçar em entender as atividades de escuta (os “listening”) e pedir feedback de suas tarefas. “Eles não precisam de reforços, já sabem o que fazer”, comenta Abreu.

Os pontos positivos vão além: quem fala mais de uma língua depois de adulto tem a memória melhor, é mais criativo, flexível, atento às atividades do dia-a-dia, demora até cinco anos a mais para ter demência e ainda faz amigos. As vantagens também aparecem para os professores: “às vezes estamos falando de um assunto que não conhecemos tanto, mas que está no livro didático, e eles viveram aquilo e dão uma grande contribuição na aula”, afirma Abreu. “Os jovens ficaram impressionados”, acrescenta Kedochim. “É uma prática que só traz benefícios”, finaliza a educadora.

### Onde estudar:

Local: Centro de Idiomas Senac Paulo do Vale Pereira Filho  
Av. Capitão Júlio Bezerra, 1772-1, Aparecida – Cep: 69.301-410 - Boa Vista-RR  
Telefone: (95) 3224-1988  
Horários: (Segunda a Sexta) 8h-10h, 10h-12h, 14h-16h, 16h-18h, 18h30-20h30, 20h30-22h30; (Sábado) 8h-12h.

## “Basta você querer”

A antropóloga e pós-graduada em RH, Arides Moreno Tavares, estudou inglês pelo Senac aos 56 anos, três décadas depois de seu primeiro contato com a língua. Assistindo as aulas ao lado de adolescentes (sua melhor amiga do curso tinha 17 anos), Arides achou o método bem diferente ao que estava acostumada, devido à dinâmica de imersão, com brincadeiras e reforço na fala e na audição. “Amei. Amo o novo, amo os desafios”, afirma.

Ao refletir sobre a experiência de aprender após os 50 anos, ela foi enfática: “muitas pessoas chegam em uma certa idade e acham que não precisam mais aprender. Mas espero que não tenham medo, porque o Senac tem uma forma de nos deixar à vontade. É possível sim conhecer uma nova língua depois dos 40, 50 anos, basta você querer, você gostar. O mecanismo de aprendizagem chama-se “querer”, declara.

## Pessoas bilíngues têm o cérebro mais desenvolvido

Todas as informações que o cérebro recebe ficam no córtex pré-frontal, localizado próximo à nossa testa. Nele estão tudo o que chamamos de “memória recente”: onde guardamos as chaves, um número de telefone, etc. Se consideramos que aquela nova informação é importante ou interessante, o cérebro ativa a amígdala, responsável pelas nossas emoções. É ela quem sinaliza ao hipocampo e ao lobo frontal, que guardam a chamada “memória de longa duração”. Eles então arquivam aquele estímulo. É por isso que lembramos com mais facilidade de algo que nos impactou em demasia, ou algo diferente ao que estamos acostumados – e temos a falsa sensação de que o tempo passa mais rápido conforme envelhecemos.



Quando tudo isso acontece, nosso cérebro reorganiza suas conexões neurais (as chamadas “sinapses”), podendo até aumentar de tamanho. É o que chamamos de plasticidade cerebral, mais suscetível em crianças. Mas há poucas décadas, pesquisas foram feitas em adultos e mostraram que é possível continuar tendo um cérebro plástico.

O Massachusetts Institute of Technology publicou ainda em 2012 um estudo avaliando onze falantes de inglês que fizeram um curso intensivo de chinês durante nove meses, e 16 outros falantes que não aprenderam nenhum idioma. Todo mês, os pesquisadores faziam uma varredura no cérebro dos voluntários: o lobo frontal (que fica na matéria branca do cérebro) do primeiro grupo ia se reorganizando com o passar do tempo, indicando que ele estava processando novas informações. A bibliografia ainda se baseou em vários autores de neurociência que confirmam que é possível aprender depois de mais velho.

Resultado semelhante teve um estudo patrocinado pelo Ministério Federal Alemão de Educação e Pesquisa (BMBF) e publicado na revista *Neuropsychologia*: 20 adultos entre 21 e 30 anos, e 12 idosos entre 65 e 80 anos foram acompanhados durante seis meses. Eles precisavam participar de sessões de uma hora em que eram treinadas suas memórias de trabalho, episódicas e sua velocidade receptiva. Os cientistas utilizaram, dentre outros métodos, ressonância magnética para observar a evolução deles, descobrindo que a aprendizagem era semelhante entre os mais jovens e os mais velhos. Mais: que se há lapsos de memória na terceira idade, é possível revertê-las um pouco por meio de tratamento.

Já a professora da Universidade de Illinois, Chicago, Kara Morgan-Short, utilizou adolescentes e jovens em sua pesquisa, mas demonstrou que a prática da imersão é muito mais eficiente do que ensinar a gramática de um novo idioma: sua equipe desenvolveu uma língua artificial e separou os voluntários em dois grupos. O primeiro recebeu explicações sobre as regras do idioma, o segundo foi orientado a tentar falar, como fazemos com nossas línguas maternas. Este segundo grupo, mesmo após seis meses sem contato com a língua artificial, ainda conseguiu se lembrar de muitas coisas naturalmente.

**Leia mais:**

“A estrutura da matéria branca muda conforme adultos aprendem uma segunda língua”: <https://tinyurl.com/yas6h6pr>

“A plasticidade dependente da experiência da microestrutura de matéria branca se estende até a velhice”: <https://tinyurl.com/ya2ohv2y>

Pesquisas publicadas por Kara Morgan-Short: <https://tinyurl.com/ybw4l24d>

## PSG

### Educação profissional para todos

Em 2017, 53 venezuelanos estudaram no Senac. Imigrantes têm direito a fazerem qualquer curso na instituição, sendo que o edital do Programa Senac de Gratuidade já está aberto.

Nayra Wladimila  
Comunicação Senac RR



Edilia Zamora com sua turma de Português para Estrangeiros, no Senac, e no Studio onde trabalha atualmente (de branco, à direita)



Edilia Arzolay Zamora, 26 anos, estava no segundo semestre de Pedagogia na Universidade Andrés Bello, na cidade de Puerto Ordaz, na Venezuela. Mas as dificuldades econômicas que seu país enfrenta fizeram com que em dezembro de 2015 ela trancasse a faculdade e viajasse para Roraima, levando algumas roupas para vender e garantir o primeiro sustento.

Por sorte, o seu marido é brasileiro e ela possui conhecidos por estes lados. Foram eles que lhe ajudaram a conseguir empregos como professora de ballet no Studio Lessiana Alencar, no bairro São Vicente, na Escola de Dança Aura, no bairro Liberdade e na Academia de Dança Passo a Passo, no bairro Aparecida. Trabalhou também em uma loja na avenida Ataíde Teive. Até que sua mãe, que havia ficado na Venezuela, adoeceu. Mais uma vez Edilia Zamora fez as malas, regressando algum tempo depois para o Brasil.

Foi quando decidiu aprimorar o currículo com cursos, escolhendo o Senac. Estudou “Qualidade no Atendimento”, “Práticas Administrativas” e “Oratória”, todos em novembro de 2016. Mas ainda tinha uma dificuldade: a comunicação, comprometida porque ela ainda não sabia falar português com qualidade. Foi o primo de seu marido que trabalha no Se-

nac, o auxiliar administrativo Jammerson Álan, quem lhe aconselhou a estudar “Português para Estrangeiros”, que seria ofertado pelo Programa Senac de Gratuidade três vezes em 2017.

Edilia frequentou o Senac de segunda à sexta, das 8h às 12h, ao longo de dois meses. Hoje, ela trabalha no mesmo Studio Lessiana Alencar, mas agora como recepcionista, profissão em que precisa bastante do português para lidar com o público. Ganhando mais do que nos empregos anteriores no Brasil, ela também estuda Gestão de Recursos Humanos na faculdade Unip. “Meu português melhorou ainda mais depois que fiz o curso do Senac, pois a professora foi ótima. O aprendizado foi bem útil para meus estudos e meu trabalho”, elogia.

**Contribuição**

A trajetória da venezuelana é mais bem-sucedida do que a de boa parte de seus conterrâneos que atravessaram a fronteira para o Brasil. Já são 40 mil vivendo somente na capital do Estado, Boa Vista - mais de 10% da população inteira da cidade. A situação é tão calamitosa que o presidente da República, Michel Temer, assinou na quarta-feira 14 de fevereiro uma Medida Provisória com ações emergenciais: vacinação contra sarampo (epidêmico no país governado

por Nicolás Maduro), reforço das Forças Armadas para controlar a fronteira da Venezuela com o Brasil e criação de um Comitê Federal de Assistência.

Muitos destes imigrantes possuem nível superior, mas moram em praças, abrigos e residências compartilhadas, em condições precárias. Seguram placas com pedidos de emprego. Para acelerar sua recolocação e sua adaptação ao novo país, é importante que eles aprendam o nosso idioma e façam cursos profissionalizantes. Pensando nisso, o Senac abriu suas portas para que eles se matriculem em qualquer turma da instituição, desde os cursos técnicos, até os do Programa Senac de Gratuidade (PSG).

No ano passado, a grande maioria dos imigrantes que estudaram aqui era venezuelana. Foram 53 ao todo, em 29 cursos, como “Culinária à Base de Peixes e Frutos do Mar”, “Informática Básica” e “Maquiador”. Somente no PSG foram 30, em quatro cursos. Finalmente, 27 deles estudaram “Português para Estrangeiros”, oferecido dentro do PSG.

Desde 16 de fevereiro, o edital para as novas turmas gratuitas está aberto, com vagas para aprendizagem em Assistente Administrativo, Assistente de Recursos Humanos e Vendedor, dentre outras. Os novos alunos poderão estudar nas unida-

des dos municípios de Rorainópolis, Caracará e São Luiz do Anauá, e em três bairros da capital: São Francisco, Asa Branca e Operário. As aulas têm duração de 160 horas (dois a três meses). Não é possível fazer dois cursos do PSG ao mesmo tempo.

É obrigatório que os estrangeiros tragam o CPF, o comprovante de residência atualizado, o passaporte e o RG. Quem ainda não possui este último, pode vir com o protocolo de entrada para sua emissão, que é dado pela Polícia Federal (av. Brasil, 551 - Treze de Setembro). Para fazer um curso técnico, deve-se trazer os certificados e históricos escolares ou de graduação, que devem estar validados pela Junta Comercial do Brasil (av. Jaime Brasil, 157 - Centro).

Em entrevista à Rede Amazônica, a diretora regional do Senac, Lisiane Carnetti, afirma saber que muitas pessoas que chegam ao país ainda não possuem estes documentos. Ela explica que tem sido um esforço da unidade de Roraima explicar à Confederação Nacional do Comércio (CNC) esta necessidade de ampliar as oportunidades para os imigrantes, envolvendo todo o Sistema S, no país inteiro. “Queremos ajudar no acolhimento e na recolocação deles no mercado de trabalho”, aponta.

## Sobre o Programa Senac de Gratuidade (PSG)

Iniciado em 2009 graças a um acordo entre o Senac, a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) e os Ministérios da Educação, do Trabalho e da Fazenda, ele oferece vagas gratuitas para pessoas de baixa renda que queiram fazer os cursos da Formação Inicial, Continuada e Nível Técnico. É uma ação tão importante que nada menos do que 66,67% da receita líquida da contribuição das empresas do setor ao Senac foram aplicados no PSG desde 2014.

É necessário ter uma renda per capita de menos de dois salários mínimos, ter cursado ou estar cursando a educação básica. Não precisa estar empregado, mas quem trabalha e/ou estuda tem prioridade na fila. Para calcular a renda, basta somar os salários de todos os membros da família e dividir por todos que moram sob o mesmo teto.

Feito isso, o candidato deve escolher um curso com vagas em aberto e se dirigir ao Senac, levando os documentos que comprovem suas condições financeiras e seu status profissional e escolar, além do CPF - a lista varia de acordo com cada edital. Para os cursos de Aperfeiçoamento Profissional, ainda é preciso levar declaração da empresa empregadora, a CTPS e certificados de cursos, assinando um termo de compromisso. No caso do Jovem Aprendiz, o estudante deve levar RG, declaração de matrícula com o horário das aulas, histórico, CPF, comprovante de residência e CTPS. Existem ainda os cursos PSG à distância, oferecidos pelo Senac EAD, com sede no Estado de São Paulo.

O Departamento Regional da instituição vai verificá-los. É possível estudar em mais de um curso ao mesmo tempo. Mas se abandonar qualquer um deles, o aluno poderá até ser impedido de se matricular em outra vaga de PSG.



Artigo

## Você e sua equipe conhecem o Consumidor 4.0?

Com tantas mudanças ocorrendo nos últimos anos, avanços tecnológicos, inovações, internet e redes sociais, muitas empresas deixaram de acompanhar o novo perfil do consumidor, que se tornou muito mais exigente e conhecedor dos seus direitos.

Inicialmente esse público era alguém que simplesmente buscava um produto bom, mas não fazia grandes exigências diante de um atendimento razoável, ou sequer esperava um posicionamento social das empresas onde compravam. Com o passar dos anos, houve a evolução do perfil desse consumidor:

- **Consumidor 1.0** – Usava mais a internet para consultar preços ou conhecer um pouco mais os produtos, a confiança no e-commerce ainda era algo instável.
- **Consumidor 2.0** – Começava a ganhar mais segurança e poder de conhecimento com relação a produtos e serviços; dessa forma a tecnologia iniciava um processo de importância para esse cliente, que se tornava mais crítico e exigente.
- **Consumidor 3.0** – Agora, além de pesquisar preços e comparar os níveis de qualidade, ele tinha mais segurança sobre o e-commerce. Ele também opinava sobre a qualidade dos produtos, atendimento, prazos de entrega e o nível de satisfação com relação a todo o processo de compra nos sites de compra e nas redes sociais.
- **Consumidor 4.0** – Esse é o consumidor com alto nível de informação, está constantemente conectado à internet e às redes sociais. Ele é muito mais sensível a preços e qualidade, confia na opinião de outros consumidores e ainda espera que as empresas possuam um alto nível de comprometimento social. Esse novo consumidor espera valores das empresas, além de um posicionamento mais participativo e focado no pensamento coletivo, mútuo, familiar.

Se você empresário está pensando o quanto está difícil se manter no mercado com uma empresa em pleno funcionamento, faturando, satisfazendo seus clientes, e está extremamente preocupado, tenha certeza de uma única coisa: todas as empresas (independente do segmento ou porte) estão vivendo as mesmas incertezas.

Embora esse nível de exigências e expectativas seja algo assustador nesse momento, lembre-se que essa evolução está acontecendo gradativamente. O que deve ser feito é ir em busca desse novo consumidor e transformá-lo em seu cliente, e encantá-lo faz parte disso! Grande parte dos que procuram o e-commerce reclama da falta de qualidade no atendimento presencial. Essa perda, atualmente gerada pelo mau atendimento, tem sido mais catastrófico a cada ano.

Por esse e outros fatores sua equipe precisa estar totalmente sintonizada com o consumidor 4.0, e é óbvio que não há como exigir resultados positivos de uma equipe despreparada. Primeiramente ela terá que entender e conhecer essa nova geração de consumidores se realmente deseja transformá-la em clientes.

Quando se fala em mudança, a estratégia sempre deverá ocorrer de “dentro para fora” (da empresa para o cliente), ou seja, sua equipe precisa estar bem treinada, motivada e se sentir valorizada para conseguir estender todo esse sentimento de encantamento para o cliente externo. Quando menciono “mudanças de dentro para fora” é necessário que a mudança venha do seu cliente interno (colaborador/equipe) para afetar de maneira positiva seu cliente externo (consumidor 4.0).

Sim! O cliente externo percebe tudo! Ele sente as condições do clima organizacional da sua empresa, ele percebe se sua equipe está motivada de verdade ou se simplesmente quer vender um produto. E nem pense que preparando somente sua equipe de vendas e atendimento você conseguirá os resultados que procura. Não esqueça: “mudança de dentro para fora”!

Busque realizar uma pequena análise geral da sua equipe e se questione: será que o departamento de Recursos Humanos realmente consegue fazer uma boa seleção e contratação? Será que estão de fato identificando o perfil necessário para cada função? O gerente está mesmo preparado para lidar com os clientes internos e externos caso haja necessidade? E ele seria capaz de estimular com liderança sua equipe? O planejamento da empresa está mesmo sendo estratégico e eficaz ou estão somente “apagando incêndios”?

Entenda que em muitos casos as empresas possuem o melhor produto/serviço da cidade, mas não conseguem fazer a entrega desse produto com sucesso ao seu cliente externo e dessa forma deixa de vender.

Refleta também se seus investimentos com publicidade e marketing estão sendo eficazes. Após conhecer a fundo o Consumidor 4.0, observe se sua empresa está na internet e nas redes sociais, e se está, verifique se está sendo divulgada com qualidade. Hoje o marketing somado à internet pode proporcionar resultados muito positivos para as empresas por meio do marketing digital.

Além de todas essas dicas, jamais deixe para depois o atendimento de qualidade na totalidade dos seus negócios: essa atenção voltada à satisfação do seu cliente é o fator determinante para que sua empresa se mantenha competitiva, sempre em destaque e de portas bem abertas!

Então prepare sua equipe na íntegra, transforme sua empresa na melhor concorrência já vista, sem esquecer que todo cliente satisfeito faz propaganda gratuita e positiva, e essa é a melhor divulgação que pode ser feita do seu negócio.

A chave para o sucesso de toda empresa em momentos bons ou ruins está no conhecimento e atualização de sua equipe, afinal de contas como será possível conhecer seus clientes, otimizar estratégias inteligentes e alcançar resultados excelentes sem conhecer o universo de novos consumidores tão exigentes?

Sucesso e ótimos negócios!

**Scheila Carneiro**  
Instrutora de Gestão e Negócios – Senac  
Palestrante e Consultora Empresarial  
Coach Empresarial e de Performance  
Administradora  
Especialista em Docência do Ensino Superior  
Mestranda em Educação – FUNIBER  
Profissional & Self Coaching – IBC  
Leader Coaching – IBC  
Analista Comportamental – Coaching – IBC

Contato:  
Celular/Whatsapp: (95) 991326680  
Email: scheilacarneiro@rr.senac.br  
Email: scheilacarneiro@hotmail.com



## SENAC VAREJO

“É preciso estar atento ao que o consumidor quer”

Treinamento constante de funcionários, inovação tecnológica e o hábito de ouvir as demandas dos clientes são as estratégias utilizadas pelo banco digital brasileiro Nubank e que o fez ser reconhecido internacionalmente.

Nayra Wladimila  
Comunicação Senac RR



David Vélez, CEO e fundador do Nubank, apostou no atendimento humanizado e no aplicativo online

Ficar horas sentado, torcendo para a próxima senha no telão ser a sua. Ligar para a central e ouvir músicas intermináveis. Pagar um dos juros mais caros do planeta, e taxas para qualquer tipo de serviço. Esta é a experiência de quase todos os usuários de bancos no Brasil, um mal visto como necessário.

Não para os três fundadores do banco brasileiro Nubank, que em setembro de 2014 chegou ao mercado oferecendo um cartão de crédito com uma proposta inovadora: o atendimento é totalmente digital (por chat, email, redes sociais e telefone) e por isso não existe agência física, não há nenhuma tarifa e ainda é possível ter descontos na fatura ao antecipar as parcelas.

Para conseguir um cartão, é preciso ter sido convidado por quem já usa o serviço. Não é necessário comprovar renda, mas é feita uma análise de cada potencial cliente. Já são mais de 3 milhões de pessoas portando um “roxinho”, apelido do cartão, e outras 500 mil aguardam para recebe-lo. Mais de 12 milhões já pediram o cartão Nubank alguma vez. O que há em comum entre elas? 70% têm menos de 36 anos – ou seja, pertencem à Geração Y, mais ligada na internet e mais exigente quanto a serviços.

Pois é certamente o atendimento personalizado e humanizado prestado pela equipe do banco digital o seu diferencial, sendo responsável por 80% do crescimento da empresa ser através de “boca a boca”. É a constatação do seu CEO e fundador, David Vélez, que falou exclusivamente com o Senac Roraima. Vélez afirma que os clientes consideram isso mais importante até do que os quase 30 milhões de minutos que todos eles juntos teriam perdido em agências e call centers se não fosse o aplicativo, e os mais de R\$1,5 bilhão que todos eles juntos já deixaram de gastar com tarifas que seriam cobradas em outras instituições financeiras. A qualidade do serviço é importante também como marketing da empresa, que dificilmente teria verba para competir com instituições consolidadas como o Itaú.

“Gosto de acreditar que os clientes não compram só o produto, eles compram a cultura da empresa. Por isso, desde o início estabelecemos valores claros para os nossos funcionários, que ao entrarem aqui, passam por uma série de treinamentos gerais e específicos. Também estamos constantemente aprendendo e inovando, por isso treinamentos são parte do nosso dia a dia. Desenvolvemos toda a nossa tecnologia internamente e buscamos sempre criar recursos que permitam que as pessoas tenham a liberdade de sozinhas terem o controle sobre suas finanças. Porém, caso elas precisem do nosso apoio, elas contam com uma equipe muito qualificada”, detalha.

Na métrica chamada de NPS (Net Promoter Score), que mede a probabilidade de uma pessoa recomendar uma marca para outra, o Nubank alcançou a pontuação 89, superior à de gigantes internacionais como a Amazon e a Apple, que possuem um pouco mais de 60 pontos cada uma. Graças a este resultado, a startup brasileira abocanhou o prêmio Marketers That Matter no Vale do Silício, além de ter sido escolhida a Melhor Empresa de B2C na América Latina pelo Latam Founders Network. Ano passado, ela ainda lançou a NuConta, a conta corrente totalmente digital e sem tarifas.

“As melhores oportunidades de negócio estão sempre onde os consumidores mais sofrem. O Brasil tem setores muito concentrados e isso gerou mercados estagnados. Inovação é um fator essencial em qualquer mercado. É preciso estar atento às mudanças do consumidor e no que ele quer. Aqui no Nubank, por exemplo, quando estamos começando a fazer pesquisas para um novo produto, primeiro procuramos entender o que as pessoas realmente querem para depois desenhá-lo, e não o contrário”, aconselha o CEO.

### Treinamento

Diante das novas mentalidades de consumo, é importante que o empresário decida se atualizar. No programa Senac Varejo, os profissionais dos setores de Bens, Serviços e Turismo podem participar de cursos de aperfeiçoamento, workshops e palestras que são oferecidas para gestores e colaboradores, tanto nas unidades do Senac quanto sob demanda para cada equipe. São ensinadas as últimas inovações em gestão, marketing, tributação, planejamentos e até mesmo cursos de idiomas voltados ao meio empresarial. Em janeiro deste ano, o Senac ainda participou da Missão Técnica Internacional, que é o maior evento de comércio varejista a nível mundial, e aconteceu em Nova York, nos EUA. Tudo isso para trazer as tendências do setor e modernizar ainda mais o empresariado de Roraima.