

**CIRCUITO EMPRESARIAL**



**Flávio Resende**  
flavioresende@gmail.com

**EM EVIDÊNCIA**

**Veja 5 segredos para o bom relacionamento com o cliente**

**Alphaville Urbanismo Aqui vence pelo terceiro ano consecutivo o Prêmio Reclame Aqui. A diretora da empresa explica alguns passos que levam a vitória**

**N**um mundo onde o acesso à informação é cada vez mais fácil e rápida, as empresas lidam com o desafio de estabelecer uma relação sólida com os clientes, que garante não somente a fidelidade deles com seus produtos, mas também que abra a possibilidade para novos negócios com pessoas que estejam na área de influência deste público. Este desafio está presente em todas as áreas, mas, sobretudo, na Construção Civil, que lida com o que muitas pessoas têm como um sonho: sua casa

ou apartamento. Apesar de haver muitos problemas nesta área, é possível perceber alguns casos de sucesso. A Alphaville Urbanismo, maior urbanizadora do país, por exemplo, venceu recentemente pelo terceiro ano consecutivo o Prêmio Reclame Aqui, destinado a empresas que melhor se relacionam com seus consumidores, na categoria destinada construtoras, incorporadoras e imobiliárias. E o que foi feito para alcançar este resultado? A diretora responsável pelo departamento dentro da empresa, Katia Oliveira (foto), explica alguns passos que ajudaram a companhia a se tornar referência neste quesito:

**ENVOLVIMENTO DE TODOS OS DEPARTAMENTOS**

De acordo com Katia, todos os departamentos da Alphaville Urbanismo trabalham tendo em mente a vontade do cliente, sendo que a maior parte das equipes, uma hora ou outra, têm contato direto com o público. Em 2016, pela primeira vez, como exemplo, a empresa envolveu os diretores e líderes de diversas áreas para passar um dia

na Central de Relacionamento, recebendo contatos de clientes de diversas partes do país. "Trazer os colaboradores da empresa para o contato direto com o público é fundamental para que todos entendam quais são as necessidades que mais se destacam".

**TROCA DE INFORMAÇÕES COM OUTRAS EMPRESAS**

Katia explica que o intercâmbio de conhecimento de Customer Relationship Management (CRM), é fundamental para identificar as prioridades do público consumidor e como ele prefere ser atendido. Pensando nisso, a Alphaville Urbanismo realizou um encontro com líderes de outras grandes companhias para facilitar a troca de informações. Neste encontro, que ocorreu na própria sede da empresa, estiveram presentes representantes da Porto Seguro e Azul Linhas Aéreas.

A diretora cita mais três tópicos: Saber ouvir e manter as portas abertas; Atendimento continuado e sistema de pós-venda; e Manter sempre diversos canais disponíveis para contato.

**■ EDUCAÇÃO I**

**Estudantes já podem renovar os contratos do Fies**

Estudantes beneficiados pelo Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) podem efetivar a renovação de seus contratos no Sistema Informatizado do Fies (SisFies) desde o último dia 16. Este ano o Ministério da Educação e o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) anteciparam a abertura do sistema para evitar transtornos aos alunos. Cerca de 1,39 milhão de contratos devem ser aditados neste primeiro semestre. "O prazo para realizar os aditamentos vai até 30 de abril, mas é importante que os estudantes garantam a renovação de seus contratos antes mesmo do início das aulas", afirma o presidente do FNDE, Sílvio Pinheiro. Os contratos do Fies devem ser renovados a cada semestre. O pedido de aditamento é feito inicialmente pelas faculdades e, em seguida, os estudantes devem validar as informações inseridas pelas instituições no SisFies. No caso de aditamento não simplificado, quando há alteração nas cláusulas do contrato, como mudança de fiador, por exemplo, o estudante precisa levar a documentação comprobatória ao agente financeiro (Banco do Brasil ou Caixa) para finalizar a renovação.

**■ EDUCAÇÃO II**

**CNTE tem novo presidente**

A nova diretoria da Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação (CNTE) tomou posse no último dia do 33º Congresso Nacional da CNTE, que ocorreu de 12 a 15 de janeiro, no Centro de Convenções Ulysses Guimarães, em Brasília. "Eu assumo o compromisso de continuar resistindo com firmeza e determinação na defesa dos direitos dos trabalhadores, e ainda lutar junto com todos os nossos companheiros, pela volta da democracia brasileira", afirmou no discurso de posse, o presidente Heleno Araújo.

**■ EMPREENDEDORISMO**

**Sebrae lança Empreender Mais Simples**

O Sebrae firmou uma parceria com o governo federal e com o Banco do Brasil para reduzir a burocracia e orientar o acesso a crédito aos empresários de pequenos negócios. Um total de R\$ 1,2 bilhão do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) será disponibilizado para atender cerca de 40 mil empresas em dois anos.



**■ IMAGEM**

**Especialista em imagem ministrará workshop "Guarda-Roupa Inteligente"**

Já imaginou ter um armário coerente com seu estilo e propósitos de vida? Pode parecer uma "pegadinha" de início, mas isso é plenamente possível, mesmo se a realidade em questão for de muita roupa, pouco espaço e bastante correria no dia a dia. A grande novidade é que existem soluções criativas — e sustentáveis — que auxiliam no processo de construção do guarda-roupa com a sua cara. Para quem, além da praticidade, se preocupa com a imagem pessoal e o impacto dos hábitos de consumo, terá no primeiro sábado de fevereiro, dia 4, uma oportunidade impar com o workshop "Guarda-Roupa Inteligente", que acontece no Espaço Thook (CLN 211 BL. A Lj 18 - Subsolo). A especialista em imagem, Kellen Amorim, realizará a oficina a partir das 14 horas, com carga horária de cinco horas. As inscrições podem ser feitas pelo e-mail contato@dressyoup.com.br; ou telefone (61) 98417-6109. O valor do investimento é de R\$ 350 — o que inclui apostila, coffee-break e uma hora de mentoria individual online. "A nossa proposta é proporcionar aos participantes, inclusive do sexo masculino, a oportunidade de entender e passar a construir um guarda-roupa mais alinhado com os seus propósitos, consumindo de maneira mais consciente. O workshop foi pensado e desenvolvido



para quem quer ter uma relação mais prática e consciente com o guarda-roupa", afirma a consultora de imagem.

**SERVIÇO:**

O que: 1 Workshop "Guarda-Roupa Inteligente"  
Onde: Espaço Thook (CLN 211 BL. A Lj. 18 - Subsolo)  
Palestrante: Kellen Amorim  
Quando: 4/02/2017 (sábado)  
Horário: Das 14 às 19 horas  
Investimento: R\$ 350 (itens inclusos: apostila, coffee-break e uma hora de mentoria individual online)  
Inscrições: contato@dressyoup.com.br / (61) 98417-6109

**Famílias que têm OBJETIVO**  
*Elas sabem o que querem!*  
AMOR  
ATENÇÃO  
CARINHO  
AMIZADE ACONCHEGO  
CONFIANÇA

**INICIANDO 2017 EM LOCALIZAÇÃO PRIVILEGIADA EXCELENTE INSTALAÇÕES:**  
**Quadra coberta, lanchonete e restaurante com alimentação saudável**

**EAD**  
EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

**UNIP**  
UNIVERSIDADE PAULISTA

**50% DE DESCONTO**  
na primeira mensalidade  
MENSALIDADES a partir de R\$ **149,90**

Colégio **OBJETIVO**  
3484-8506 / 3484-5533

**Q1 1 LOTE 500 EM FRENTE AO CENTRO OLÍMPICO**

www.capitaldoentorno.com

**Jornal Capital do Entorno**  
Gama-DF, 1 a 15 de janeiro de 2017, Ano II - Nº 29

**EXPEDIENTE**

Uma publicação da JMVT CONSULTORIA EM PUBLICIDADE  
CNPJ 23806443/0001-70

**Diretoria:** Valter Santana e Thomaz de Freitas  
(61) 99964-1047 e (61) 99963-6489

**Jornalista Responsável:** DF-0010546  
**Edição:** Dorgival Reis  
**Colaboração:** Daniel Ribeiro  
**Diagramação e Projeto Gráfico:** Dorgival C. Costa Reis. (61) 98528-0628  
**Diagramação:** Marcelo Reis - DRT nº 8531  
**Impressão:** Gráfica Brasília Agora

**Materiais e fotos:** Agência Brasília, Prefeitura de Valparaíso e Novo Gama. Ascom das prefeituras do entorno e internet. \*Artigos e colunas assinadas são de inteira responsabilidade de seus autores.

**ANÚNCIOS:** (61) 99964-1047, 99963-6489 ou capitaldoentorno@gmail.com