



Organizador:
Fábio Lopes Soares

Autores

Alfredo dos Santos Junior

Angela Crespo

Anderson Costa de Souza

Claudio Cardoso

Evandro Zuliani

Fábio Lopes Soares

Maria de Fátima Queijo

Maria Lumena Balaben Sampaio

Renata Luciane Megale Soares

Yara Rita dos Santos

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Fundamentos e competências para
uma melhor experiência dos clientes

EDITORA LUMEN JURIS

RIO DE JANEIRO

2026

Sumario

A Relevância da Gramática e das Técnicas de Redação e Oratória na Comunicação com os Clientes: Contribuições da Comunicação não Violenta.....	1
--	----------

Maria de Fátima Queijo

Integridade nas Relações das Organizações com seus vários públicos	29
---	-----------

Alfredo dos Santos Junior

Yara Rita dos Santos

Ética, Indústria 4.0 e Inteligência Artificial – Onde Eles se Encontram?	55
---	-----------

Anderson Costa de Souza

Mindfulness no ambiente organizacional	83
---	-----------

Renata Luciane Megale Soares

Código do Consumidor para Consumidores	101
---	------------

Evandro Zuliani

Políticas e Governança dos Relacionamentos: Fundamentos Formais e Informais	121
--	------------

Claudio Cardoso

Ouvidorias Públicas e Corporativas.....	129
--	------------

Maria Lumena Balaben Sampaio

**Quando a Resposta deixa de Ser Atendimento
e Passa a Ser Posicionamento..... 149**

Angela Crespo

**A Jornada do Consumidor: A importância da governança
de relacionamento para a fidelização de clientes 169**

Fábio Lopes Soares