

A FIDELIZAÇÃO DA NOVA CLASSE MÉDIA

EMPRESAS PROCURAM CONQUISTAR E RETER ESSES CLIENTES QUE AQUECEM OS NEGÓCIOS

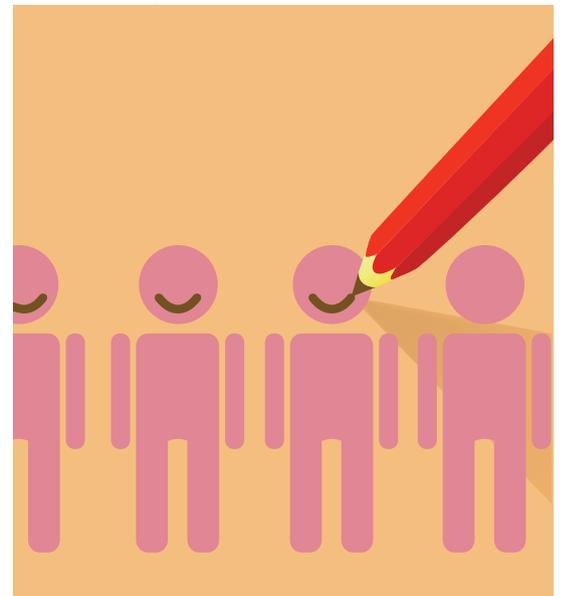
Mesmo sem novos fatos ou surpresas, vale a pena lembrar de algumas mudanças ocorridas no País nos últimos anos que resultaram em avanços e conquistas socioeconômicas, apesar da crise mundial.

Segundo o Ipea, 40 milhões de pessoas foram incorporadas à classe C, entre 2003 e 2011, hoje compondo a denominada nova classe média, representando um contingente de 105 milhões de pessoas, com renda atualizada entre as faixas de R\$ 1.750 e R\$ 7.450, representando elevado potencial de demanda.

Após longo tempo e com abrangência limitada em seu público-alvo e suas vantagens, os originais programas de milhagem, oferecidos por companhias aéreas a seus próprios clientes, sofreram transformações e aperfeiçoamentos, o que explica o avanço de nova forma de fidelidade no mercado, voltado a essa classe.

Agora em nova concepção, ganham espaço os “programas de coalizão”, bem mais vantajosos e flexíveis, portanto, mais atraentes ao consumidor, o qual pode recorrer menos à utilização do cartão, na medida em que a ele são permitidos o acúmulo de pontos – ou sua transformação em moeda – e os resgates de prêmios na rede de parceiros varejistas integrantes, de ramos diversos, também beneficiados com essa fidelização.

Como se vê, os programas de coalizão foram popularizados, assumindo novo papel no mercado, ampliando o espectro da fidelização às empresas.



pág. **02**

CONJUNTURA

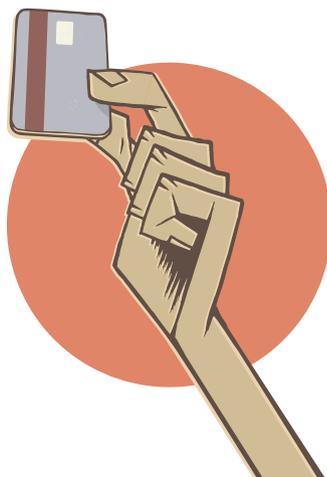
O País ressenete-se da falta de investimentos em setores vitais



pág. **03**

MERCADO

O uso do cartão de crédito exige cuidados por parte do comerciante



pág. **04**

FINANÇAS

Os preços de imóveis começam a regredir



ESTRANGULAMENTO DO CRESCIMENTO

SETORES DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA AINDA TÊM INVESTIMENTOS TRAVADOS

Há praticamente um ano, autoridades convocavam o setor empresarial para sensibilizá-lo sobre a importância dos investimentos privados na infraestrutura do País, condição excessivamente necessária para o crescimento econômico sustentado, objetivo maior do governo federal.

Vale lembrar que, apesar de todo o empenho oficial, até então baseado em medidas fiscais e creditícias de estímulo ao consumo, contemplando setores específicos da indústria, já se anteviam algumas das dificuldades a enfrentar, no plano interno e no externo, impedindo a expansão da atividade econômica – o PIB, nos níveis projetados pelo governo e o alcance de outras metas macroeconômicas.

Mas há de reconhecer que tal iniciativa foi positiva, ao aproximar e abrir o diálogo entre empresários e o governo – o que aliás deveria ser prática permanente, permitindo, com a necessária transparência, a troca de informações, de argumentos, com reivindicações e compromissos entre as partes, resguardados seus interesses e notadamente os do País.

Decorrido esse tempo, porém, deixando-se de lado os acertos e equívocos na condução da política econômica e alguns resultados, a verdade é que o investimento se manteve distante do que o governo pretendia e o setor privado vislumbrava, uma frustração para ambos. Isso, diferentemente do observado em relação às mencionadas medidas de curto prazo de estímulo ao consumo, sobretudo em 2012, que auxiliaram na contenção da desaceleração econômica, ainda que à custa de expressiva renúncia fiscal, por causa das desonerações.

É óbvio que nesse quadro existem aspectos ideológicos que, de alguma forma, influenciam as decisões, devendo por isso serem colocados à margem.

Seja como for, se ocorre tal frustração, justificam-se algumas reflexões.

1. As autoridades têm plena consciência da limitada capacidade financeira e gerencial do governo em relação aos recursos necessá-

rios para os investimentos em infraestrutura – rodovias, ferrovias, portos, aeroportos etc.

2. Por consequência, sabem da elevada dependência da capacidade de gestão e dos recursos do capital privado, principal agente no processo de inversões na economia.

3. Além disso, sabem da apetência e disposição do investidor privado em participar desses empreendimentos, acostumado que está em compartilhar desse mercado.

4. E também sabem que os investimentos dependem de um mínimo de condições objetivas favoráveis ao empreendedor, que tornem sua implementação atraente e viável.

De estranhar, por isso, apesar da urgência incontestável nos investimentos em infraestrutura, de longa maturação, o fato de o governo agir com certa parcimônia, negociando lenta e gradativamente as condições com as empresas interessadas em participar dos leilões de concessão, fato que explica o retardamento e até a desistência de grandes investidores, como ocorrido no caso das rodovias.

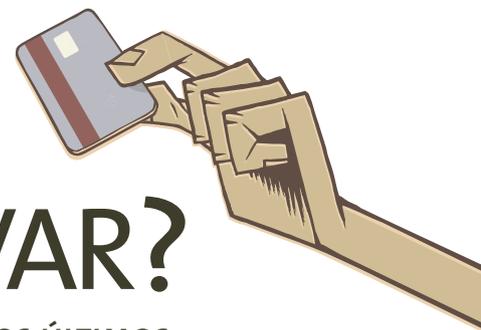
Diante dessa urgência, a bem da verdade, as autoridades competentes têm cedido em alguns aspectos, haja vista a recente ampliação dos prazos de concessão e dos prazos de financiamento, importantes para os investidores que, no entanto, ainda se ressentem da relutância governamental na questão das taxas de retorno, que consideram baixas e limitam a necessária rentabilidade, considerados os riscos envolvidos.

Qualquer que seja o caso, enfim, diante dos gargalos na economia, sobretudo em segmentos da infraestrutura, a lógica pede por definições e celeridade nas ações do governo, nas concessões públicas ao setor privado, sem as quais serão mantidas as dificuldades que o sistema empresarial continua a enfrentar.

Daí, em nome do investimento, a indispensável eliminação desses pontos de estrangulamento que, se mantidos, continuarão a inviabilizar a criação das bases para o crescimento sustentado.



CARTÃO DE CRÉDITO E CDC: O QUE OBSERVAR?



DENTRE OS MEIOS DE PAGAMENTO UTILIZADOS NO BRASIL, NOTA-SE NOS ÚLTIMOS ANOS O AUMENTO DO USO DOS CARTÕES DE CRÉDITO

Segundo dados do Banco Central, em 1999, a quantidade de cartões de créditos utilizados como meio de pagamento representava 14% dos meios de pagamento. Já em 2011, eles representaram 35%.

Para oferecer os benefícios desse importante meio de pagamento usado, por boa parte do comércio varejista, os comerciantes devem atender e cumprir as normas estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Além de multas, o empreendedor que não se adequa à lei está sujeito a outras pe-

nalidades, que podem chegar até a suspensão das atividades do estabelecimento.

São elas: afixação de preços, falta de informação sobre qual a forma de pagamento aceita na loja, imposição de valor mínimo para uso de cartão de débito ou crédito, cobrança de preço maior que o praticado à vista para pagamento com cartão de crédito ou débito, explicação sobre juros e a disponibilidade de um exemplar do Código para consulta.

Descumprir as normas do Código de Defesa do Consumidor é perigoso risco

para o negócio, pois além de ter de arcar com multas, segundo o CDC, não há um valor fixo estabelecido para as multas nem critérios objetivos para definir as penalidades. Vai depender do tipo de comércio, do porte da empresa, se há reincidência, da gravidade da infração, que também não é definida objetivamente.

Enfim, para não correr o risco de sofrer penalidades, vale a pena informar-se, bem como repassar as recomendações aos atendentes a fim de evitar problemas futuros.



CERTIFICADO DE ORIGEM FECOMERCIO-SP. MAIS PRATICIDADE E RAPIDEZ NA HORA DE EXPORTAR.

Siga o melhor rumo para seus negócios no exterior. Obtenha seu Certificado de Origem na FecomercioSP de maneira prática, rápida e segura, com as melhores condições do mercado.

Mais informações, ligue (11) 3254-1652/1653 ou envie e-mail para certificado@fecomercio.com.br

Rua Dr. Plínio Barreto, 285 – térreo
9h às 12h30 / 14h às 17h30



FECOMERCIO-SP
Representa muito para você.

IMÓVEIS DÃO SINAIS DE DESACELERAÇÃO

INVESTIDORES EM IMÓVEIS DEVEM ATENTAR-SE PARA MUDANÇAS NOS PREÇOS DO SETOR



Fatalmente, o ritmo de crescimento dos preços, dos lançamentos e das vendas de imóveis nos grandes centros urbanos brasileiros iria, em algum momento, desacelerar. Mas entre desaceleração de ritmo e queda do setor, há um abismo que só é justificado pelo tradicional alarmismo que vende jornal.

Na realidade, alguns analistas atualmente já começam a apontar queda dos preços do metro quadrado em São Paulo, mas os dados do Secovi ou da Fipe (duas boas referências) não corroboram essa tese, ao menos por enquanto. Os preços do metro quadrado no Brasil subiram 1% em abril, 3,7% em 2013 e quase 12% no acumulado de 12 meses, muito acima da inflação. Em São Paulo e no Rio de Janeiro, o comportamento foi muito parecido, ou seja, um crescimento de 1% ao mês em média nos primeiros quatro meses não pode ser confundido com queda.

Todavia, é até possível que os preços do metro quadrado caiam em São Paulo e/ou no Rio de Janeiro, mas apenas para uma acomodação momentânea depois de quatro ou cinco anos de acelerada alta. O mais provável, no entanto, é que os preços parem de subir mais do que a inflação nos próximos meses, talvez um ou dois anos, o que faria

um ajuste gradual com pouco efeito sobre os ânimos do setor. É até natural que isso ocorra, pois o ritmo de atividade em geral está baixo e, mais importante, muitos compradores de imóveis para investimento começam a colocar suas unidades (que estão sendo entregues) à venda e para locação, o que tende a elevar a oferta mais rapidamente do que a demanda nesse momento, mas não significa que a demanda por imóveis (compra ou locação) está em crise.

Mas o que isso quer dizer para os investidores que escolheram a opção imobiliária? Bom, a resposta é: depende.

1. Para os investidores do setor que adquiriram imóveis físicos, a tendência é de que o retorno não seja mais o que foi em passado recente, pois esses basicamente especularam com relação ao diferencial dos preços finais de aquisição e venda das unidades. Nesse momento, o negócio não parece mais tão bom quanto já foi.

2. Para quem comprou papéis lastreados em imóveis, o quadro não é o mesmo. Claro que parte do valor do ativo vai crescer menos por conta do provável desaquecimento dos preços (que ainda não é tão claro assim...). Mas, em geral, o retorno ainda é bom, pois

esses papéis rendem dividendos baseados nos aluguéis, geralmente comerciais, que se mantêm muito elevados. Com a taxa de ocupação ainda alta nesses imóveis, e com a queda do rendimento das aplicações em renda fixa, o retorno de muitos dos bons papéis do setor se manterá acima das outras opções.

OBSERVAÇÃO: claro que toda essa análise é válida para a média dos negócios imobiliários, até porque ainda existem regiões que devem se valorizar muito e sempre existiram aquelas que, apesar dos esforços e das previsões, não tiveram bom desenvolvimento. Isso é natural.

mixLEGAL **FECOMERCIO SP**
Representa muito para você.

PRÉSIDENTE: Abram Szajman
DIRETOR EXECUTIVO: Antonio Carlos Borges
COLABORAÇÃO: Assessoria Técnica
COORDENAÇÃO EDITORIAL E PRODUÇÃO:
Fischer2 Indústria Criativa
DIRETORA DE COMUNICAÇÃO: Neusa Ramos
EDITOR-CHEFE: André Rocha
EDITORA EXECUTIVA: Selma Panazzo
PROJETO GRÁFICO E ARTE: TUTU
FALE COM A GENTE: mixlegal@fecomercio.com.br
Rua Dr. Plínio Barreto, 285 - Bela Vista - 01313-020
São Paulo - SP - www.fecomercio.com.br