



Confiança do consumidor cresce e atinge 41,4 pontos em julho

Mesmo com incertezas no cenário político e econômico, a confiança do consumidor voltou a crescer e atingiu 41,4 pontos em julho, ante os 39,4 pontos do mês anterior

Os dados do Indicador de Confiança do Consumidor (ICC) do Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) e da Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) mostra que o consumidor brasileiro segue cauteloso ao avaliar o desempenho da economia e da própria vida financeira.

“Ainda que o cenário traçado em julho tenha sido ligeiramente melhor do que o traçado em junho, quando o país esteve sob o impacto de novas turbulências no campo político, o número segue abaixo do que se considera satisfatório e, devido às incertezas ainda presentes, não se pode descartar novos retrocessos no humor do consumidor”, afirma o presidente da CNDL, Honório Pinheiro.

De acordo com o levantamento, 81% dos consumidores avaliam negativamente as



É nos supermercados que os consumidores mais percebem o aumento dos preços.

condições atuais da economia brasileira. Para 15%, o desempenho é regular e para apenas 2% o cenário é positivo. Entre aqueles que avaliam o clima econômico como ruim, os principais sintomas são o desempre-

midores insatisfeitos é menor do que quando se avalia a economia do Brasil como um todo, mas ainda assim é elevado. De acordo com a sondagem, 41% dos brasileiros consideram a atual situação financeira como ruim ou péssima. Se o custo de vida incomoda, é nos supermercados que os consumidores mais percebem o aumento dos preços: 72% notaram que os preços aumentaram nesses locais. Para 62%, também aumentou o preço da energia elétrica.

“O momento atual é ruim para a economia e isso claramente afeta a vida financeira dos consumidores”, avalia o economista-chefe do SPC Brasil, Marcela Kawauti. “Porém, a percepção de deterioração da economia é mais acentuada do que na vida pessoal” (Fonte: SPC Brasil/CNDL).

Setor de serviços teve crescimento de 1,3% entre maio e junho

Em todo o país, o volume do setor de serviços cresceu 1,3% na passagem de maio para junho. O segmento já tinha apresentado altas de 0,5% em maio e 1,1% em abril. Já a receita nominal aumentou 1% em junho. Os dados da Pesquisa Mensal de Serviços foram divulgados ontem (16), no Rio de Janeiro, pelo IBGE.

Nos demais tipos de comparação, os serviços tiveram queda no volume: comparação com junho de 2016 (-3%), acumulado do ano (-4,1%) e acumulado de 12 meses (-4,7%). Já a receita nominal teve alta: comparação com junho de 2016 (3,2%), acumulado do ano (1,6%) e acumulado de 12 meses (0,6%). Entre as seis atividades de serviços pesquisadas, cinco tiveram alta no volume na passagem de maio para junho deste ano, com destaque para as atividades turísticas (5,3%).

Também tiveram crescimento os segmentos de transportes e correio (1%), serviços prestados às famílias (1%), serviços profissionais, administrativos e complementares (0,8%) e outros serviços (0,7%). Apenas a atividade de serviços de informação e comunicação teve queda entre maio e junho: -0,2% (ABR).

Indústria paulista fechou 2 mil vagas em julho

A indústria paulista fechou o mês de julho com demissão de 2 mil trabalhadores, queda de 0,08% na comparação com o mês anterior, na série sem ajuste sazonal. Na análise com ajuste, cede 0,10%. O resultado representa estabilidade para o período, avalia Paulo Francini, diretor titular do Departamento de Pesquisas da Fiesp e do Ciesp (Depec), área responsável pela pesquisa de Nível de Emprego do Estado de São Paulo divulgada ontem (16).

No acumulado do ano, o saldo apurado está positivo em 8 mil postos de trabalho (0,37%), sendo esse o melhor resultado desde 2013, quando foram contratados 55,5 mil trabalhadores. “Alguns setores, como máquinas e equipamentos, produtos de borracha e veículos automotores surpreenderam com contratações, influenciados pelas exportações que têm ganhado



No acumulado do ano, o saldo está positivo em 8 mil postos de trabalho.

fôlego”, destacou. Francini argumenta ainda que “o equilíbrio é muito bom para quem vinha em sucessiva queda, mas para quem busca crescimento, ainda não é”, concluiu.

Entre os 22 setores acompanhados pela pesquisa para o mês de julho, 9 ficaram positivos, com destaque para o de máquinas e equipamentos (1.426); produtos de borracha

e de material plástico (1.142); veículos automotores, reboque e carrocerias (1.107). Do outro lado, 11 ficaram no campo negativo, com destaque por conta de produtos alimentícios, fechamento de 2,07 mil vagas; produtos de metal, exceto máquinas e equipamentos (-1,6 mil) e couro e calçados (-1,08 mil). Houve estabilidade em 2 setores (Al/Fiesp).

Brasil exporta café para 113 países

As exportações dos Cafés do Brasil, nos sete primeiros meses de 2017, foram realizadas para 113 países, totalizando 16,787 milhões de sacas de 60kg e receita cambial de US\$ 2,891 bilhões, o que representa aumento no

faturamento de 7,2% em comparação com o mesmo período de 2016.

O preço médio por saca exportada foi de US\$ 172,25, o que também significou incremento, em relação ao mesmo período citado, de 16,5%. No entanto, o volume exportado de café de janeiro a julho de 2017 foi 8% inferior ao mesmo período de 2016, que contabilizou 18,255 milhões de sacas (Embrapa).

Gestão financeira inteligente é chave para aperfeiçoar a experiência de pagamento

Fabrizio Costa (*)

É verdade que o varejo se mobiliza para resolver problemas relativos ao mau atendimento e atrasos nas entregas

Para não ficar para trás, o varejo se adapta ao seu tempo, implementando tecnologia em todas etapas do negócio, de modo a oferecer a melhor vivência de consumo para um perfil de cliente 2.0. No entanto, em contraste com a atualização na experiência de vendas, os processos que dão forma ao pagamento continuam parados no tempo, trazendo inúmeros problemas para o consumidor na hora da conclusão de suas compras.

Segundo levantamento do Reclame Aqui, site em que os consumidores expõem publicamente suas críticas a empresas dos mais variados segmentos, desabafos referentes às cobranças indevidas e estorno nos valores pagos ocupam, respectivamente, a segunda e a terceira posições na lista das principais queixas entre os compradores brasileiros.

O ranking, que considerou reivindicações realizadas ao longo de todo o primeiro trimestre deste ano, mostra que o problema afeta principalmente lojas virtuais, empresas de telefonia fixa e móvel, e fabricantes de eletrodomésticos, eletrônicos e itens de informática em geral. Note-se que essa tendência já havia sido constatada pelo Reclame Aqui no seu monitoramento anual de 2016.

O esforço em aperfeiçoar a experiência de compra pode ser em vão se as empresas não adotarem tecnologias que passam pela gestão do setor financeiro, com atenção especial à organização dos pagamentos de lojas físicas e virtuais. Isso porque nessa etapa ocorre a efetivação da compra, que por sua vez, deve acompanhar a rapidez e a facilidade oferecida nas etapas anteriores, sob o risco de provocar um ‘curto’ em todo o circuito. Afinal, o consumidor

de hoje basicamente procura uma experiência de compra Apple e uma experiência de pagamento Uber.

É importante frisar que o ambiente de crise continuada faz o usuário ficar ainda mais atento ao processo de compra. A tendência é que antes de fechar qualquer negócio, faça uma pesquisa mais aprofundada, tanto sobre o produto quanto sobre a empresa. Nesses momentos, passar uma imagem negativa sobre a experiência de pagamento pode comprometer o negócio e afastar possíveis compradores, mesmo quando já estão decididos pela aquisição de um determinado elemento do seu interesse.

Para lidar com esse desafio, o mercado desenvolveu tecnologias que permitem monitorar todas as etapas de uma transação em qualquer modalidade de pagamento eletrônico. Assim, os lojistas podem identificar falhas, como eventuais cobranças em duplicidade e atuar antecipadamente para estorná-las antes que sejam processadas na fatura do cartão do cliente. O varejista também pode organizar os chamados chargebacks, processos em que o dono do cartão não reconhece a compra, seja por falta de entrega seja devolução ou cobrança indevida.

Dessa forma, ele trabalha para melhor atender seu cliente, proporcionando-lhe uma melhor experiência de pagamento. Como se vê, uma gestão inteligente de vendas não apenas proporciona segurança financeira ao vendedor como fideliza a clientela ao contribuir diretamente para a construção da reputação de uma empresa no imaginário do cliente.

Em um momento em que a internet e as redes sociais empoderam cada vez mais o consumidor, não dá para ignorar a opinião do cliente, correndo o risco de perdê-lo para sempre.

(*) - É CEO da Equals, empresa especialista em gestão e conciliação de vendas com cartões de crédito e débito, boletos e outros meios de pagamentos online.

NEGÓCIOS em PAUTA
lobato@netjen.com.br

A - Interagir com o Bioma

A Fundação SOS Mata Atlântica acaba de abrir as inscrições para o projeto Aprendendo com a Mata Atlântica – Oficinas Criativas. O programa, viabilizado pela lei de incentivo cultural PROAC (Programa de Ação Cultural), busca realizar atividades com alunos a partir do ensino fundamental, que estimulem a preservação da Mata Atlântica. Podem se inscrever instituições de ensino (alunos partir de 9 anos) e grupos individuais de, no máximo, 45 pessoas. A participação é gratuita e o cadastro deve ser feito até sexta-feira (18), por meio do site (<https://goo.gl/forms/pKdDZrisTS3fsXyZ2>).

B - Sabores Nacionais

Que o pão de queijo é quase uma unanimidade quando se trata de sabores nacionais, ninguém questiona. E quando essa tradicional delícia de Minas Gerais atravessa fronteiras e conquista paladares nos Estados Unidos, Canadá, Portugal, Inglaterra, Chile, Peru, Uruguai, Emirados Árabes, Japão, Panamá, El Salvador e Costa Rica, é mesmo motivo para festejar! A Forno de Minas, líder de comercialização do produto no Brasil, registra crescimento substancial da exportação de seu carro-chefe. Nos planos consta incrementar 50% em toneladas de produtos enviados para outros países. Atualmente, a empresa exporta mais de 1.200 toneladas de pão de queijo, o que representa mais de 5% da receita da organização. A projeção é de chegarem a 20%.

C - Transformações Digitais

A 19ª edição do Futurecom, maior evento de Telecomunicações, TI e Internet na América Latina que acontece de 2 a 5 de outubro no Transamérica Expo Center, trará uma série de novidades, como um espaço de mais de 200 m² dedicado às demonstrações de Internet das Coisas (IoT) em vários setores: Agricultura, Carros Conectados, Cidades Inteligentes, Varejo, Indústria 4.0, Saúde, entre outros. A IoT já é uma realidade em diversos países e mercados. Segundo o Gartner, 8,4 bilhões de dispositivos estarão conectados em todo o mundo até o fim deste ano e a previsão é chegar a 20,4 bilhões até 2020. Alguns dos estandes que trarão novidades sobre o tema e sobre a tecnologia 5G. Mais informações: (www.futurecom.com.br).

D - Reprodução Assistida

O Sírio-Libanês Ensino e Pesquisa oferece 20 vagas para curso de pós-graduação em Reprodução Assistida. O curso conta com aulas

teóricas e atividades práticas, além de apresentar discussões reais de casais atendidos no dia a dia dos serviços especializados e de referência em reprodução assistida do país. O programa também aborda os temas mais importantes, expondo as diversas formas de tratamento da infertilidade. O curso inclui simulações práticas que antecipam as situações encontradas no exercício da profissão. O público-alvo são médicos que almejam atuar na área de medicina reprodutiva. Mais informações: (<https://iep.hospitalsiriolibanes.org.br/web/iep/-/especializacao-em-reproducao-assistida>).

E - Evento Solar

Entre os próximos dias 22 e 24, no Expo Center Norte, acontece a Intersolar South America 2017. Oportunidades e desafios no mercado sul-americano de geração e armazenagem de energia serão temas na maior feira da América do Sul para o setor solar. O visitante encontrará a completa cadeia de valor do setor fotovoltaico e termossolar, de células e módulos FV a equilíbrio de sistemas, componentes, rastreamento, até aplicações e distribuidores. Marcas globais e líderes locais apresentarão suas tecnologias de última geração e mostrarão possibilidades de lucrar, economizar e acompanhar os avanços do mercado solar. Outras informações: (<http://www.intersolar.net.br>).

F - Evento de Moto

Entre os dias 22 e 24 de setembro, na paradisíaca cidade de Paraty, acontece um dos mais importantes eventos de moto do país: a 38ª edição do Megacycle. Conterá com exposição de motos, peças e acessórios, além de rock'n roll, shows com acrobacias em motos, competição no dinamômetro, eleição da Garota Megacycle, concurso Barba e Bigode, braço de ferro, gincanas especiais e test ride. Quem quiser garantir o preço especial dos ingressos, eles já estão à venda pelo (www.megacycle.com.br). Os valores dos passaportes válidos para entrada todos os dias em seu primeiro lote são: R\$ 30 para motoclubers; R\$ 35 para homens e R\$ 25 para mulheres.

G - Exposições Inéditas

Começa hoje (17) e vai até 8 de outubro, no Espaço Cultural Porto Seguro, duas exposições simultâneas: a mostra com os vencedores do Prêmio Brasil Fotografia 2017, que este ano contempla 10 artistas, entre premiados e bolsistas, e mais de 50 obras, com trabalhos impressos

e multimeios; e a exposição Manifesto Gráfico, com uma seleção de cartazes do acervo pessoal do artista gráfico Rico Lins. O Prêmio Brasil Fotografia 2017, com curadoria geral do artista visual Cildo Oliveira teve como premiados: Nair Benedicto, Antonio Saggese, Gilvan Barreto, e André Arruda. Visitas mediadas: de terça a sábado das 10h às 18h. Domingos, das 10h às 14h. Agendamento: (educativo@espacoculturalportoseguro.com.br).

H - Joalheria para Crianças

O Abba Garage é o primeiro e único atelier escolar do mundo que se dedica a ensinar não só adultos, mas também crianças e adolescentes a arte da joalheria de bancada, ou seja, de joalheria profissional. O método de ensino para as crianças a partir de 10 anos é o mesmo utilizado pelos adultos, as técnicas empregadas por grandes mestres durante anos, são aplicadas de forma simples e objetiva. Primeiro passam a conhecer a história da joalheria, aprendem a projetar suas peças personalizadas e partem para produção, manuseando inúmeras pedras preciosas e metais (ouro e prata). Para os alunos de outras cidades, também está disponível o Abba Hostel, composto por quatro tipos de acomodações independentes. Mais informações em: (www.abbagarage.com).

I - Setor de Audiovisual

A abertura do SET EXPO será na segunda-feira (21), no Centro de Convenções do Expo Center Norte, com as presenças do ministro da Ciência, Tecnologia, Gilberto Kassab, do ministro dos Assuntos Internos e das Comunicações do Japão, Hirokyu Ogawa, e do presidente do Google Brasil Fabio Coelho, entre outros convidados. A feira, que vai até o dia 24, é o maior encontro de negócios e de tecnologia de produção e distribuição de conteúdo audiovisual da A.Latina, e um dos maiores do mundo. A programação está no link (<http://www.set.org.br/events/setexpo/programacao/>). Também acontece, em paralelo, o 29º Congresso de Tecnologia, que reunirá cerca de 1.500 participantes e 200 palestrantes para discutir as principais tendências tecnológicas para toda a cadeia de broadcast e audiovisual.

J - Creative Lab

A Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (Fecap) acaba de inaugurar o Creative Lab, um laboratório que simula uma agência de publicidade, a fim de proporcionar experiência e melhor ambientação do mercado de trabalho para os alunos de comunicação da instituição. No laboratório são ministradas aulas de computação gráfica, edição empresarial, produção gráfica e digital, além de criação. Para oferecer tecnologia de ponta aos seus estudantes, conta com 24 computadores MAC, munidos de softwares Adobe, além de mesas Wacom. Todos os equipamentos foram fornecidos pela ENG, empresa cujo foco de atuação é a transferência de tecnologias para o meio educacional.