

PERGUNTAS & RESPOSTAS

• LIVE 30'

“O Cliente e os Stakeholders na Governança.”

CONDUÇÃO

[Gaspar Carreira Jr.](#)

Sócio/Diretor AlumniPlus+® CELINT.

[Fatima Merlin](#)

Conselheira Certificada, Advisor, Mentora, Palestrante e Especialista em Varejo e Shopper.

"O Cliente e os Stakeholders na Governança."



LIVE 30'
www.celint.net.br/lives

01.10.2025

O Cliente e os Stakeholders
na Governança



PERGUNTA 1

18:08:38 | Fernando Morey : Fátima, a natureza heterogênea dos clientes faz com que a gente tenha tanto clientes bons como clientes ruins. Qual a tua visão acima de como manejar clientes ruins? Vale a pena "educar" eles? ou simplesmente "demitir" eles?

► Respondida ao vivo durante a LIVE 30'. Veja na gravação:
<https://www.youtube.com/watch?v=pYIUBJgi7Bo>

PERGUNTA 2

18:10:45 | Fernando Carvalho: Talvez ter clientes na reunião do Conselho seja desconfortável demais. Você acha que um Comitê de Clientes dirigido por um membro do Conselho pode funcionar bem? Quais seriam as grandes pautas desse comitê?

- Respondida ao vivo durante a LIVE 30'. Veja na gravação: <https://www.youtube.com/watch?v=pYIUBJgj7Bo>

PERGUNTA 3

18:11:49 | Augusto Santos: Fatima, mas informações sobre produto, portfolio, não são levantadas por pesquisa? Nesse caso, o conselho deveria analisar os resultados das pesquisas e propor ações táticas e estratégicas a partir destas informações.

- Respondida ao vivo durante a LIVE 30'. Veja na gravação: <https://www.youtube.com/watch?v=pYIUBJgj7Bo>

PERGUNTA 4

18:12:08 | Renata Torres: Muitas empresas familiares não possuem sistemas robustos de CRM ou plataformas para análises de dados. Como endereçar o desafio de ter uma visão integrada do cliente para os Conselhos Consultivos nesses casos?

- Respondida ao vivo durante a LIVE 30'. Veja na gravação: <https://www.youtube.com/watch?v=pYIUBJgj7Bo>

PERGUNTA 5

18:24:03 | Fernando Morey: Fátima, qual a tua avaliação do NPS como métrica da Centricidade no Cliente? Tem muitos pontos de vista tanto a favor quanto em contra. Da para basear toda tua estratégia de CX só na base do NPS? Não deveria se incluir outras métricas como CLV, CAC, ...?

- Respondida ao vivo durante a LIVE 30'. Veja na gravação: <https://www.youtube.com/watch?v=pYIUBJgj7Bo>

COMENTÁRIOS:

18:01:46 From Gabriel Alves - CELINT : LinkedIn Gaspar Carreira Jr:
<https://www.linkedin.com/in/gasparcarreirajr/>

18:02:39 From Gabriel Alves - CELINT : LinkedIn Fatima Merlin:
<https://www.linkedin.com/in/fatimamerlin/>

18:08:38 From Fernando Morey : Fátima, a natureza heterogênea dos clientes faz com que a gente tenha tanto clientes bons como clientes ruins. Quala tua visão acima de cómo manejar clientes ruins? Vale a pena "educar" eles? ou simplesmente "demitir" eles?

18:09:34 From Pedro Meirelles : muito interessante colocar o cliente no conselho.... CSX na veia... gostei

18:10:45 From Fernando Carvalho : Talvez ter clientes na reunião do Conselho seja desconfortável demais. Você acha que um Comitê de Clientes dirigido por um membro do Conselho pode funcionar bem? Quais seriam as grandes pautas desse comitê?

18:11:49 From Augusto Santos : Fatima, mas informações sobre produto, portfolio, não são levantadas por pesquisa? Nesse caso, o conselho deveria analisar os resultados das pesquisas e propor ações táticas e estratégicas a partir destas informações.

18:12:08 From Renata Torres : Muitas empresas familiares não possuem sistemas robustos de CRM ou plataformas para análises de dados. Como endereçar o desafio de ter uma visão integrada do cliente para os Conselhos Consultivos nesses casos?

18:18:18 From Logos Consultoria : boa noite!

18:21:31 From Heloisa Freitas : mecanismos de governança que possam, equilibrar o foco em resultados para acionistas com a manutenção da confiança e da experiência do cliente no longo prazo mas com o pensamento no ecossistema.

COMENTÁRIOS:

18:24:03 From Fernando Morey : Fátima, qual a tua avaliação do NPS como métrica da Centricidade no Cliente? Tem muitos pontos de vista tanto a favor quanto em contra. Da para basear toda tua estratégia de CX só na base do NPS? Não deveria se incluir outras métricas como CLV, CAC, ...?

18:25:07 From Gabriel Alves - CELINT : Confira os próximos programas do CELINT acessando: www.celint.net.br/calendario

18:29:14 From Gabriel Alves - CELINT : Participe do maior e mais esperado evento do CELINT, que fornece insights exclusivos e networking de altíssimo nível para todo o ecossistema de Governança.

O VI Fórum Anual de Governança do CELINT, será realizado em 01/11/2025, em um dia inteiro: <https://lp.celint.net.br/forum-2025>

18:36:10 From Fernando Carvalho : Obrigado, Fátima, por compartilhar conhecimento e experiência! Vlw!

18:36:49 From Guilherme F Therezo : excelente tema obrigado Fatima e Gaspar

18:36:50 From Juliana Moreira : Muito obrigada!!!

18:36:56 From Daniela Tinoco : muito obrigada! foi muito bom!



ASSISTA A GRAVAÇÃO DA LIVE:

<https://www.youtube.com/watch?v=pYIUBJgj7Bo>



PRÓXIMAS LIVES

CONHEÇA A PROGRAMAÇÃO:

<https://www.celint.net.br/lives>



Acreditamos que podemos seguir:

“Transformando construtivamente as organizações por meio da Governança Integral”

CELINT - Centro de Estudos em Liderança e Governança Integrais Ltda

CNPJ: 22.468.939/0001-18 | atendimento@celint.net.br | Fone/WhatsApp: [+55 \(12\) 3631-1138](tel:+551136311138)

SEDE | Praia de Botafogo, nº 501 Bloco I Sala 101 Bairro Botafogo/Rio de Janeiro CEP 22.250-911

FILIAL | Av. Charles Schnneider, 781 - Sala 409 – Taubaté, SP 12040-001