

## REAL COMPLETA 20 ANOS. O QUE VEM PELA FRENTE?

TAXAS DE JUROS DEVEM CONTINUAR ELEVADAS, POIS AS CONDIÇÕES ESTRUTURAIS NÃO MUDARAM MUITO. A TENDÊNCIA É DE QUE O IBOVESPA TENHA UM DESEMPENHO MELHOR.

*Em junho, o Plano Real comemorou 20 anos, e o momento mostra-se oportuno para uma análise da inflação e do retorno dos diferentes investimentos e para uma reflexão sobre o futuro. Ao longo desse período, a inflação foi de quase 400%, ou pouco menos de 8% ao ano; as taxas de juros oscilaram em torno de 24% ao ano; e o Ibovespa rendeu mais de 2.000%, ou quase 17% ao ano.*

*As condições estruturais que obrigaram o País a manter taxas de juros reais muito elevadas ainda estão presentes na economia. Assim, há forte probabilidade de que as taxas de juros reais permaneçam elevadas. Ao mesmo tempo, pode-se considerar um excelente resultado que o Ibovespa tenha rendido tão acima da inflação. Conseguir manter ganhos reais no mercado acionário com*

*taxas de juros extremamente altas para aplicações em renda fixa é um excelente resultado e demonstra que o mercado acionário do País mostrou força, apesar de tudo.*

*Para os próximos anos, com a taxa média de juros real muito abaixo dos 15% vigentes no período anterior, a tendência é de que o Ibovespa tenha um desempenho melhor. Isso também depende de outros fatores, mas parece bastante razoável imaginar que nas próximas décadas o desempenho médio anual seja superior aos 4% reais registrados na média dos 20 anos do Plano Real. No curto prazo, no entanto, a aposta correta permanece na renda fixa, no compasso de espera de um ambiente adequado para a retomada do crescimento econômico. [&]*



### pág. **02** ECONOMIA

Inflação exige cautela do varejo



### pág. **03** GESTÃO

Atendimento pós-venda fideliza o cliente



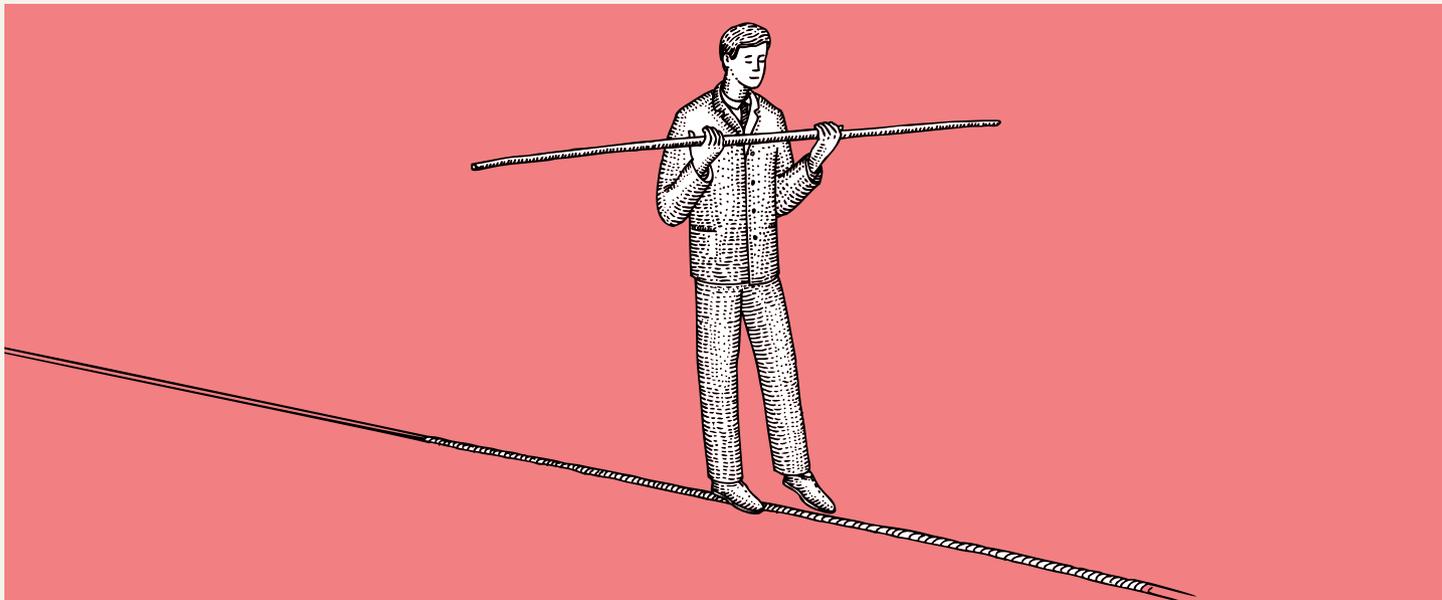
### pág. **04** CENÁRIO

Perspectivas para o PIB, investimento e inflação



# SINAL DE ALERTA SOBRE A INFLAÇÃO EXIGE CAUTELA

PERSPECTIVA DE ALTA PROVOCA AUMENTO DE CUSTOS E TENTATIVAS DE INDEXAÇÃO. NEGOCIAÇÕES COM FABRICANTES TENDEM A SER MAIS DIFÍCEIS.



A resistência da inflação tem preocupado autoridades governamentais e exigido maior atenção do Banco Central, obrigando à recondução dos juros básicos ao patamar de dois dígitos. O cenário não é assombroso, mas causa desconforto, pois se trata de medida impopular, ainda que necessária para conter as pressões de alta de preços e evitar desdobramentos sobre os agentes econômicos.

É longa a experiência brasileira com esse processo, que é complexo e injusto, e cujas distorções atingem, em maior ou menor grau, todos os segmentos da economia, com maior ênfase aos que auferem rendimentos fixos, sujeitos à deterioração do poder de compra.

Não se pode ignorar os desarranjos provocados pela inflação sobre a atividade produtiva, envolvendo as relações entre setores e os mercados, sobretudo o consumidor.

Como sinal de alerta, já há algumas evidências no setor produtivo, que sugerem cautela para evitar que elas se disseminem. A inflação, entre incertezas e expectativas, provoca especulações e leva ao aumento

dos custos, que alimentam ações preventivas e desencadeiam mecanismos naturais de defesa. Quase sempre, isso resulta em transferência do ônus das empresas e dos setores mais organizados, ou com poder de negociação, para aqueles mais débeis e menos preparados para enfrentá-la.

Depoimentos diversos já reproduzem casos típicos, desencadeados por alguns setores em função do aumento de custos e das tentativas de indexação. Os reflexos são negociações mais difíceis e lentas e, por vezes, queda de braço entre a indústria e o comércio, a exemplo do constatado na área de abastecimento. Consumidores apontam o desaparecimento de marcas e de produtos diversos, ao mesmo tempo em que entidades de classe confirmam o fato, demonstrado pelo índice de ruptura, que indica a falta desses itens. O indicador ficou em 8,5% em maio na cidade de São Paulo, segundo a Apas (Associação Paulista de Supermercados), bem acima dos 4,6% registrados no mesmo mês de 2013.

Por isso, mesmo longe da hiperinflação vivida há poucas décadas, vale todo o empe-

nho pela estabilidade dos preços, de modo a evitar que a inflação – a taxa em junho já ultrapassou o teto da meta para os 12 meses – saia do controle e assumam tendência ascendente. Isso seria um risco e um lamentável retrocesso.

E o setor terciário, mais precisamente o varejo, por sua posição na ponta da cadeia produtiva e pela alta concorrência peculiar ao segmento, deve estar diligente e cauteloso diante das tendências para esse quadro, cuja extensão é difícil calcular. Independente do porte e do poder de barganha nas negociações com os fornecedores, as empresas devem se manter atentas.

Num quadro de desaceleração da atividade econômica e de pressões inflacionárias, existe o risco de adquirir produtos a preços elevados e não conseguir repassá-los ao consumidor. Isso pode se traduzir em redução de margens ou até mesmo queda das vendas, com conseqüente aumento de estoques. Não se pode ignorar o impacto disso sobre a imagem da empresa, algo difícil de ser construído, mas que pode ser prejudicado com relativa facilidade. [s]

# IMPORTÂNCIA DO PÓS-VENDA PARA O VAREJO



MUITAS EMPRESAS NÃO DÃO A DEVIDA IMPORTÂNCIA A ESTA ETAPA, QUE PODE SER DECISIVA PARA APROXIMAR AINDA MAIS O CLIENTE DA MARCA.

*No comércio varejista, a exposição adequada dos produtos e o atendimento de qualidade são imprescindíveis para o bom andamento dos negócios. O consumidor não procura apenas o melhor preço: ele quer ser bem atendido, deseja que suas dúvidas sejam esclarecidas e que o vendedor esteja disposto a dar todo o suporte necessário, até mesmo depois da venda. É neste momento que entra o pós-venda. Apesar da importância desta etapa do processo, muitas empresas ainda não trabalham o pós-venda como referência em atendimento. Assim, destacamos alguns pontos para que uma empresa crie vínculo com o cliente:*

**CANAL DE ATENDIMENTO** O primeiro passo para um bom atendimento pós-venda é oferecer um canal por meio do qual o cliente possa tirar dúvidas sobre o produto e dar um feedback, mesmo que negativo.

**AGILIDADE NA RESPOSTA** Respostas rápidas são decisivas para o cliente. Se não puder resolver o problema no ato, estabeleça um prazo e, acima de tudo, cumpra-o.

**PROFISSIONAL CAPACITADO** É importante que o atendente conheça em profundidade o produto ou serviço em questão. Ele deve ser

capacitado e bem treinado para resolver o problema do cliente, sem transferi-lo para outros departamentos.

**ATENDIMENTO PERSONALIZADO** E-mail automático e secretária eletrônica não contribuem para a boa imagem da empresa. No pós-venda, personalize o atendimento

**COMUNICAÇÃO** Abrir um canal de comunicação com o cliente é uma boa prática para retê-lo. Por e-mail ou telefone, pergunte se ele necessita de algo, surpreenda-o e aproveite a oportunidade para colher feedback. [&]

## PROGRAMA APRENDIZAGEM GRATUITO NO SENAC.

# EMPRESA, FAÇA PARTE DO PROGRAMA APRENDIZAGEM NO SENAC E ESCOLHA MUDAR A VIDA DE MUITOS JOVENS.

Além de cumprir a lei, você ajuda a preparar os jovens para o mercado de trabalho. Uma ótima escolha para a empresa e para esta **futura geração de profissionais.**



Empresário, entre em contato com o Senac e informe-se sobre as turmas do Programa Aprendizagem com inscrições abertas.  
**www.sp.senac.br/cursosgratuitos - 0800 883 2000**

# PERSPECTIVAS DO BC PARA PIB, INVESTIMENTO E INFLAÇÃO

ECONOMIA DEVE CRESCER 2% NESTE ANO. SETORIALMENTE, É AGUARDADA EXPANSÃO DE 2,2% PARA A ÁREA DE SERVIÇOS, LIGEIRAMENTE SUPERIOR AOS 2% DE 2013.

Divulgado em junho, o Relatório Trimestral de Inflação do Banco Central aponta perspectivas para a inflação e para a economia brasileira. Entre os indicadores econômicos presentes no relatório, destacamos abaixo as perspectivas para PIB (Produto Interno Bruto), investimentos e inflação:

## PIB – PRODUTO INTERNO BRUTO

Segundo o relatório do BC, após o resultado do primeiro trimestre de 2014, quando o PIB Brasileiro cresceu 0,2%, a perspectiva para 2014 foi revisada para 2%, ante 1,6% do relatório anterior.

Setorialmente, o BC estima 2,8% de expansão na agropecuária, ante 3,6% no primeiro trimestre. Para a indústria, a projeção é de encolhimento de 0,4% para o ano, depois de uma queda de 0,8% no primeiro trimestre. Já para o setor de serviços, é aguardado crescimento de 2%, superior aos 0,4% registrados no primeiro trimestre.

Dentro do setor de serviços, destaca-se o comércio, cuja projeção para o ano é de aumento de 1,2%, abaixo do resultado de 2013, que foi de 2,5%. No âmbito da demanda agregada, projeta-se crescimento de 2% para o consumo das famílias e de 2,1% para o consumo do governo. As exportações devem crescer 2,3% e as importações, 0,6% em 2014.

## INVESTIMENTO

A Formação Bruta de Capital Fixo (FBCF) – que demonstra os investimentos realizados na economia, pois mede o quanto as empresas aumentaram os seus bens de capital (máquinas, equipamentos e material de construção) – apresentou decréscimo de 2,1% no primeiro trimestre de 2014. Para o ano, o BC estima queda ainda maior, de 2,4%.



## INFLAÇÃO

Para a inflação, medida pelo Índice de Preços ao Consumidor Ampliado (IPCA), as previsões do BC pioraram mesmo com a elevação da Selic nos últimos meses. As projeções da autoridade monetária consideram dois cenários: de referência e de mercado.

No cenário de referência, que pressupõe manutenção do juro básico e considera a taxa de câmbio em R\$ 2,25, a perspectiva é de que o IPCA do ano fique em 6,4%. No cenário de mercado, o indicador também chegaria a 6,4%.

Para 2015, o relatório também aponta alta da inflação, com IPCA em 5,7% no cenário de referência e em 6% no cenário de mercado.

No cenário geral, este ano preocupa, principalmente em decorrência da deterioração dos indicadores econômicos e, em particular, da inflação, cuja previsão é de 6,4%. Assim, o crescimento esperado para o ano é de apenas 1,6%, enquanto o comércio deve passar de uma expansão de 1,7% para apenas 1,2%.

O crescimento da oferta de empregos e da renda, aliado ao aumento moderado do crédito, ainda pode sustentar o padrão de consumo, mas o indicador já começa a sentir o impacto do cenário econômico restritivo, sob pressão da inflação e enfraquecimento do PIB, e ainda distante do potencial do País, dada as suas dimensões e recursos naturais. [8]

## PROJEÇÕES DO BANCO CENTRAL PARA 2014

PIB A PREÇOS DE MERCADO	2,0%
AGROPECUÁRIA	2,8%
INDÚSTRIA	-0,4%
SERVIÇOS	2,0%
• COMÉRCIO	1,2%
DESPESA DE CONSUMO DAS FAMÍLIAS	2,0%
DESPESA DE CONSUMO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	2,1%
FORMAÇÃO BRUTA DE CAPITAL FIXO	-2,4%
EXPORTAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS	2,3%
IMPORTAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS	0,6%



Senac Sesc FECOMERCIO SP

Aqui tem a presença do comércio

PUBLICAÇÃO DA FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DE SÃO PAULO

PRESIDENTE ABRAM SZAJMAN • DIRETOR-EXECUTIVO ANTONIO CARLOS BORGES • COLABORAÇÃO ASSESSORIA TÉCNICA • COORDENAÇÃO EDITORIAL E PRODUÇÃO TUTU • DIRETOR DE CONTEÚDO ANDRÉ ROCHA • EDITORA MARINEIDE MARQUES • FALE COM A GENTE ECONOMIX@FECOMERCIO.COM.BR RUA DOUTOR PLÍNIO BARRETO, 285 • BELA VISTA • 01313-020 • SÃO PAULO – SP • www.fecomercio.com.br