opinião

opiniao@jornaldocomercio.com.br

/ PALAVRA DO LEITOR

Desenvolvimento do Centro


política

Relator do orçamento de 2027 aponta risco de parcelar salários

Feito Pipa

A Câmara Municipal de Porto Alegre aprovou projeto de lei complementar que institui o Programa Centro+ e cria o Fundo Municipal do Polo do Centro Histórico, com isenções graduais do IPTU para intervenções em imóveis, entre outros benefícios (Jornal do Comércio, edição de 05/11/2026). A cidade não pode ser boa apenas para quem chega para investir. Precisa continuar sendo boa, principalmente, para quem já vive nela. Sou a favor de incentivar, atrair empresas, gerar empregos e desenvolver a cidade. Mas quero saber qual será o benefício concreto para quem já mora, trabalha e constrói a história desse lugar. Revitalizar prédios é importante, mas melhorar a vida das pessoas precisa ser o verdadeiro objetivo de qualquer política de desenvolvimento urbano. *(Alexandre Candano)*

Desenvolvimento do Centro II

Concordo que façam a valorização no Centro de Porto Alegre e achem solução para a questão dos moradores de rua, que perante os governantes são invisíveis. Locais bonitos precisam ter um conjunto de atitudes e soluções, não só visar o lucro imobiliário. Porto Alegre não é tão alegre em diversos locais. *(Vera Koren)*

Desenvolvimento do Centro III

Sou empresário do Centro Histórico de Porto Alegre e gostaria de entender a lógica da gestão pública. Quem já investe no Centro há anos, gera empregos, paga IPTU, ISSQN e tantos outros tributos, mesmo convivendo diariamente com a insegurança, a sujeira e a degradação urbana terá algum incentivo ou o benefício será exclusivamente para quem investir agora? *(Filipe Sales)*

Na coluna Palavra do Leitor, os textos devem ter, no máximo, 500 caracteres, podendo ser sintetizados. Os artigos, no máximo, 2300 caracteres, com espaço. É necessário indicar no título do e-mail se é "Artigo" ou "Palavra do Leitor". Os artigos e cartas publicados com assinatura são de responsabilidade dos autores e não traduzem a opinião do jornal. A sua divulgação, dentro da possibilidade do espaço disponível, obedece ao propósito de estimular o debate de interesse da sociedade e o de refletir as diversas tendências.

Aos anunciantes e agências de publicidade

Alteração de horário de fechamento

Face ao feriado do Dia da Consciência Negra em 20 de novembro de 2026, a edição do dia 20 será conjunta com a do dia 19 de novembro, com o fechamento comercial às 17h do dia 18 de novembro.

A edição do dia 23 de novembro de 2026 circulará normalmente, com o fechamento comercial às 17h do dia 19 de novembro.

Diretoria Comercial

Jornal do Comércio
O Jornal de economia e negócios do RS

/ ARTIGOS

Serviço obrigatório do atendimento humano

Abdon Barretto Filho

Com o desenvolvimento da inteligência artificial, algumas pessoas esquecem que o diferencial é o ser humano. O atendimento humano é fundamental para esclarecer eventuais dúvidas sobre equipamentos e serviços, relacionamentos comerciais, mercadológicos e de utilidade pública.

A Comunicação, a sociologia, a antropologia, a psicologia, a economia comportamental, entre outras ciências, reconhecem a necessidade do convívio entre humanos. Existe um amplo mercado com pessoas de gerações diferentes, hábitos e rendas disponíveis procurando e consumindo opções físicas e digitais nos seus relacionamentos, incluindo viagens e experiências.

Os prestadores de serviços turísticos e de hospitalidade reconhecem as comunicações e distribuições "figitais" (físicas e digitais) de acordo com seus clientes, colaboradores, sócios, fornecedores, comunidades e governos. A recente decisão governamental sobre as novas regras do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) instituídas pelo Decreto número 13.135/2026, de 02/11/2026, determinando obrigatoriedades importantes para empresas de setores regulados e financeiros merecem destaque.

A regra atinge principalmente empresas dos setores como telecomunicações, planos de saúde, energia elétrica e aviação e instituições financeiras, principalmente bancos, fintechs e serviços de pagamentos supervisionados pelo Banco Central do Brasil. As empresas devem oferecer a opção de falar com um atendente humano das 8h às 20h, em todos os dias da semana (incluindo sábados, domingos e feriados). A exigência vale tanto para chamadas telefônicas quanto para canais digitais (como chats e aplicativos de mensagens).

Relevantes na valorização do ser humano como profissional de atendimento, completando os serviços turísticos que sabem o diferencial humano em cada etapa das suas operações. Com os avanços tecnológicos, a "hora da verdade" acontece no atendimento humano que pode gerar a boa experiência ou não, a depender do profissional que realiza o atendimento.

> A competência profissional busca a satisfação do cliente, ética, responsabilidade e comprometimento

A inteligência artificial jamais vai substituir o talento humano. A competência profissional busca a satisfação do cliente, ética, responsabilidade, comprometimento social, cultural e comunitário. Será? Respeitam-se todas as opiniões contrárias. São reflexões. Podem ser úteis. Pensem nisso.

Economista e Mestre em Comunicação Social

Alfabetizar é abrir caminhos para aprender

Luciana Tondo

O Dia Nacional da Alfabetização, celebrado em 14 de novembro, é uma oportunidade para ampliarmos uma discussão que não deveria estar restrita às salas de aula: alfabetizar é criar condições para que as crianças desenvolvam autonomia, capacidade de expressão e uma relação significativa com o conhecimento.

> Pensar em alfabetização também significa considerar diferentes formas de aprender

Antes mesmo de dominar o código escrito, a criança interpreta imagens, histórias, gestos, sons e brincadeiras. Constrói sentidos a partir das experiências que vivencia e das relações que estabelece. Por isso, pensar em alfabetização também significa considerar diferentes formas de aprender e de se relacionar com o mundo.

É nesse ponto que a arte-educação pode desempenhar um papel relevante. Literatura, teatro, música, expressão corporal, jogos e brincadeiras funcionam como ferramentas complementares ao processo pedagógico e aproximam a criança dos conteúdos por caminhos que despertam o interesse. Quando uma história é lida em voz alta, encenada ou transformada em uma brincadeira, a leitura passa a envolver imaginação e construção coletiva de sentidos.

Essa abordagem também permite olhar para cada criança de maneira individualizada. Nem todas aprendem no mesmo ritmo ou respondem às mesmas estratégias. Algumas encontram uma porta de entrada para o conhecimento, outras se envolvem mais quando podem experimentar o corpo, desenhar, ouvir uma história ou interagir com os colegas.

Os desafios da alfabetização também estão relacionados às desigualdades sociais. Enquanto algumas crescem cercadas de livros, outras encontram barreiras relacionadas à infraestrutura, à renda e ao acesso a equipamentos culturais. Por isso, ações voltadas à educação e à cultura precisam ser mais frequentes e buscar reduzir essas distâncias.

É fundamental valorizarmos os educadores. Novas ferramentas e metodologias só ganham força quando professores têm oportunidade de conhecê-las e adaptá-las ao cotidiano escolar.

No Dia Nacional da Alfabetização, precisamos discutir que tipo de experiência queremos proporcionar às crianças durante esse percurso. Uma alfabetização efetiva desperta o desejo de compreender e fazer dela uma experiência de descoberta pode ser um dos caminhos para construirmos uma educação mais inclusiva.

Produtora cultural e sócia da Amora Produções Culturais

Leia o artigo "Um gesto simples que transforma relações", de Maurício Coloniezzi Erthal, em www.jornaldocomercio.com