

# Setor de serviços perdeu 410 mil empregos entre 2015 e 2016

O setor de serviços não financeiros (manicure, pedicure, bares e restaurantes, entre outros) tinha em 2016 mais de 1,3 milhão de empresas ativas, o que gerou uma receita operacional líquida de R\$ 1,5 trilhão e foi responsável pela ocupação de 12,3 milhões de pessoas, uma média de 9 pessoas por emprego

Os dados constam da Pesquisa Anual de Serviços 2016, que o IBGE divulgou na sexta-feira (24).

O total de salários, retiradas e outras remunerações dessas empresas foi de R\$ 327,6 bilhões, com um rendimento mensal médio por trabalhador de R\$ 2 mil. No entanto, como consequência direta da crise, o estudo contabilizou 410.489 postos de trabalho a menos do que em 2015, uma queda de 3,2%. O segmento que mais contribuiu para esses resultados foi o de serviços profissionais, administrativos e complementares, que possuía a maior participação no pessoal ocupado, e que fechou entre 2015 e 2016 com recuo de 3,5% no número de postos de trabalho.

Se o rendimento médio por trabalhador foi de R\$ 2.048



O estudo contabilizou 410 mil postos de trabalho a menos do que em 2015, uma queda de 3,2%.

em 2016, foram as empresas dos serviços de informação que registraram a maior média salarial, com R\$ 4.119 mil, enquanto os serviços prestados às

famílias apresentaram a menor média: R\$ 1.288 mil. Em relação à massa salarial, serviços profissionais, administrativos e complementares tiveram a

maior participação, respondendo por 35,8% da massa salarial do setor de serviços.

A maioria das empresas tinha também como principal atividade os serviços profissionais, administrativos e complementares, que absorviam 32,1% do total dessas empresas, seguido pelos serviços prestados principalmente às famílias (30,0%) e transportes, serviços auxiliares aos transportes e correio (14,7%). Eram ainda as empresas ligadas aos serviços profissionais, administrativos e complementares que concentravam a maior parcela de pessoal ocupado, com 39,9% do total, vindo, a seguir, serviços prestados às famílias (22,6%) e transportes, serviços auxiliares aos transportes e correio (20,4%) (ABR).

## Refinaria de Paulínia prepara retomada da produção

A Petrobras prepara a retomada da produção nas unidades da Refinaria de Paulínia (Replan) que não foram atingidas pelo incêndio da madrugada da última segunda-feira (20). A produção deve ser reiniciada nos próximos dias. O incêndio atingiu parte de uma das unidades de craqueamento catalítico e da unidade de destilação atmosférica, que fazem parte do processo de refino de petróleo. Por medida de segurança, a produção foi preventivamente paralisada em toda a refinaria.

Segundo a companhia, a entrega de produtos em estoque às distribuidoras foi retomado no dia seguinte ao incêndio (21). "A empresa conta com estoques da própria refinaria e com a produção das demais para garantir a oferta de combustíveis aos clientes". A estatal reafirmou que não houve feridos no incêndio e reforçou seu compromisso com a segurança em operações e instalações, adotando padrões da indústria mundial de petróleo.

A capacidade total da refinaria de Paulínia é de 415 mil barris por dia. A Petrobras informou que ainda não é possível prever a retomada da operação nas unidades afetadas. "A empresa não estima impactos financeiros relevantes, mesmo com remanejamento da produção de outras refinarias, reforma das unidades atingidas e eventual importação de derivados, se necessária" (ABR).

## Pesquisa constata queda na confiança do consumidor

O Índice de Confiança do Consumidor (ICC) recuou 0,4 ponto em agosto, ao passar de 84,2 para 83,8 pontos. As informações sobre a pesquisa foram divulgadas na sexta-feira (24), no Rio de Janeiro, pelo Ibre da FGV. Elas indicam que, em relação ao mesmo período do ano anterior, houve alta de 2,4 pontos. Os dados constata piora das avaliações sobre a situação atual e melhora das expectativas em relação aos meses seguintes, mas foi a satisfação com a situação financeira familiar que mais contribuiu para a queda do indicador.

O Índice de Situação Atual (ISA), por exemplo, caiu 2,7 pontos, indo para 71,4, devolvendo a alta do mês anterior, enquanto o Índice de Expectativas (IE) avançou 1,1 ponto em relação a julho, somando 93 pontos, o segundo aumento consecutivo. Já o indicador que mede a satisfação dos consumidores com a situação atual da economia variou 0,5 ponto entre julho e agosto. Foi para 78,6 pontos. Apesar disso, o índice se mantém abaixo do nível anterior à greve dos



Consumidores mantêm postura cautelosa quanto aos gastos.

caminhoneiros.

E o Indicador de Satisfação com a situação financeira familiar recuou 5,9 pontos, ficando em 64,8 pontos, o menor patamar desde agosto de 2017, sendo o que mais contribuiu para a queda do ICC em agosto. Para a coordenadora da Sondagem do Consumidor da FGV, Viviane Seda Bittencourt, os consumidores continuam mantendo uma postura conservadora diante da crise e das incertezas da economia.

As expectativas sobre a situação

financeira das famílias melhoraram pelo segundo mês seguido. O indicador subiu 3,2 pontos para 95,4 pontos, o maior nível desde abril (96,4). Em contrapartida, o indicador que mede a intenção de compras de bens duráveis recuou 0,9 ponto, para 81,2 pontos em agosto, menor nível desde outubro de 2017. Para a economista da FGV, o cenário se manterá ao longo do segundo semestre ainda em razão dos problemas enfrentados pela economia brasileira (ABR).



Para veiculação de seus Balanços, Atas, Editais e Leilões neste jornal, consulte sua agência de confiança, ou ligue para

TEL: 3043-4171



## NEGÓCIOS em PAUTA

lobato@netjen.com.br

### A - Dia Nacional da Kombi

No dia 2 de setembro (domingo), a partir das 10h, no Shopping São Bernardo Plaza, acontece o Dia Nacional da Kombi, um dos maiores encontros de colecionadores, apaixonados e curiosos pelo veículo do país. A participação no encontro é gratuita e contará com estrutura para alimentação, shows das bandas Jazz&Go e SteadyJob, Kombis temáticas, como o modelo que funciona como um estúdio de caricaturas e a Kombi com cabine para tirar fotos, e o live-painting de um modelo ao vivo. O estacionamento será cortesia para clientes que doarem dois quilos de alimentos não perecíveis. O evento conta com curadoria do Sampa Kombi Clube.

### B - Reforma Tributária

A Reforma Tributária, em discussão no Congresso Nacional, vem sendo debatida por especialistas que sentem a necessidade de repensar o sistema tributário brasileiro, para que seja menos burocrático, mais transparente, e que transmita maior segurança para os negócios. Com esse enfoque, o professor e tributarista Miguel Silva apresenta o tema "Reforma Tributária e o impacto nos sistemas ERP's das Empresas", no dia 25 de setembro, às 9h, na sede da TOTVS (Av. Braz Leme, 1000).

### C - Submissão de Artigos

A revista "Perseu: História, Memória e Política", mantida pela Fundação Perseu Abramo, abriu chamada pública para submissão de artigos para seu décimo sétimo número. O prazo para envio de artigos e resenhas é 15 de outubro. O tema proposto para o dossiê é "Marcas do escravismo no Brasil contemporâneo", sobre aspectos e efeitos do escravismo na sociedade brasileira. A ideia não é retomar debates sobre o sistema escravista colonial, mas sobre como esta experiência histórica legou à sociedade especificidades da opressão da classe trabalhadora, estruturando um sistema de exclusão; de violência e repressão estatal; e de contenção das tensões sociais, que se perpetua até o presente. Informações: (http://revistaperseu.fpabramo.org.br).

### D - Conhecimento em Administração

Muito aguardado por profissionais, autoridades acadêmicas e estudantes da Administração, o Encoad 2018 - Encontro do Conhecimento em Admi-

nistração, acontece no dia 27 de setembro, das 8h45 às 21h30, na sede do Conselho Regional de Administração de São Paulo (CRA-SP). São 33 especialistas ligados às áreas de estudo dos Grupos de Excelência do Conselho, para um dia inteiramente dedicado ao debate, ao compartilhamento de ideias e ao apontamento de tendências organizacionais e tecnológicas fundamentais para a construção da Administração no Mundo Exponencial. Mais informações e inscrições em: (http://www.encoad.com.br/home/).

### E - Indústria do Alumínio

No início de setembro, São Paulo se transformará na capital do alumínio. Entre os dias 3 e 5, a cidade será palco do 8º Congresso Internacional do Alumínio e da ExpoAlumínio - Exposição Internacional do Alumínio, que acontecerão simultaneamente no São Paulo Expo. Os eventos têm a curadoria da Associação Brasileira do Alumínio e juntos compõem o maior evento do setor nas Américas. Executivos das companhias, representantes de associações internacionais do alumínio, de agências governamentais, de centros de pesquisa e excelência vão compartilhar experiências bem sucedidas, ações inovadoras e, sobretudo, apontar tendências. Ao todo, serão 15 painéis de discussão e 70 palestrantes. Veja em: (https://www.expoaluminio.com.br/O-Congresso/Programacao/).

### F - Fábrica de Pectina

A Cargill planeja construir uma nova fábrica de pectina HM em 2019 e escolheu o Brasil para a construção desta nova instalação. O projeto, que terá investimento de aproximadamente 550 milhões de reais, faz parte de um plano da Companhia para fortalecer e diversificar seu portfólio de pectina, o que inclui também melhorias em suas três fábricas existentes na Europa (Alemanha, França e Itália). A pectina HM é um agente texturizante versátil, à base de frutas cítricas, usado na produção de compotas, sucos e bebidas lácteas. O mercado deste ingrediente tem visto um forte crescimento há vários anos, impulsionado principalmente pelo setor de bebidas lácteas, bem como pela crescente demanda global por ingredientes de origem natural. Saiba mais em (www.cargill.com).

### G - Estudar na Nova Zelândia

A Massey University, classificada entre as melhores do mundo pelo índice internacional QS World University Rankings, está com inscrições abertas para diversas bolsas de estudo em cursos de graduação e pós-

## O grande desafio da fidelização

Emerson Moreira (\*)

*Olhar verdadeiramente para o cliente e estar preparado para antecipar suas necessidades*

É o único caminho possível para as empresas sobreviverem em um ambiente tão competitivo como o nosso. Fidelizar seu público - objetivo de 10 entre 10 executivos - torna-se mais desafiador, pois as pessoas demandam cada vez mais interações únicas, independentemente do CNPJ que está por trás.

E, para se destacar, a entrega de experiências personalizadas é, sem dúvida uma das melhores saídas. Mas como? Para isso, entra a expertise e um recurso poderoso das companhias de loyalty: o conhecimento do comportamento do cliente.

Cada vez mais os programas de fidelidade proporcionam jornadas de consumo exclusivas. As ferramentas de análise de dados, por exemplo, permitem que, as empresas atuem diretamente na satisfação do consumidor. A cada pesquisa, compra e resgate é possível ter em mãos insumos importantes para orientar ações personalizadas e, mais importante gerar insights valiosos para o seu negócio.

Ao adotar essas soluções, somadas a um novo modelo de planejamento e gestão baseado na cultura LEAN (Build, Measure and Learn), uma empresa - não me refiro a uma área específica - consegue dar ritmo às suas operações e melhorar o relacionamento com seu público. As opções são infinitas: realidade aumentada,

internet das coisas, drones, micro experiências customizadas, são alguns exemplos de tendências com forte apelo para consumo e varejo, que encantam o cliente.

E por falar nas inovações, o a-commerce (comércio automatizado) se destaca porque personaliza a jornada de compra do cliente de ponta a ponta, na loja física ou virtual. Esses dois ambientes, inclusive, tendem a ficar cada vez mais integrados. Iniciativas com inteligência artificial, algoritmos e dispositivos inteligentes permitem que negociações, vendas e entregas sejam totalmente automatizadas, porém, sem se tornar impessoais.

Outro ponto, são os chatbots e que apesar de parecer ambíguo - afinal, até aqui eu defendi a experiência sob medida e agora digo que a interação não humana tem agrado - do ponto de vista dos chatbots, essa automatização não tem nada de impessoal. A tecnologia faz uma interação humanizada, ao munir os robôs com diversos dados e informações sobre a pessoa que está falando com ele.

As novas gerações, que já nascem digitalizadas, não entendem - e não querem dialogar - com companhias que não acompanhem esse comportamento. São consumidores agnósticos em relação às marcas e fiéis aos seus desejos.

Quem ainda não entendeu isso e não investiu em soluções que tragam esse conhecimento profundo e entregam experiências únicas, simplesmente pagará um preço alto ao se desconectar do seu público final e deixar de existir.

(\*) - É CEO do Grupo LTM.

## ISS sobre atividades de costura e acabamento de tecido

Tramita na Câmara o projeto de deputado Jorginho Mello (PR-SC), que deixa de tributar as atividades de costura e acabamento de tecido com o Imposto sobre Serviços (ISS). A ideia é manter o texto original de 2003, e não a redação dada pela Lei Complementar 157/16, que "prejudicou a indústria têxtil brasileira".

"Antes da lei de 2016, a indústria têxtil estava enquadrada como industrialização por encomenda, o que permitia um enquadramento mais ameno no tocante ao pagamento dos

impostos", afirma Mello, ao ressaltar que os estados já cobram o ICMS. Assim, haveria no caso bitributação pelo mesmo fato gerador.

"Não podemos deixar milhares de empregadores e empregados sob a tutela da dívida. Precisamos alterar novamente a lei para trazer a tranquilidade novamente aos cidadãos brasileiros", diz Mello. A proposta tramita em regime de prioridade e será analisada pelas comissões de Finanças e Tributação; e de Constituição e Justiça (Ag. Câmara).

-graduação. Os benefícios abrangem as áreas de administração, aviação, ciências humanas e sociais, contabilidade, comunicação, economia e marketing. Os candidatos devem estar participando pela primeira vez de um programa de bolsas da instituição e não podem ser beneficiários de nenhum outro programa de ajuda de custo. Inscrições para as bolsas dos cursos da área de negócios estão abertas até 30 de novembro; já os cursos de humanidades recebem inscrições até 1º de dezembro. Mais informações: (www.studyinnewzealand.govt.nz).

### H - Engenharia Agrônoma

A área de Soluções para Agricultura da BASF oferece oportunidades de estágio em suas estações experimentais. São mais de 30 vagas para trabalhar nos municípios de Santo Antônio de Posse, Jaboticabal, Passo Fundo, Uberlândia, Ponta Grossa, Bandeirantes, Lucas do Rio Verde, Primavera do Leste e Luís Eduardo Magalhães. Os selecionados irão atuar nos laboratórios da empresa e nas áreas de pesquisa e desenvolvimento (P&D). Os interessados em participar devem cursar o último ano de Agronomia ou Engenharia Agrônoma. É necessário ter domínio do Pacote Office, inglês intermediário e disponibilidade para estagiar até 8 horas por dia. Inscrições podem ser feitas até o dia 8 de outubro pelo site: (http://estagiosbasf.randstad.com.br).

### I - Missão Tecnológica

Uma viagem para Portugal em uma missão internacional de negócios, alinhada a um programa de colaboração tecnológica. Esse é o objetivo da MTECH Brasil-Portugal. A primeira etapa, em Lisboa, paralela ao Web Summit - considerado a melhor conferência de tecnologia do mundo -, ocorrerá de 5 e 10 de novembro. Já a segunda jornada consiste em uma Caravana Tecnológica para a região norte do país, onde estão cidades como Coimbra, Aveiro, Porto e Braga, com programação entre os dias 12 e 16 de novembro. Visitas técnicas a empresas, incubadoras e aceleradoras, centros de pesquisa e desenvolvimento, universidades, além da apresentação de especialistas nas áreas jurídica, tributária e trabalhista. Outras informações no e-mail (mtech@digitaltrees.org).

### J - Veículo Autônomo

Duas empresas do interior de São Paulo, a Synkar, do Grupo Data H, de Ribeirão Preto, especializada em inteligência artificial; e a Unipac, braço do Grupo Jacto, em Pompéia, fabricante de veículos elétricos, concluíram a primeira fase do protótipo de um carro elétrico autônomo (que dispensa motorista). Batizado de "Auto-AI" o veículo é destinado a movimentação de cargas e deverá reduzir custos com deslocamento e armazenagem em locais como áreas industriais. Além de atender a movimentação de cargas em áreas industriais, também terá condições para atender e cumprir missões, de forma autônoma, em outros ambientes considerados "fora da estrada", ou seja, locais como hospitais, condomínios, campos de golfe e futebol. Saiba mais em: (www.unipac.com.br).