

## ARTIGO



Aristóteles Drummond\*

O noticiário revelando diálogo objetivo dos dois candidatos do centro liberal conservador, Romeu Zema e Ronaldo Caiado, carrega a mensagem de que a gravidade da crise na economia e na política, que se aproxima, desperta sentimentos de grandeza e patriotismo e arrefece naturais aspirações dos dois homens públicos.

Enquanto há lideranças que confessam preferir perder a desistir de projeto familiar-eleitoral, os dois admitem uma união com objetivo de viabilizar a saída da polarização que domina e mina o processo sucessório. E a eles pode se juntar o deputado Aécio Neves, que, imbuído da determinação de livrar o país desta opção que sabe não atender ao interesse nacional, está aberto ao diálogo.

## Políticos de verdade em ação

Acima das preferências sobre os dois homens que dominam o atual debate, parece amadurecer a percepção de que o país e o regime democrático, parcialmente capitalista, só terão a perder com a vitória de um ou de outro. O Brasil pede conciliação, união, consenso, reformas, renovação. Nenhum dos dois bandos atende a estas necessidades.

Não há como se negar que na história este tipo de quadro político nunca serviu para melhorar a vida dos povos. Pelo contrário, guerras, ditaduras, falência ética e moral andam de mãos dadas com a prevalência da ideologia, da corrupção ou do nepotismo nestas disputas. Ilusões foram logo desfeitas em fraudes como a Revolução Cubana, que afastou um regime autoritário e corrupto

e acabou com todas as liberdades, direitos humanos, matou e prendeu aos milhares e, por fim, condenou gerações à fome em nome de "ideais revolucionários".

Independentemente da responsabilidade da atual geração de políticos, em todos os blocos, o fato inquestionável é que fica difícil melhorar a qualidade de vida do brasileiro, no salário, na saúde, na educação, na segurança. As contas desorganizadas pelo endividamento público, das empresas e das famílias, os altos impostos que desestimula o investimento, a baixa produtividade pela falta de mão de obra qualificada, deficiências na infraestrutura, apontam para a urgência da retomada do desenvolvimento. O momento pede novo "milagre brasileiro", anos de

ordem e progresso que já nos fez crescer a taxas superiores a 10%. Mas em época que havia governo com autoridade moral, projetos e base política sólida.

A preocupante demora no convencimento popular de afastar a disputa tóxica já se faz sentir nos mercados, na inflação e no desânimo. Resta a esperança, marca do sofrido povo brasileiro, que já foi alcançada mais de uma vez, embora frustrada pelos depositários equivocados. Por isso, Zema, Caiado e Aécio, que carregam décadas de vida pública, não iriam a esta altura da vida mudar de postura e comportamento.

O Brasil pede um projeto que não seja nem ideológico nem familiar.

Oremos!

\*é jornalista e Grande Benemérito da Assoc. Comercial do RJ – aristotelesdrummond@mls.com.br

## ARTIGO



Thomaz Meirelles\*

## Evento confirmou o fracasso da política ambiental do Amazonas

O evento "ECO AMAZÔNIA" no Vasco Vasquez foi um fracasso total e acabou expondo os péssimos números da geração de renda nas unidades de conservação do Amazonas. Uma pergunta que precisa ser respondida: quanto do dinheiro do banco alemão KfW foi utilizado para a realização desse evento? Para quem ainda não sabe, esses recursos alemães foram destinados à ONG FAS, organização da qual saiu o atual titular da Sema. Nos vídeos aos quais tive acesso, o secretário da Sema aparece exaltando excessivamente o governador Roberto Cidade. Segundo informações de bastidores, servidores da própria Sema teriam sido "convidados" a comparecer ao Vasco Vasquez para tentar aumentar o público do evento, diante da baixa participação espontânea. Há quem diga que a permanência do atual secretário no comando da Sema estaria diretamente ligada ao tema do "crédito de carbono". Vamos aguardar os próximos capítulos. No segundo dia do evento encontrei, em uma drogaria, uma autoridade do alto escalão do Governo do Estado, parlamentar aliado da própria gestão, e ele sequer sabia da existência da ECO AMAZÔNIA no Vasco Vasquez. As matérias divulgadas pela Rede Onda Digital e pelo Idam mostram claramente o vazio do evento. Os próprios vídeos publicados pela Sema revelam corredores praticamente vazios e um número muito pequeno de produtos vindos do interior do Estado. Quando se compara os milhões investidos nas unidades de conservação com os resultados apresentados na ECO AMAZÔNIA, fica fácil perceber que a política ambiental pública falhou em vários pontos: falhou no combate aos ilícitos dentro dessas áreas, falhou ao deixar de beneficiar um número significativo de famílias e falhou quase completamente no fortalecimento da produção de alimentos. Você quase não vê alimentos na ECO AMAZÔNIA. São raríssimos.

\*é servidor público federal, administrador, especialização na gestão da informação ao agronegócio – thomaz.meirelles@hotmail.com

O caboclo praticamente não ganhou nada por preservar a floresta. Além disso, chamou atenção o baixíssimo número de produtos originados dessas áreas protegidas. Em um dos depoimentos divulgados, uma pessoa afirma que a geração de renda serve apenas para atender às "principais necessidades", ou seja, às necessidades básicas. Isso é inaceitável. Trabalhar, preservar e viver dentro dessas áreas apenas para sobreviver é inadmissível. A presença de somente 13 representantes de reservas sustentáveis comprova que algo precisa mudar urgentemente na política ambiental pública do Amazonas. E ficam algumas perguntas:

- Será que, entre as palestras, a Sema explicou o atraso no Bolsa Floresta/Guardião da Floresta e a promessa de que os pagamentos dependeriam do utópico crédito de carbono?

- Será que a Sema explicou por que o Amazonas ainda não concluiu o ZEE, mesmo sendo um instrumento previsto na Política Nacional de Meio Ambiente?

- Será que houve alguma palestra mostrando as recomendações do MPP-AM que suspenderam processos relacionados a REDD+ e crédito de carbono no Amazonas?

- Será que a Sema apresentou prestação de contas da parceria Sema/FAS, acompanhada pelo MPC/TCE?

- E sobre os recursos do banco KfW: houve alguma explicação clara sobre a destinação desse dinheiro?

Outra pergunta inevitável: qual o motivo de Wilson Lima —e agora também Roberto Cidade —manterem a atual gestão da Sema? Será o "crédito de carbono"? Já ouvi algumas respostas, inclusive de pessoas de dentro da própria secretaria. No momento oportuno, irei divulgar. Espero sinceramente que não sejam verdadeiras. Neste espaço, o caboclo que manteve a floresta em pé sempre terá um defensor.

## ARTIGO



Augusto Rocha\*

## Biotecnologia na Amazônia: sem articulação, o potencial não vira poder

Não existe tecnologia sem ciência, sem prática e sem capital. A potência da biotecnologia na Amazônia só surgirá destes três elementos em grande quantidade. Fora disso, é pura distração. E tudo que não nos falta na Amazônia é distração. São cientistas que se distraem com a imensidão da Amazônia e de sua biodiversidade e pulam de conhecimento em conhecimento. São capitalistas que veem tantas alternativas e não investem em nada. São habitantes que sorvem da sua exuberância e não constroem riquezas econômicas com bases sólidas, ficando deitados em berço esplêndido, como diz o hino.

A superação desta ineficácia poderá ser feita com uma mudança de postura das três partes. Uma só não basta, pois não há tecnologia sem o tripé: conhecimento científico, conhecimento prático e capital. Tudo de muito. Nesta semana terei meu recorde de alunos de mestrado e doutorado em uma única turma: 230. Espalhados pela Amazônia

Legal: Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Maranhão, Mato Grosso, Roraima, Rondônia e Tocantins. É a melhor semana do ano, onde mais aprendo sobre Amazônia. Mais do que viver aqui toda uma vida, ouvir a inquietação de mentes afiadas é, com o perdão da palavra, uma maravilha.

Todo ano a turma aumenta e, neste ano, vou ter quase o dobro de alunos em relação ao ano passado. Não sei se é pelos créditos fáceis ou seria para o propósito da disciplina: transformar pesquisa em inovações tecnológicas, no âmbito da biotecnologia. Além de transtornar alguns com os conceitos mais básicos e mais avançados do assunto, em pouquíssimas horas, o que tenho visto ao longo dos anos é que não faltam pessoas habilitadas para lidar com a Amazônia. Faltam recursos. É gritante sua escassez para a transformação dos potenciais em prosperidade. Para completar este quadro, meu convidado deste ano será o Presidente do CO-

RECON/SP, Dr. Haroldo da Silva, que tem refletido bem sobre a Sociologia da produção nacional, com seus capitais simbólicos e financeiros.

Também é gritante o descalço dos grandes centros do Brasil em relação à pesquisa nas periferias nacionais. As administrações centrais não conseguem compreender as dimensões da Amazônia e suas particularidades. Falta o básico. E, quando falta o básico, aprende-se rápido a cooperação. Para quem tem o básico, nos grandes centros, é difícil compreender como cooperar com quem está longe. É impossível partilhar a decisão e com isso os recursos seguem a ser direcionados para as maiores instituições e grupos de pesquisa. Assim, permanece a desigualdade, ou, como se diz no ambiente acadêmico: a assimetria.

Não há capital financeiro abundante na região. Os poucos capitalistas optam, em geral, pelos juros e ganhos mais fáceis e só uma parcela pequena é alocada

no risco regional. Em uma síntese apertada: os capitalistas nacionais não dialogam com os cientistas do Norte; os cientistas Sudestinos, no máximo, fazem missões à Amazônia e pouco cooperam com os pares do Norte e, em geral, nem a autoria ofertam para os colegas Amazônicos, quando publicam seus artigos com base em resultados de pesquisas realizadas com interações nestas partes do país.

Como superar isto? Com o empoderamento e o diálogo republicano. Quando os cientistas da Amazônia passarem a não aceitar e a mudar as condições trazidas pelas lideranças nacionais. Quando os capitalistas brasileiros quiserem ganhar dinheiro com o Brasil, ao invés de sugar como imperialistas. Vejo que a cada ano estamos mais próximos disso. Todo mês de junho é animador. Todavia, como é lento. Como temos tanto retrocesso em meio a cada avanço. Basta ler as notícias do que se discute para a corrida presidencial.

\*é professor da Ufam

## ARTIGO



Flávio Guimarães\*

## A blindagem jurídica e operacional do pós-venda: o segredo da rentabilidade sustentável

No cenário econômico atual, marcado por um mercado altamente competitivo e volátil, muitas organizações concentram seus esforços e investimentos em uma busca frenética pela expansão da base de clientes. No entanto, essa miopia estratégica frequentemente resulta no esquecimento daqueles que já confiam na marca. Quando negligenciamos as necessidades do cliente atual, iniciamos um ciclo silencioso de insatisfação que culmina na perda do ativo mais valioso de uma empresa.

Sob a ótica da Administração Estratégica, o custo de aquisição de um novo

cliente (CAC) é substancialmente maior do que o custo de manutenção da base existente. Ainda assim, lideranças frequentemente só percebem o desgaste na relação quando a ruptura contratual se consolida. O erro fatal reside em tentar reconquistá-los a "peso de ouro", abrindo concessões comerciais severas que corrompem as margens de lucro e reduzem drasticamente a rentabilidade do negócio.

Para mitigar esse risco, é preciso enxergar o pós-venda não como um setor isolado, mas como um ecossistema integrado que exige a convergência de três pilares fundamentais:

a gestão de processos, a conformidade jurídica e a excelência administrativa.

Do ponto de vista da Engenharia de Processos, o pós-venda eficaz depende da eliminação de gargalos operativos e do desenho de fluxos claros que garantam a previsibilidade e a eficiência. Falhas no planejamento estratégico, tático e operacional criam atritos na jornada do consumidor. Quando os processos internos são mal elaborados, a execução falha e o produto ou serviço perde valor percebido. A estabilização e a melhoria contínua dos processos são a matéria-prima para um relacionamento

saudável e duradouro.

Contudo, a eficiência operacional ganha robustez quando aliada à segurança jurídica. No mercado contemporâneo, encantar o cliente também significa oferecer transparência, segurança institucional e o estrito cumprimento dos pactos estabelecidos. O contrato não deve ser apenas o encerramento de uma negociação, mas o alicerce de uma parceria de longo prazo. A assessoria jurídica preventiva atua na antecipação de conflitos, na gestão de riscos contratuais e na garantia de que as promessas do pós-venda estejam respaldadas legal-

mente, protegendo tanto a empresa quanto o parceiro comercial.

Infelizmente, a falta de visão técnica e o despreparo gerencial muitas vezes obscurecem essa realidade. O clima organizacional é, não raro, afetado pela arrogância de lideranças que priorizam dinâmicas de poder internas em detrimento da satisfação do cliente final. É urgente resgatar a humildade administrativa: entender o cliente é o primeiro passo para a perenidade do negócio.

O grande desafio do mercado atual não é meramente fechar vendas; é assessorar, mitigar riscos e

encantar de forma contínua. Ao desenhar metas reais, otimizar processos internos com rigor técnico e blindar as relações comerciais com segurança jurídica, transformamos o pós-venda em um diferencial competitivo intransponível.

Organizações que realizam esse "dever de casa" reduzem custos de reconquista, fidelizam sua base e, naturalmente, atraem os clientes daqueles concorrentes que falharam em entender que a verdadeira lucratividade reside na constância do encantamento.

Vamos refletir sobre isto?

\*é mestre pela UFPA, diretor de educação da ABRH e coordenador dos cursos tecnológicos e da pós-graduação da Faculdade Estácio do Amazonas