Ano 12 | **Número 116** | Março de 2015

# Empresa Brasil

CACB
CONFEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES COMERCIAIS E EMPRESARIAIS DO BRASIL

## Congresso acelera discussão e votação da reforma política

GOVERNO FEDERAL REDUZ BUROCRACIA PARA O FECHAMENTO DE EMPRESAS

CACB
CONFEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES COMERCIAIS E EMPRESARIAIS DO BRASIL

**DIRETORIA DA CACB**
TRIÊNIO 2013/2015

**PRESIDENTE**
José Paulo Dornelles Cairoli (RS)

**1º VICE-PRESIDENTE**
Rogério Pinto Coelho Amato (SP)

**VICE-PRESIDENTES**
Antônio Freire (MS)
Djalma Farias Cintra Junior (PE)
Jésus Mendes Costa (RJ)
Jonas Alves de Souza (MT)
José Sobrinho Barros (DF)
Rainer Zielasko (PR)
Reginaldo Ferreira (PA)
Sérgio Roberto de Medeiros Freire (RN)
Wander Luis Silva (MG)

**VICE-PRESIDENTE DE ASSUNTOS INTERNACIONAIS**
Sérgio Papini de Mendonça Uchoa (AL)

**VICE-PRESIDENTE DE COMUNICAÇÃO**
Alexandre Santana Porto (SE)

**VICE-PRESIDENTE DA MICRO E PEQUENA EMPRESA**
Luiz Carlos Furtado Neves (SC)

**VICE-PRESIDENTE DE SERVIÇOS**
Pedro José Ferreira (TO)

**DIRETOR–SECRETÁRIO**
Jarbas Luis Meurer (TO)

**DIRETOR–FINANCEIRO**
George Teixeira Pinheiro (AC)

**CONSELHO FISCAL TITULARES**
Jadir Correa da Costa (RR)
Ubiratan da Silva Lopes (GO)
Valdemar Pinheiro (AM)

**CONSELHO FISCAL SUPLENTE**
Alaor Francisco Tissot (SC)
Itamar Manso Maciel (RN)
Kennedy Davison Pinaud Calheiros (AL)

**CONSELHO NACIONAL DA MULHER EMPRESÁRIA**
Avani Slomp Rodrigues (PR)

**CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO JOVEM EMPRESÁRIO**
Rodrigo Paolilo

**GERENTE ADMINSTRATIVO/FINANCEIRO**
César Augusto Silva

**COORDENADOR DO EMPREENDER**
Carlos Alberto Rezende

**COORDENADOR DO CBMAE**
Eduardo Vieira

**COORDENADOR DO PROGERECS**
Luiz Antônio Bortolin

**COORDENADORA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**
Neusa Galli Fróes

**EQUIPE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**
Neusa Galli Fróes
Cyntia Menezes
Maíra Valério

SCS Quadra 3 Bloco A
Lote 126
Edifício CACB
61 3321-1311
61 3224-0034
70.313-916 Brasília - DF

Site: www.cacb.org.br

# Federações CACB

**Acre** – Federação das Associações Comerciais e Empresariais do Estado do Acre – FEDERACRE
Presidente: George Teixeira Pinheiro
Avenida Ceará, 2351 Bairro: Centro
Cidade: Rio Branco CEP: 69909-460

**Alagoas** – Federação das Associações Comerciais do Estado de Alagoas – FEDERALAGOAS
Presidente: Kennedy Davidson Pinaud Calheiros
Rua Sá e Albuquerque, 302 Bairro: Jaraguá
Cidade: Maceió CEP: 57.020-050

**Amapá** – Associação Comercial e Industrial do Amapá – ACIA
Presidente: Nonato Altair Marques Pereira
Rua General Rondon, 1385 Bairro: Centro
Cidade: Macapá CEP: 68.900-182

**Amazonas** – Federação das Associações Comerciais e Empresariais do Amazonas – FACEA
Presidente: Valdemar Pinheiro
Rua Guilherme Moreira, 281
Bairro: Centro Cidade: Manaus CEP: 69.005-300

**Bahia** – Federação das Associações Comerciais do Estado da Bahia – FACEB
Presidente: Clóves Lopes Cedraz
Rua Conselheiro Dantas, 5. Edifício Pernambuco, 9° andar
Bairro: Comércio Cidade: Salvador CEP: 40.015-070

**Ceará** – Federação das Associações Comerciais do Ceará – FACC
Presidente: João Porto Guimarães
Rua Doutor João Moreira, 207 Bairro: Centro
Cidade: Fortaleza CEP: 60.030-000

**Distrito Federal** – Federação das Associações Comerciais e Industriais do Distrito Federal e Entorno – FACIDF
Presidente: Francisco de Assis Silva
SAI Quadra 5C, Lote 32, sala 101
Cidade: Brasília CEP: 71200-055

**Espírito Santo** – Federação das Associações Comerciais, Industriais e Agropastoris do Espírito Santo – FACIAPES
Presidente: Amarildo Selva Lovato
Rua Henrique Rosetti, 140 - Bairro Bento Ferreira
Vitória ES - CEP 29.050-700

**Goiás** – Federação das Associações Comerciais, Industriais e Agropecuárias do Estado de Goiás – FACIEG
Presidente: Ubiratan da Silva Lopes
Rua 143 - A - Esquina com rua 148, Quadra 66 Lote 01
Bairro: Setor Marista Cidade: Goiânia CEP: 74.170-110

**Maranhão** – Federação das Associações Empresariais do Maranhão – FAEM
Presidente: Domingos Sousa Silva Júnior
Rua Inácio Xavier de Carvalho, 161, sala 05, Edifício Sant Louis.
Bairro: São Francisco- São Luís- Maranhão
CEP: 65.076-360

**Mato Grosso** – Federação das Associações Comerciais e Empresariais do Estado do Mato Grosso – FACMAT
Presidente: Jonas Alves de Souza
Rua Galdino Pimentel, 14 - Edifício Palácio do Comércio
2º Sobreloja – Bairro: Centro Norte Cidade: Cuiabá CEP: 78.005-020

**Mato Grosso do Sul** – Federação das Associações Empresariais do Mato Grosso do Sul – FAEMS
Presidente: Antônio Freire
Rua Quinze de Novembro, 390
Bairro: Centro Cidade: Campo Grande CEP: 79.002-917

**Minas Gerais** – Federação das Associações Comerciais e Empresariais de Minas Gerais – FEDERAMINAS
Presidente: Emílio César Ribeiro Parolini
Avenida Afonso Pena, 726, 15º andar
Bairro: Centro Cidade: Belo Horizonte CEP: 30.130-002

**Pará** – Federação das Associações Comerciais e Empresariais do Pará – FACIAPA
Presidente: Olavo Rogério Bastos das Neves
Avenida Presidente Vargas, 158 - 5º andar
Bairro: Campina Cidade: Belém CEP: 66.010-000

**Paraíba** – Federação das Associações Comerciais e Empresariais da Paraíba – FACEPB
Presidente: Alexandre José Beltrão Moura
Avenida Marechal Floriano Peixoto, 715, 3º andar
Bairro: Bodocongo Cidade: Campina Grande CEP: 58.100-001

**Paraná** – Federação das Associações Comerciais e Empresariais do Paraná – FACIAP
Presidente: Rainer Zielasko
Rua: Heitor Stockler de Franca, 356
Bairro: Centro Cidade: Curitiba CEP: 80.030-030

**Pernambuco** – Federação das Associações Comerciais e Empresariais de Pernambuco – FACEP
Presidente: Jussara Pereira Barbosa
Rua do Bom Jesus, 215 – 1º andar
Bairro: Recife Cidade: Recife CEP: 50.030-170

**Piauí** – Associação Comercial Piauiense - ACP
Presidente: José Elias Tajra
Rua Senador Teodoro Pacheco, 988, sala 207.
Ed. Palácio do Comércio 2º andar - Bairro: Centro
Cidade: Teresina CEP: 64.001-060

**Rio de Janeiro** – Federação das Associações Comerciais e Empresariais do Estado do Rio de Janeiro – FACERJ
Presidente: Jésus Mendes Costa
Rua do Ouvidor, 63, 6º andar - Bairro: Centro
Cidade: Rio de Janeiro CEP: 20.040-030

**Rio Grande do Norte** – Federação das Associações Comerciais do Rio Grande do Norte – FACERN
Presidente: Itamar Manso Maciel Júnior
Avenida Duque de Caxias, 191 Bairro: Ribeira
Cidade: Natal CEP: 59.012-200

**Rio Grande do Sul** – Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul - FEDERASUL
Presidente: Ricardo Russowsky
Rua Largo Visconde do Cairu, 17, 6º andar
Palácio do Comércio - Bairro: Centro
Cidade: Porto Alegre CEP: 90.030-110

**Rondônia** – Federação das Associações Comerciais e Industriais do Estado de Rondônia – FACER
Presidente: Gerçon Szezerbatz Zanatto
Rua Dom Pedro II, 637 – Bairro: Caiari
Cidade: Porto Velho CEP: 76.801-151

**Roraima** – Federação das Associações Comerciais e Industriais de Roraima – FACIR
Presidente: Jadir Correa da Costa
Avenida Jaime Brasil, 223, 1º andar
Bairro: Centro Cidade: Boa Vista CEP: 69.301-350

**Santa Catarina** – Federação das Associações Empresariais de Santa Catarina – FACISC
Presidente: Ernesto João Reck
Rua Crispim Mira, 319 - Bairro: Centro
Cidade: Florianópolis - CEP: 88.020-540

**São Paulo** – Federação das Associações Comerciais do Estado de São Paulo – FACESP
Presidente: Rogério Pinto Coelho Amato
Rua Boa Vista, 63, 3º andar Bairro: Centro
Cidade: São Paulo CEP: 01.014-001

**Sergipe** – Federação das Associações Comerciais, Industriais e Agropastoris do Estado de Sergipe – FACIASE
Presidente: Alexandre Santana Porto
Rua Jose do Prado Franco, 557 Bairro: Centro
Cidade: Aracaju CEP: 49.010-110

**Tocantins** – Federação das Associações Comerciais e Industriais do Estado de Tocantins – FACIET
Presidente: Pedro José Ferreira
103 Norte Av. LO 2 - 01 - Conj. Lote 22 Prédio da ACIPA -
Bairro: Centro Cidade: Palmas CEP: 77.001-022

• O conteúdo desta publicação representa o melhor esforço da CACB no sentido de informar aos seus associados sobre suas atividades, bem como fornecer informações relativas a assuntos de interesse do empresariado brasileiro em geral. Contudo, em decorrência da grande dinâmica das informações, bem como sua origem diversificada, a CACB não assume qualquer tipo de responsabilidade relativa às informações aqui divulgadas. Os textos assinados publicados são de inteira responsabilidade de seus respectivos autores.

# Um novo fôlego para as MPEs

Passo a passo, o ambiente de negócios no Brasil no que tange à burocracia começa a mudar de forma radical. Em mais uma etapa de sua cruzada em favor do empreendedorismo, o ministro Guilherme Afif Domingos pôde festejar, junto com a presidente Dilma Rousseff, em fevereiro passado, o lançamento do Programa Bem Mais Simples Brasil e o Sistema Nacional de Baixa Integrada de Empresas.

Com o novo sistema, o fechamento de empresas poderá ser feito pelo Portal Empresa Simples e na Junta Comercial dos estados. De início, espera-se que as medidas sirvam para regularizar a situação de 1,2 milhão de empresas inativas no Brasil.

Essas melhorias não são desprezíveis. Isso porque o excesso de burocracia, uma das doenças nacionais, é uma das principais variáveis do mau ambiente para os negócios existentes no país e fator de desmotivação de empreendedores.

Um termômetro desse estado de coisas é a pesquisa "Doing Business 2015", do Banco Mundial, sobre a qualidade do ambiente para as empresas, em que o Brasil, numa relação de 189 países, aparece na 120º classificação relativa à facilidade de fazer negócios. E no 167º lugar relativo à abertura de empresas.

O Doing Business aborda as regulamentações que afetam 11 áreas do ciclo de vida de uma empresa. Dez dessas áreas estão incluídas na classificação deste ano na facilidade de fazer negócios: a abertura de empresas, a obtenção de alvarás de construção, a obtenção de eletricidade, o registro de propriedades, a obtenção de crédito, a proteção de investidores minoritários, o pagamento de impostos, o comércio entre fronteiras, a execução de contratos e a resolução de insolvência.

Os dados do Doing Business 2015 estão atualizados até 1º de junho de 2014. Os indicadores são utilizados para analisar os resultados econômicos e para identificar se as reformas de regulamentação de negócios funcionaram, onde e por quê.

A próxima meta do Programa Bem Mais Simples Brasil será facilitar a abertura de empresas, cujo cronograma está previsto para junho. Nesse prazo, os diversos órgãos públicos vão trabalhar na unificação de portais e construção de um cadastro único, podendo utilizar, por exemplo, a biometria, processo de identificação já adotado pela justiça eleitoral.

Segundo os planos do ministro, ainda faltará mais uma etapa para a conclusão do programa, o Crescer Sem Medo, que vai criar condições para que as pequenas empresas cresçam sem serem sacrificadas pela carga tributária. Hoje as empresas que saem do Simples para o lucro presumido tem um aumento de tributos da ordem de 54%.

Dada a disposição do ministro Afif, de avançar ainda mais nas reformas relativas ao ambiente de negócios, acreditamos que provavelmente em pouco tempo o Brasil poderá aparecer no ranking do Doing Business em uma posição bem mais honrosa do que a atual.

*José Paulo Dornelles Cairoli, presidente da Confederação das Associações Comerciais e Empresariais do Brasil*

# ÍNDICE

**3** PALAVRA DO PRESIDENTE
Passo a passo, o ambiente de negócios no Brasil no que tange à burocracia começa a mudar de forma radical.

**5** PELO BRASIL
Em SC, nova lei do ICMS beneficia municípios conforme a produção.

**8** CAPA
Reforma política é prioridade da Câmara dos Deputados.

**12** TECNOLOGIA
WhatsApp ultrapassa 700 milhões de usuários ativos mensais.

**14** COMÉRCIO EXTERIOR
Queda nas importações deve garantir saldo na balança comercial neste ano.

**17** CONJUNTURA
Cenário pessimista prevê dólar no patamar de R$ 3,20.

**18** DESTAQUE CACB
Federaminas investe na capacitação internacional.

**20** CBMAE
Câmara já negociou conciliações por meio de mutirões em torno de R$ 6,2 milhões.

**22** MERCADO
Sebrae prevê tendências para pequenos negócios em 2015.

**24** CONSUMIDOR
Operadoras de telefonia e bancos lideram ranking de reclamações no Procon (SP).

**26** CRÉDITO
Cadastro positivo tem baixa adesão.

**28** ECONOMIA
Governo federal lança programa que reduz burocracia para as empresas.

**30** LIVRO
O Capital no Século XXI, do economista francês Thomas Piketty, é o novo fenômeno de vendas.

**31** ARTIGO
Um bom ano, segundo Jairo Martins, não acontece por acaso.


**Empreender** SUPLEMENTO ESPECIAL

Microempreendedores individuais têm maior facilidade de acesso a mercados e a serviços financeiros


EXPEDIENTE

**Coordenação Editorial:** Neusa Galli Fróes
fróes, berlato associadas
escritório de comunicação
**Edição:** Milton Wells - mwells@terra.com.br
**Projeto gráfico:** Vinícius Kraskin
**Diagramação:** Kraskin Comunicação
**Foto da capa:** Marcos Oliveira/Agência Senado
**Revisão:** Flávio Dotti Cesa
**Colaboradores:** Cyntia Menezes,Maíra Valério, Rosângela Garcia e Tagli Padilha
**Execução:** Editora Matita Perê Ltda.
**Comercialização:** Fone: (61) 3321.1311 - comercial@cacb.org.br
**Impressão:** Arte Impressa Editora Gráfica Ltda. EPP

# CACB avaliza Rio de Janeiro como sede do 11º Congresso do ICC

A Confederação das Associações Comerciais e Empresariais do Brasil (CACB) investe firme na disputa para sediar, no Rio de Janeiro, o 11º Congresso Mundial de Câmaras de Comércio (WCF). O encontro, que reúne líderes mundiais do comércio, acontece a cada dois anos num continente. A vez do Brasil poderá ser em 2019 (em 2015 será em Turim e em 2017 em Sydney), mas a definição da cidade-sede já começou a ser feita. O presidente do International Chamber of Commerce (ICC), Peter Mihok, se reuniu com a CACB, no Rio de Janeiro. Na oportunidade, o presidente José Paulo Dornelles Cairoli realizou a reunião de diretoria da CACB, quando Mihok conheceu detalhes do Rio, apresentados pelo Comitê Organizador das Olimpíadas, Prefeitura Municipal e Convention Bureau. Na reunião, ficou decidido que no 9º Congresso da WCF, em Turim, a CACB vai participar com estande e delegação de empresários. O Rio disputa com Orlando, Vancouver, Buenos Aires, San Francisco e Montreal.

*Presidente da CACB, José Paulo Dornelles Cairoli, durante reunião com Peter Mihok, da ICC (E)*

## Cancelamento de multas beneficia 28 mil empresas

Dados divulgados pela Receita Federal mostram que o cancelamento das multas aplicadas em 2009 às micro e pequenas empresas, por atraso na entrega da Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP), terá impacto de R$ 58,1 milhões em benefício das micro e pequenas empresas. O cancelamento das multas tornou-se possível após a sanção da Lei 13.097/15. As autuações têm como multa mínima valores entre R$ 200 e R$ 500.

Ao todo foram anulados 56.423 autos de infração, sendo 44.126 cancelados (78%), com impacto de R$ 33,9 milhões (58%), e 12.297 revistos (22%), representando a anulação de R$ 24,2 milhões (42%) em multas. Uma estimativa da Secretaria da Micro e Pequena Empresa (SMPE) prevê que, com as anistias de 2010 a 2014, o valor anulado poderá chegar a aproximadamente R$ 200 milhões.

# CACB discute retomada do Empreender

A Confederação das Associações Comerciais e Empresariais do Brasil (CACB) recebeu os presidentes e representantes de cinco federações comerciais do Brasil para apresentar as condições de implementação do projeto Empreender. Na primeira etapa da retomada do projeto, dez municípios de seis estados brasileiros serão contemplados: Bahia, Minas Gerais, Mato Grosso, Rondônia, Pernambuco e Rio Grande do Sul.

A escolha dos municípios será feita por meio de edital, que avaliará as condições e propostas. "É importante que o município tenha uma associação comercial bem estruturada, pois já foi provado em experiências anteriores que é a associação que impulsiona o programa e não o contrário", afirma o coordenador do Empreender, Carlos Alberto Rezende.

*Presidentes e representantes de federações debatem retomada do Empreender*

Durante a reunião foram mostrados dados que reforçam a importância do Empreender para o país, já que o programa não foca apenas em crescimento econômico, mas no desenvolvimento da região em que é implementado.

# Aciu reúne lideranças políticas para discutir diretrizes em prol do município

O presidente da Associação Comercial Industrial e de Serviços de Uberaba (Aciu), Manoel Rodrigues Neto, se reuniu na sede da associação com a prefeitura de Uberaba (MG) e lideranças empresariais e políticas da região para discutir diretrizes em prol do município. Também estiveram presentes deputados estaduais e federais. Na oportunidade, os deputados receberam das mãos do presidente da Aciu uma pauta com 16 reivindicações com ações que possibilitam parceria com os parlamentares.

"O objetivo da entidade é estabelecer uma agenda de trabalho em prol do município. É preciso entender que, passadas as eleições, nossa classe política tem que se unir em favor da cidade e da região", explicou Manoel.

O presidente da Câmara de Vereadores, Luiz Humberto Dutra, se colocou à disposição da classe empresarial e do município; e disse aos presentes que vai acompanhar os trabalhos dos deputados. "A iniciativa da Aciu é uma extensão dos fóruns permanentes de debates que a Mesa Diretora do Legislativo pretende implantar já este ano", destacou Dutra.

*Assembleia Geral Extraordinária aprovou instalação da câmara na cidade*

# CBMAE inaugura unidade em São Bernardo do Campo (SP)

Até o início de maio, será inaugurada mais uma unidade da Câmara Brasileira de Mediação e Arbitragem Empresarial (CBMAE) no estado de São Paulo. Após realizar uma Assembleia Geral Extraordinária, convocada pelo Presidente da Associação Comercial e Industrial de São Bernardo do Campo, Valter Moura, foi aprovada a instalação da câmara na cidade. Os próximos passos são a regularização do local da nova unidade e a seleção do corpo de especialistas.

Desde a década de 1950, São Bernardo do Campo tem uma economia baseada na indústria automobilística, sendo a sede das primeiras montadoras de veículos do Brasil. Nos últimos anos, a economia da região ganhou grande diversificação, o que elevou a importância do setor de serviços na cidade.

As câmaras de conciliação, mediação e arbitragem não possuem fins lucrativos e têm como objetivo proporcionar a solução extrajudicial de litígios. As unidades da rede CBMAE encontram-se instaladas em associações comerciais e empresariais, e atuam prioritariamente em prol do desenvolvimento do ambiente de negócios para as empresas.

# Facmat empossa nova diretoria

A Federação das Associações Comerciais e Empresariais do Estado do Mato Grosso (Facmat) empossou a nova diretoria eleita para o quadriênio 2015-2018, em evento que ocorreu no buffet Alphaville, em Cuiabá (MT), nomeando como presidente Jonas Alves de Souza e seu vice Pedro Jamil Nadaf. Na oportunidade, também tomaram posse os presidentes eleitos pelas associações comerciais do estado.

Para o presidente da CACB, José Paulo Dornelles Cairoli, a posse da nova diretoria da Federação significa continuar uma caminhada e manter uma herança construída pelo trabalho de muitas lideranças empresariais.

*Jonas Alves de Souza é o novo presidente da Federação*

# Em SC, nova lei do ICMS beneficia municípios conforme a produção

Municípios que industrializam produtos para exportação passam a ficar com os créditos do ICMS. A lei, publicada no fim de janeiro, é uma bandeira antiga da Facisc (Federação das Associações Empresariais de Santa Catarina). Para o presidente da entidade, Ernesto Reck, é justo que o retorno dos impostos fique com o município que fabrica e industrializa os produtos. "Acreditamos que esta mudança faz justiça tributária. São as cidades produtoras que têm os custos de produção, que empregam a população local e que arcam com investimentos em infraestrutura, por isso, é uma lei que vai beneficiar os municípios de origem dos produtos", comemora.

Até a publicação da Lei, diversas empresas, especialmente as grandes exportadoras, produziam suas mercadorias em determinado município, mas transferiam a produção para outra cidade, que faz somente a exportação deste material, e geralmente são cidades com portos. Assim, o retorno deste imposto ficava com o município onde foi feita a exportação, em vez de ser destinado à origem, ou seja, ao município onde a empresa está instalada, e onde os produtos foram fabricados.

*Congresso Nacional na posse do deputado Eduardo Cunha (PMDB) na presidência da Câmara dos Deputados*

# Reforma política é prioridade da **Câmara dos Deputados em 2015**

Entre as principais alterações estão o voto facultativo e o fim da reeleição para cargos do Poder Executivo. Estão previstas ainda mudanças do sistema eleitoral e de coligações e novas regras para o financiamento de campanhas eleitorais

"A reforma política terá de ser apreciada de qualquer forma em 2015, não há como evitarmos o debate desse tema", disse o deputado Eduardo Cunha (RJ) em seu discurso logo após ser eleito presidente da Câmara dos Deputados no dia 1° fevereiro em votação em primeiro turno.

O tema deverá praticamente monopolizar a agenda legislativa do primeiro semestre do ano, segundo informou a assessoria da presidência da Câmara dos Deputados a Empresa Brasil.

A proposta em tramitação altera seis artigos da Constituição Federal. Entre as principais mudanças estão o voto facultativo e o fim da reeleição para cargos do Poder Executivo.

No texto, estão previstas mudanças do sistema eleitoral e de coligações e novas regras para o financiamento de campanhas eleitorais, estabelecendo cláusulas de desempenho para candidatos e partidos, prazo mínimo de filiação partidária e critérios para o registro dos estatutos do partido no Tribunal Superior Eleitoral.

A reforma política em discussão abre espaço para doações de recursos por entidades sindicais – hoje proibidas de doar – a fundos especificamente arrecadados para

fins eleitorais e propõe que seja fixado em lei um valor máximo para as doações de pessoas físicas e jurídicas. Pelas regras atuais, empresas podem doar até 2% do seu faturamento bruto do ano anterior à eleição. No caso de pessoas físicas, a limitação é 10% do rendimento do ano anterior ao pleito.

### VOTO DISTRITAL

A discussão em torno da reforma envolve também o voto distrital, em que Estados e municípios são divididos em regiões, chamadas distritos. Deputados seriam escolhidos por esses distritos, e não pelo Estado, e a eleição seria majoritária, ou seja, vence quem tiver mais votos.

Uma proposta de reforma criada em 1995 trazia o voto distrital misto. Nesse projeto, uma parte dos deputados seria escolhida pelos distritos em eleição majoritária, e outra, de acordo com o sistema proporcional, como é feito hoje.

### PACTO FEDERATIVO

Além da reforma eleitoral, o presidente da Câmara reiterou sua intenção de votar o pacto federativo brasileiro. Em discurso na sessão inaugural da 55ª Legislatura, Cunha destacou a necessidade de o Congresso analisar, de forma "independente e harmônica", propostas que atendam às demandas do Executivo, do Judiciário e do Legislativo.

"Conhecemos as desigualdades do país. O que nós temos que urgentemente tratar é a questão do pacto federativo. Do quanto essas desigualdades têm provocado entre os entes federados devido à concentração do poder e da riqueza de parte da União. A cada dia que passa, os estados e municípios ficam mais pobres e sem condições de cumprir as suas obrigações."

Para Cunha, falar em reforma tributária e fiscal é consequência de uma discussão maior, que é o pacto federativo, "pois nada adianta falar de divisão de tributos sem falar dos direitos de cada estado e município nesse bolo", declarou.

### FEDERALISMO RESGATA AUTONOMIA LEGISLATIVA DOS ESTADOS

Um dos principais pilares de sustentação do Estado Federal é o exercício autônomo, pelos entes federativos, das competências legislativas e administrativas constitucionalmente distribuídas. Para atingir essa finalidade, de acordo com o professor da Faculdade de Direito da USP, Alexandre Moraes, é imprescindível a recuperação do exercício de competências legislativas dos estados-membros em matérias importantes e adequadas às peculiaridades locais.

Nesse sentido, entre os mecanismos que podem ser apontados para a obtenção desses resultados, Moraes aponta as seguintes alterações constitucionais: o real exercício das competências delegadas; efetivo exercício das competências concorrentes entre União e estados-membros; e utilização do princípio de subsidiariedade, um princípio que se aplica para dirimir um conflito aparente de normas, quando duas ou mais normas legais parecem incidir sobre determinado fato delituoso, devendo escolher-se qual delas é a mais indicada.

**"Falar em reforma tributária e fiscal é consequência de uma discussão maior, que é o pacto federativo, pois nada adianta falar de divisão de tributos sem falar dos direitos de cada estado e município nesse bolo", declarou o deputado Eduardo Cunha**

# Ajuste no Simples e terceirização podem ser votados ainda neste ano

O deputado federal Guilherme Campos (PSD-SP) elencou, entre as prioridades do ano, na área empresarial, o Projeto de Lei nº 4330/2004, que trata das mudanças na terceirização de serviços e o PL nº 448/14, que altera a Lei Geral da Micro e Pequena Empresa.

Em discussão desde 2004, o projeto nº 4330/2004 tem como objetivo a contratação de serviços terceirizados para qualquer atividade de uma empresa, sem definir limites ao tipo de serviço. Segundo o texto da proposição, nos últimos 20 anos, aconteceram grandes reformulações na organização do trabalho, e a terceirização é uma forma de trabalho que cresce cada vez mais. "A proposição regula o contrato de prestação de serviço e as relações de trabalho dele decorrentes. O prestador de serviços que se submete à norma é, portanto, a sociedade empresária, conforme a nomenclatura do novo Código Civil, que contrata empregados ou subcontrata outra empresa para a prestação de serviços", destaca o texto da proposta, que garante respeito aos direitos do trabalhador por meio de treinamento, benefícios, entre outros.

*"O projeto da terceirização é importante para oferecer garantias aos trabalhadores e responsabilizar tanto empresas contratantes quanto terceirizadas que prestam serviços às primeiras", diz o deputado Guilherme Campos*

## TERCEIRIZAÇÃO

"Essa discussão sobre à terceirização é bem semelhante a que ocorreu na época do Código Florestal. Com posições tão antagônicas, era difícil chegar a um texto que contemplasse todas as opiniões", diz o deputado. No entanto, ele acredita que o projeto é importante para oferecer garantias aos trabalhadores e responsabilizar tanto empresas contratantes quanto terceirizadas que prestam serviços às primeiras.

"Hoje a terceirização vive um caos jurídico em que cada causa recebe diferentes interpretações de cada juiz, uma situação de grande insegurança jurídica. Causas que demoram anos e até mesmo décadas para serem resolvidas, uma situação que prejudica trabalhadores, empresas e o país em geral. Por isso, a aprovação deste projeto é importante. A partir daí, teremos um texto único e critérios para o julgamento das ações", diz.

## TETO DO SIMPLES

Em levantamento realizado por meio de parceria entre a Fundação Getulio Vargas (FGV) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), foram apresentadas possíveis faixas de transição que poderão ampliar os tetos do Simples. Intitulada "Estudo para Subsidiar a Formulação de Projeto de Lei para Aprimoramento do Simples Nacional", a pesquisa, apresentada em dezembro de 2014, busca embasar a proposta de revisão das tabelas do sistema. A proposta sugere que o aumento dos impostos seja gradativo e aconteça por meio de uma rampa de tributação que contemple dos R$ 3,6 milhões até R$ 7,2 milhões – faixa de transição para o lucro presumido. Tal medida evitaria a "morte súbita" das empresas.

# Deputado da oposição é o presidente da comissão da reforma política

Eleito para comandar a comissão especial da reforma política na Câmara, o deputado Rodrigo Maia (DEM-RJ) acredita que exista clima dentro do Congresso para mudar duas regras centrais que hoje existem no jogo eleitoral.

Uma delas seria a adoção do sistema de eleição de deputados federais, estaduais e até vereadores pelo chamado "distritão". Nesse caso, acabaria o atual modelo de eleição pelo quociente eleitoral, que permite que um candidato muito votado reboque para o Congresso outros candidatos com baixa votação.

Pelo "distritão", seriam eleitos aqueles que tiverem maior votação na ordem em que isso acontecer, abandonando a regra atual do quociente.

A segunda mudança profunda é a proposta de acabar com a reeleição para cargos executivos, com aumento do período de mandato de quatro para cinco anos.

Sobre as denúncias de corrupção e caixa dois envolvendo as campanhas, o deputado acredita ser possível discutir algo que estabeleça restrições às doações de empresas para candidatos. "Algo do tipo como vetar doações de empresas que prestam serviços ao governo ou que recebem algum tipo de incentivo fiscal. Mas essa é uma discussão que pode ser ampliada", observou Maia.

"A ideia é que já possa valer para as eleições municipais de 2016. Vamos tentar acelerar a discussão e votação".

*Rodrigo Maia: "A ideia é que a reforma política já possa valer para as eleições municipais de 2016"*

## Renan considera tema fundamental para a sociedade

Pela quarta vez, o senador Renan Calheiros (PMDB-AL) foi eleito presidente do Senado. Em seu discurso de posse, ele prometeu levar adiante temas considerados fundamentais pela sociedade, como a reforma política e uma agenda econômica que "permita ao Brasil crescer sem abrir mão das conquistas obtidas até aqui".

Como suas primeiras ações no novo mandato na presidência do Senado, ele reuniu-se com o novo presidente da Câmara dos Deputados, deputado Eduardo Cunha (PMDB-RJ), para a definição de uma agenda comum às duas Casas.
O objetivo é acelerar o processo legislativo e contribuir para melhorar o ambiente de negócios no país. Renan também se comprometeu a pedir que a Câmara delibere sobre matérias aprovadas pelo Senado nos últimos anos e que estão paradas naquela Casa.

# WhatsApp ultrapassa 700 milhões **de usuários ativos mensais**

Disponível no mercado desde 2009, o WhatsApp é uma máquina de troca de mensagens entre as pessoas, que não param de aderir ao aplicativo

É impossível imaginar a vida moderna sem o uso das redes sociais ou algum tipo de aplicativo para agilizar a comunicação e estreitar as relações com os mais diversos públicos. A troca de informações por meio das plataformas digitais está cada vez mais comum em todos os ambientes, sejam eles pessoais ou profissionais. O movimento online iniciou-se ainda na década de 90 e popularizou-se nos últimos anos com o Orkut, Facebook e Twitter.

Agora chegou a febre dos aplicativos (App), onde o WhatsApp (Wpp) é o mais novo integrante da família, que permite o envio instantâneo de mensagens. Com ousadia e estratégia vencedora – e sem nenhum dólar investido em promoção e marketing –, o Wpp inovou o mercado digital ao ser o primeiro, também, a cobrar pelo seu uso. A taxa anual de R$ 2,55, como foi anunciada, passou a ser cobrada no segundo semestre de 2014.

O aplicativo usa como diferencial o fato de não disponibilizar espaço para propaganda e por ser instalado de forma gratuita. Ao fechar 12 meses de utilização e seguir usufruindo do servi-

ço, o usuário deverá tomar a iniciativa de renovar a assinatura por mais um ano, o que não ocorre automaticamente. Para três anos, a assinatura é R$ 6,87, e para cinco anos, R$ 9,54.

"Nós queremos que o intuito do WhatsApp seja uma forma de comunicação com seus amigos e família... Porém, o WhatsApp possui uma pequena taxa de assinatura", esclarecem os diretores em nota. No mesmo texto é explicado que as assinaturas são cumulativas. "...portanto, se você pagar por um ano de assinatura, o mesmo será adicionado acima da sua atual assinatura gratuita de um ano".

### COMO CONFIRMAR A ASSINATURA?

Outro compromisso reafirmado é que não há nenhuma diferença entre as versões gratuitas e pagas, a não ser a duração do serviço. Para buscar informação sobre o prazo de sua assinatura você deve acessar o ícone "Configurações", no menu principal do Wpp. Após, clicar em "Informações da Conta" e depois em "Pagamento". Ali, o aplicativo vai apresentar o seu número seguido da validade do serviço.

No mesmo espaço estão disponíveis os planos oferecidos e outros dois links, sendo um deles que permite enviar o URL de pagamento.

### OS NÚMEROS DO WPP

Disponível no mercado desde 2009, o App bateu a marca do Facebook (Fb), a mais famosa rede social entre os brasileiros, e em apenas quatro anos passou a ser usado por mais de 700 milhões de pessoas. No mesmo período, o Facebook somava 145 milhões de usuários.

Apesar de ser considerado jovem, o WatsApp é uma máquina de troca de mensagens entre as pessoas, que não param de aderir ao aplicativo. O ágil e inesperado crescimento transformou o seu criador, Jan Koum, em um dos milionários do Vale do Silício, ao assinar o acordo de venda do Wpp para o Fb no valor de US$ 19 bilhões (cerca de R$ 45 bilhões). A operação é considerada a maior e mais valiosa aquisição da história das redes sociais.

**Usuários do app enviam mais de 30 bilhões de mensagens diariamente. Seu sucesso beneficia o Facebook, que comprou a companhia no ano passado, em uma transação de US$ 22 bilhões**

## Saiba mais

- 700 milhões de usuários, dos quais 72% usam diariamente
- 50 bilhões de mensagens processadas/dia
- 500 milhões de fotos processadas/dia

## Duas décadas

A primeira rede social surgiu em 1995. A Classmates inaugurou os espaços de interação entre usuários conectados. A evolução aconteceu em 1997, quando apareceu o AOL Instant Messenger, que criou o bate-papo com trocas de mensagens instantâneas.

Ainda em 1997 foi criado o Sixdegrees, a primeira das redes sociais que possibilitou aos usuários registrar seus próprios perfis por meio de um cadastro. O Friendster surgiu em 2002 e foi o que mais se aproximou do atual modelo de redes sociais.

MySpace nasceu em 2003, assim como o Linkedin, porém possuem segmentos divergentes. A primeira é especializada em música e a segunda em perfis profissionais. Em 2004, tanto o Orkut quanto o Facebook foram lançados no mercado, porém o segundo demorou mais para ganhar os brasileiros.

O Twitter chegou em 2006, o Instagram, criado pelo brasileiro Mike Krieger, em 2010, e o Google + em 2011.

*"Brasil deve recuar do 22º para o 25º lugar entre os principais países exportadores"*

# Queda nas importações deve garantir saldo na **balança comercial em 2015**

Embora positivo, o resultado final deverá refletir a baixa atividade econômica do país; cenário reforça previsão de queda de 1,14% na participação do Brasil nas exportações mundiais

As previsões para o comércio exterior em 2015 são preocupantes. É o que alerta a Associação de Comércio Exterior do Brasil (AEB). Segundo a entidade, a balança comercial brasileira deve ter uma queda de 4,3% nas exportações e uma redução de 9,8% nas importações. Assim, os números apontam para um superávit de US$ 8,1 bilhões em 2015, frente ao déficit de US$ 3,9 bilhões de 2014, ano em que a balança comercial brasileira apresentou o pior resultado desde 1998.

O que o Brasil tem adiante é um superávit negativo, de acordo com José Augusto de Castro, presidente da AEB. O valor previsto para a balança comercial de 2015 se deve não a um aumento das exportações, mas a uma redução nas importações. "Embora o resultado final seja positivo, para a economia é negativo, pois na realidade indica menor atividade econômica", esclarece.

Outra previsão desanimadora é sobre as três principais commodities nacionais: os preços do minério de ferro, petróleo e soja continuarão caindo em 2015. Embora a demanda esteja em alta, essas commodities vinham há alguns anos sofrendo alterações positivas de preço, o que incentivou uma produção mais alta. "Isso faz com que você tenha um excedente de produção no mundo, e os preços naturalmente caiam", explica Castro.

De acordo com a AEB, o cenário reforça a previsão de queda de 1,14% na participação do Brasil nas exportações mundiais. Diante disso, o País deve recuar do 22º para o 25º lugar entre os principais países exportadores.

Com o processo de valorização do real, a exportação de manufaturados vem caindo desde 2008. De acordo com Castro, para mudar essa situação, o Brasil deve se tornar mais competitivo, promovendo reformas estruturais na área tributária e trabalhista. "Além disso, é preciso investir maciçamente em infraestrutura. Temos que reduzir nosso custo de logística e, finalmente, reduzir a burocracia", defende. A seguir, leia os principais trechos da entrevista do presidente da AEB a Empresa Brasil:

**Empresa Brasil: De que forma a desvalorização do real, prevista para 2015, pode afetar a balança comercial?**

José Augusto de Castro: Também tenho expectativa de que essa desvalorização se concretize. Certamente haverá impacto sobre as exportações de produtos manufaturados, que se tornarão mais competitivos em 2015, mas ainda não é possível definir valores, pois dependerá também dos mercados externos, e não apenas dos preços. Quanto às commodities, a desvalorização do real não provocará elevação das receitas cambiais de exportação, mas aumento na rentabilidade das exportações.

Nossas exportações para a América Latina podem enfrentar alguns problemas, pois esta região é grande exportadora de commodities, que estão com cotações em baixa e em queda, e cujo resultado será a menor geração de receitas cambiais e consequente redução de suas importações de manufaturados.

Um possível novo mercado para o Brasil são os Estados Unidos, assim chamado pois precisa ser reconquistado. Produtos como calçados, móveis, têxteis e brinquedos têm maiores chances de exportação imediata que produtos com maior nível tecnológico, com maior concorrência. Desde 2007, gradativamente, o Brasil vem deixando de ter preço competitivo na exportação de produtos manufaturados. E, sem preço competitivo, o país foi obrigado a abandonar o mercado dos EUA, o maior importador mundial desse tipo de produto.

Comprovada a ausência de reflexo sobre as commodities, está prevista redução de 10% nas exportações de produtos básicos – por conta de queda de cotação, e não de quantidade – e também se prevê um aumento na exportação de produtos manufaturados. Mas esse possível aumento nos manufaturados não deve ser suficiente para superar a diminuição das exportações de commodities. Os semimanufaturados ficarão em equi-

**Castro: "O Brasil precisa fazer seu dever de casa, o que inclui as reformas tributária e trabalhista, investimento forte e contínuo em infraestrutura, redução do custo financeiro e da burocracia. O câmbio deve ter cotação neutra, não é fator de competitividade, mas de conversão de moeda estrangeira."**

líbrio. Nesse sentido, como um todo, as exportações projetam queda de 4,3% em 2015.

Especificamente às exportações de plataformas de petróleo, um produto manufaturado, devido à situação da Petrobras, não é possível fazer previsão sobre seu desempenho em 2015, pois aquelas que estavam programadas para serem entregues este ano devem sofrer atraso, ou até mesmo serem canceladas, e terem sua produção transferidas para o exterior.

**Nos últimos dez anos, o volume de manufaturados importados aumentou em escala incomparável à das exportações desse mesmo tipo de bem. Que reflexo isso tem na economia do Brasil?**

Tradicionalmente, a pauta de importação do Brasil é composta majoritariamente por produtos manufaturados. Em 2014, 82,5% do valor de produtos importados eram manufaturados. Isso vem provocando uma desindustrialização no país. Muitas empresas fecharam ou reduziram a produção local, substituindo-a pela importação. Assim, deixaram-se de gerar centenas de milhares de empregos no Brasil, que foram gerados no exterior.

Isso ocorreu também porque o Custo Brasil é muito alto. Temos uma insuficiente, deficiente e onerosa infraestrutura, que gera elevado custo de logística, um sistema tributário obsoleto e complexo, que é anti-industrialização, e temos também um elevado custo trabalhista, não decorrente de altos salários, mas de elevados encargos sociais. Enfim, uma série de fatores que aumentam o custo Brasil e tornam a industrialização no mercado doméstico muito cara.

**Como é possível reverter ou abrandar os efeitos negativos do fenômeno mencionado na pergunta anterior?**

O Brasil precisa fazer seu dever de casa, representado pela realização das reformas tributária e trabalhista, investimento forte e contínuo em infraestrutura, redução do custo financeiro e da burocracia. Todos nós sabemos o que é necessário fazer. Veja que não foi mencionada taxa de câmbio, pois ela é flutuante, não é dever de casa, deve ter cotação neutra, não é fator de competitividade, mas simplesmente fator de conversão de moeda estrangeira.

**Em 2014, os preços dos principais petroquímicos básicos recuaram no mercado internacional, na esteira da forte desvalorização do petróleo. Quais as consequências desse cenário?**

Em 2014, tivemos uma leve queda de preço nos produtos petroquímicos, mas aumento na quantidade importada. O impacto maior vai vir em 2015, pois deve ocorrer queda mais acentuada no preço e também redução na quantidade importação. Como resultado de todo este cenário, em 2015, a projeção da balança comercial deverá apresentar superávit. Porém, será um superávit negativo, pois não decorre de aumento das exportações, mas de redução das importações, consequência das duras medidas econômicas anunciadas, que provocarão retração interna no consumo, nos investimentos e nas atividades econômicas.

## Portal Único de Comércio Exterior

Em 2017, deve ser implantado o Portal Único de Comércio Exterior, que vai unificar todos os sistemas dos órgãos envolvidos nos processos de exportação e importação no país e simplificar as operações de compra e venda de bens. A meta final do programa é reduzir o prazo de exportação de 13 para oito dias e o prazo de importação de 17 para 10 dias.

Por meio do Portal Único, a burocracia e os custos de exportadores e importadores serão reduzidos, pois as empresas só terão que apresentar as informações uma única vez aos órgãos federais. Com essas medidas, espera-se que a economia anual das empresas que trabalham no comércio exterior possa superar os R$ 50 bilhões. O intuito é também ampliar a transparência, permitindo que as empresas acompanhem o andamento de suas operações com detalhes pela internet.

MARÇO/2015 – SEBRAE.COM.BR – 0800 570 0800

# Empreender

Foto Guilherme Filho

# VANTAGENS DA FORMALIZAÇÃO

Microempreendedores individuais têm maior facilidade de acesso a mercados e a serviços financeiros

SEBRAE
Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

# FERRAMENTA SIMULA TRIBUTAÇÃO PARA PEQUENOS NEGÓCIOS

## Sebrae lança calculadora que ajuda empreendedor a optar entre Supersimples e Lucro Presumido

ALESSANDRA PIRES
AGÊNCIA SEBRAE DE NOTÍCIAS

Os donos de pequenos negócios, aqueles que faturam até R$ 3,6 milhões por ano, contam com mais uma ajuda na hora de decidir o regime de tributação. O Sebrae criou uma calculadora que simula os impostos que as micro e pequenas empresas terão que pagar mensalmente. A ferramenta permite que o empresário descubra se é melhor optar pelo Supersimples ou pelo Lucro Presumido.

O presidente do Sebrae, Luiz Barretto, recomenda aos empresários que utilizem a calculadora com o apoio do seu contador para facilitar a decisão entre os dois regimes de tributação. "Isso permitirá uma análise mais precisa da real situação da empresa e da viabilidade de transição", afirma.

A calculadora está disponível no Portal do Sebrae (www.sebrae.com.br) em Leis e Normas. Após acessar a ferramenta, o empreendedor precisa ter em mãos o ramo de atividade e os valores da receita anual e da folha de pagamento. Com o preenchimento dos campos fornecidos, o empresário poderá visualizar o total de impostos que recolheria pelo Supersimples e pelo Lucro Presumido.

O Supersimples unifica oito impostos em um único boleto e reduz, em média, 40% da carga tributária. Por esse sistema, os seguintes tributos são abrangidos: IRPJ, CSLL, PIS/Pasep, Cofins, IPI, ICMS, ISS e a Contribuição Patronal Previdenciária para a Seguridade Social (CPP). O recolhimento é feito por um documento único de arrecadação que deve ser pago até o dia 20 do mês seguinte à aferição da receita.

Já no Lucro Presumido, o IRPJ e a CSLL são apurados trimestralmente. A alíquota de cada tributo (15% ou 25% de IRPJ e 9% da CSLL) incide sobre as receitas com base em percentual de presunção. O Lucro Presumido é uma forma de tributação para determinação da base de cálculo do imposto de renda e da CSLL das pessoas jurídicas que não estiverem obrigadas, no ano-calendário, à apuração do lucro real. E

Foto: Charles Damasceno

O empreendedor deve contar com a ajuda de um contador para fazer a opção

# REGULARIZAÇÃO EMPRESARIAL AUMENTA 24,7% NO RIO GRANDE DO NORTE

## Em apenas um ano, a quantidade de negócios registrados como Microempreendedor Individual (MEI) teve um acréscimo superior a 12 mil

CLEONILDO MELLO
SEBRAE NO RIO GRANDE DO NORTE

A possibilidade de atuar no mercado formal, baixos valores de contribuição mensal e a vantagem de assegurar direitos previdenciários levaram um grande de número de empresários potiguares a registrar o negócio como Microempreendedor Individual (MEI). De acordo com dados consolidados da Receita Federal, o Rio Grande do Norte registrou um incremento de 12.378 formalizações nessa categoria jurídica. A quantidade de MEI passou de 50.133 para 62.511, de 2013 a 2014.

O MEI representa para muitos autônomos, que antes atuavam na informalidade, a melhor e mais rápida forma de acesso à cidadania, em função do registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

Pelos cálculos do Portal Empresômetro, 38% das 161.533 micro e pequenas empresas potiguares em atividade estão registradas como MEI. Considerando-se as inseridas no Simples Nacional – sistema simplificado de arrecadação de tributos que oferece redução de até 40% na carga tributária –, a figura jurídica do MEI ultrapassa mais da metade dos empreendimentos.

A artesã Kelly Oliveira, do município de Parelhas, distante 240 quilômetros de Natal, integra as estatísticas das formalizações no estado. No ano passado, ela registrou a atividade de confecção de caricaturas em biscuit para bolos comemorativos como MEI. "Somente como pessoa jurídica tive a oportunidade de participar de eventos específicos para noivas. Já cheguei a enviar encomendas para Rússia, Estados Unidos e Itália", informa.

Entre os motivos para essa corrida empresarial estão benefícios como a abertura de conta bancária, o pedido de empréstimos e a emissão de notas fiscais. Além disso, o MEI é isento dos tributos federais (Imposto de Renda, PIS, Cofins, IPI e CSLL). Paga apenas um valor fixo mensal que varia entre R$ 40,40 e R$ 45,40. Essa contribuição é destinada à Previdência Social e ao ICMS ou ao ISS. Essas quantias serão atualizadas anualmente, de acordo com o salário mínimo. Para ser Microempreendedor Individual é preciso ter um faturamento anual de até R$ 60 mil, não possuir participações em outras empresas e ter até um funcionário contratado regularmente. E

"SOMENTE COMO PESSOA JURÍDICA TIVE A OPORTUNIDADE DE PARTICIPAR DE EVENTOS ESPECÍFICOS PARA NOIVAS." KELLY OILVEIRA, ARTESÃ.

# PEQUENOS NEGÓCIOS CADA VEZ MAIS CONECTADOS

## De acordo com pesquisa do Sebrae, 92% dos empreendedores se valem da internet no dia a dia

ALESSANDRA PIRES
AGÊNCIA SEBRAE DE NOTÍCIAS

O acesso à internet é prática já incorporada por quase a totalidade dos donos de micro e pequenas empresas brasileiras, aquelas que faturam até R$ 3,6 milhões por ano. De acordo com pesquisa inédita do Sebrae, 92% desses empresários usam a internet. Quando comparado ao acesso feito pelo conjunto da população brasileira, os empreendedores se mostram bem mais conectados. Dados do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.br) indicam que 59% da população utilizam a rede global de computadores.

O uso da internet no celular pelos donos de pequenos negócios também supera a média da população brasileira. Enquanto metade dos empresários usa seu telefone móvel para se conectar, apenas 31% da população do país fazem o mesmo. "A internet hoje é uma importante ferramenta que os donos de pequenos negócios têm para se capacitar e divulgar seus produtos e serviços. Ter acesso a esse meio de comunicação já é um grande passo para melhorar a qualidade do empreendedorismo no país", destaca o presidente do Sebrae, Luiz Barretto.

O estudo apontou que para 65% dos empresários que usam internet é alta a importância desse canal para o bom desempenho do negócio. Os principais motivos que levam os donos de micro e pequenas empresas a se conectarem são o uso do e-mail, a pesquisa de preços e de fornecedores, serviços financeiros e compras de insumos. Os empresários que acessam a internet gastam, em média, 20 horas semanais para assuntos ligados ao negócio e 12 horas para outras finalidades.

O uso da internet também é considerado um importante canal de capacitação. Os cursos a distância oferecidos gratuitamente pelo Sebrae tiveram procura recorde de quase um milhão de pessoas até o início de dezembro de 2014. "Sabemos que o grande desafio para os donos de pequenos negócios é se qualificar. Para se ter uma boa gestão é preciso estar capacitado, e essa disponibilidade do empreendedor favorece a criação de novas empresas, aumentando também a taxa de sobrevivência delas", explica Barretto. E

Foto: Arquivo Sebrae

Cursos a distância do Sebrae tiveram procura recorde em 2014

> "A INTERNET HOJE É UMA IMPORTANTE FERRAMENTA DE CAPACITAÇÃO E DE DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS."
> LUIZ BARRETTO, PRESIDENTE DO SEBRAE

# TURISMO É OPORTUNIDADE PARA EMPREENDER

## Período de férias pode ser a chance de inovar e faturar

SEBRAE NO ESPÍRITO SANTO

Viagens pelo território nacional estão em alta. É o que demonstra a Sondagem do Consumidor – Intenção de Viagem, realizada pelo Ministério do Turismo (MTUR). O estudo revela que 69,6% dos brasileiros que têm pretensão de viajar elegerão o próprio país como destino. E com praias e montanhas tão próximas, o Espírito Santo pode oferecer diversas possibilidades aos turistas.

A analista de Atendimento Individual do Sebrae no estado, Jéssika Tristão, destaca alguns dos principais campos de atuação que recebem demanda diferenciada durante as férias. "Nesse período, o setor do comércio abre leque de oportunidades. Pequenos negócios voltados para o mercado de alimentação, como bares, restaurantes, padarias, supermercados, mercearias, além de lojas de moda praia e roupas de banho, empresas de gás e água, hotelaria e transporte, são os ramos mais movimentados."

A analista também observa que é necessário estar atento ao mercado, às necessidades dos turistas e, especialmente, preparado para atender ao período de alta temporada. "A contratação temporária é comum nesses casos. E os funcionários devem ser treinados. É preciso garantir um atendimento padronizado, com agilidade, pois em função da demanda muito grande o cliente pode acabar insatisfeito com demora e atrasos. Inovar ou mudar algum produto ou serviço também é uma boa opção. Sem se esquecer de manter um estoque razoável e boa estrutura para armazenamento, principalmente de alimentos. Caso contrário, é insatisfação garantida", ressalta.

Maria Lúcia Domingues Porto, proprietária da Art & Corpo, loja multimarcas de moda praia, localizada no município de Piúma, conta que já está acostumada a trabalhar com sua equipe em busca da melhor forma de atendimento ao cliente. "Sempre falo aos meus funcionários que devemos nos colocar no lugar de quem estamos atendendo. Buscar oferecer os melhores produtos e prestar um atendimento diferenciado são alguns requisitos básicos em nossa equipe. Conquistar os clientes não só pela qualidade dos produtos, mas também pelo tratamento especial que você mesmo gostaria de receber", observa.

Atender melhor à demanda exige capacitação. Jéssika lembra que o Sebrae tem uma programação diversificada e acessível a todos. Os especialistas podem orientar e indicar uma boa oportunidade para empreender ou melhorar o faturamento dos empresários que já atuam no mercado. E

"ESTUDO REVELA QUE 69,6% DOS BRASILEIROS QUE TÊM PRETENSÃO DE VIAJAR ELEGERÃO O PRÓPRIO PAÍS COMO DESTINO."

# TERCEIRA IDADE COM ESPÍRITO EMPREENDEDOR

## Aposentados empreendedores abrem empresas após identificar oportunidades

LARISSA AGNEZ
SEBRAE NO ESPÍRITO SANTO

Pesquisa do Sebrae, em parceria com o Instituto Brasileiro de Qualidade e Produtividade (IBQP), aponta que a aposentadoria não é mais sinônimo de ociosidade para milhares de brasileiros. Isso porque do total de empreendedores que abriram uma empresa nos últimos três anos, cerca de 7% têm mais de 55 anos. Esses donos de pequenos negócios têm provado que o empreendedorismo pode ser uma opção de vida para quem chega à aposentadoria.

A pesquisa também demonstra que 74% dos empreendedores com mais de 55 anos abrem a sua empresa por oportunidade e não por necessidade. Essa porcentagem é superior à média geral das demais empresas, que é de 71%. "O empreendedor aposentado visa no seu próprio negócio uma maneira de continuar ativo e produzindo, o que é extremamente importante, uma vez que exercitam a mente, melhoram a autoestima e, consequentemente, a qualidade de vida. Outros fatores que contribuem ainda para esta empreitada são: a experiência, adquirida ao longo dos anos, e a paciência para planejar, fator fundamental para todo novo empreendimento empresarial ", explicou a coordenadora da Unidade de Atendimento do Sebrae no Espírito Santo, Silvia Anchieta.

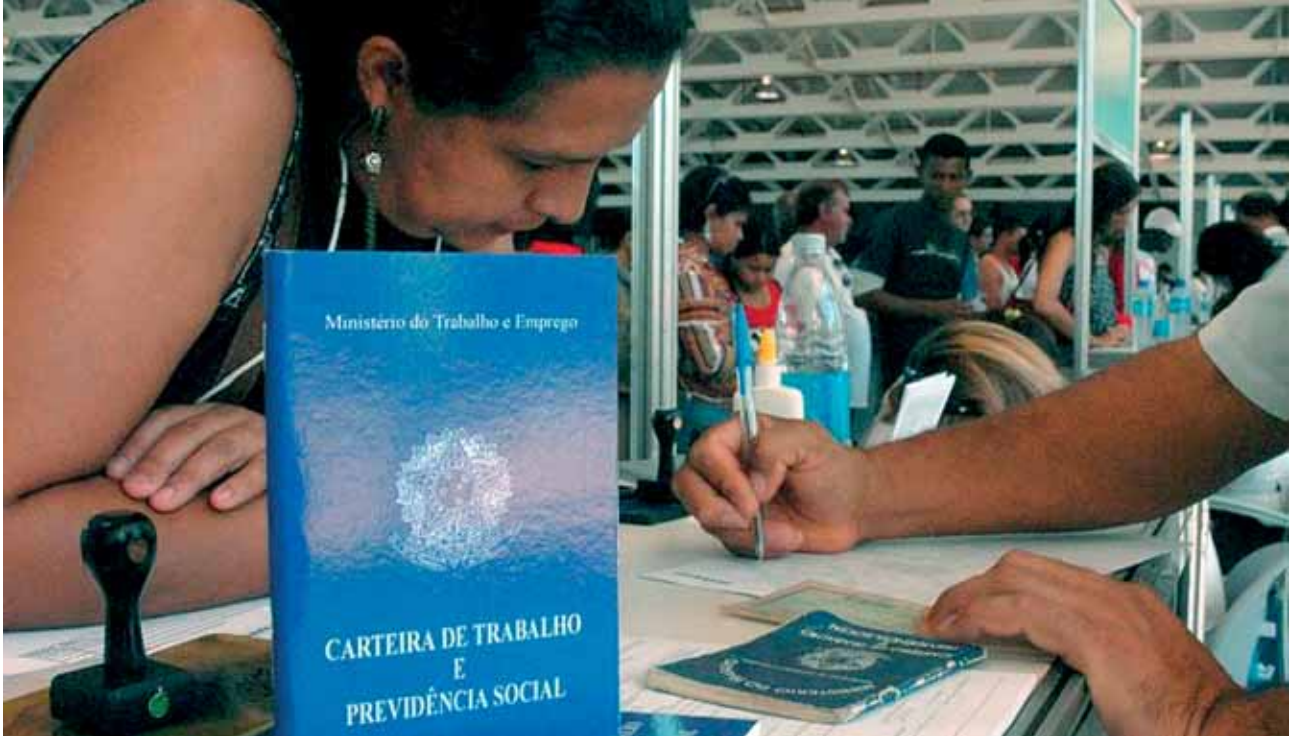
Rogério Raizer Serrate, de 56 anos, viu a aposentadoria como a oportunidade de realizar seu sonho e, assim, ter seu próprio negócio. O microempresário trabalhou como Técnico de Segurança do Trabalho e aproveitou sua experiência profissional para continuar prestando serviços particulares na área, inclusive para a empresa da qual foi funcionário.

Visando garantir uma renda fixa, Rogério teve a ideia de dar início ao seu sonho e procurou o Sebrae. O empresário fez o Modelo de Negócios, participou do Empretec, está iniciando o Plano de Negócios e já possui sua empresa formalizada, a Global Locações e Transporte. E

> "DO TOTAL DE EMPREENDEDORES QUE ABRIRAM UMA EMPRESA NOS ÚLTIMOS TRÊS ANOS, CERCA DE 7% TÊM MAIS DE 55 ANOS."



**INFORME SEBRAE.** Presidente do Conselho Deliberativo Nacional: Robson Braga de Andrade. Diretor-Presidente: Luiz Barretto. Diretora-Técnica: Heloisa Guimarães de Menezes. Diretor de Administração e Finanças: José Claudio dos Santos. Gerente de Marketing e Comunicação: Cândida Bittencourt. Edição: Ana Canêdo, Antônio Viegas. Fone: (61) 3348-7494




CONJUNTURA

# FGV prevê aumento do desemprego

Crescimento fraco do PIB e ajustes fiscais do governo deverão restringir a geração de novos empregos neste ano

A taxa média de desemprego deve passar de 4,8% em 2014 para 5,6% em 2015, segundo previsões do Instituto Brasileiro de Economia da Fundação Getulio Vargas (Ibre/FGV). Entre os fatores que devem contribuir para a redução da oferta de emprego, o de maior peso é a estagnação da economia. Com previsão de crescimento do PIB, em 2015, de 0,5%, a geração de novos empregos deverá diminuir, sobretudo no setor industrial, preveem os especialistas.

De outra parte, os ajustes conduzidos pela nova equipe econômica também contribuirão para o resultado. Isso porque deverão se reduzir substancialmente os investimentos públicos em função do ajuste fiscal prometido pelo governo.

O resultado será uma deterioração da renda familiar, que trará de volta à fila do desemprego as pessoas que estavam fora da força de trabalho. Com o desemprego subindo, haverá pressão sobre os salários, que vão crescer menos. Com o salário crescendo menos, os membros da família que não estavam participando do mercado de trabalho vão voltar a procurar emprego. O desemprego vai subir principalmente por causa do aumento da população economicamente ativa. A oferta de trabalhadores deve aumentar este ano.

## 2014 TEVE O PIOR RESULTADO DESDE 1999

Dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), divulgados pelo Ministério do Trabalho e Emprego, revelam que o país gerou 396.993 vagas de empregos formais em 2014. Os números representam uma queda de 64,4% em relação às vagas abertas em 2013 – que somaram 1,11 milhão. O recorde de geração de empregos formais, para um ano fechado, aconteceu em 2010, quando foram criadas 2,54 milhões de vagas.

O resultado de 2014 foi o pior para um ano, considerando a série ajustada do Ministério do Trabalho, que tem início em 2002.

Na série sem ajustes, é o pior resultado desde 1999, quando foram fechadas (demissões acima de contratações) 196 mil vagas formais de trabalho, segundo números do Ministério do Trabalho.

*Empresários mineiros conheceram o Big Show NRF,a maior convenção focada em varejo do mundo*

# Federaminas investe na **capacitação internacional**

## Empresários mineiros expandem possibilidade de negócios com projeto da Federaminas de internacionalização de micro e pequenas empresas

Com o objetivo de inserir micro e pequenas empresas (MPEs) brasileiras no processo de globalização, a Federação das Associações Comerciais e Empresariais do Estado de Minas Gerais (Federaminas) desenvolve, desde 2012, projeto de internacionalização junto aos empresários do estado, em parceria com o Grupo Baumann – operadora de turismo empresarial atuante em diversos países com especialização no desenvolvimento de missões internacionais, feiras, rodadas de negócios, reuniões institucionais e governamentais, entre outras ações. De acordo com Renato Castro, diretor executivo do Baumann, é importante "aumentar a competitividade no mercado globalizado, onde as empresas internacionais estão entrando em massa no mercado brasileiro".

Castro explica que até 2014 o foco trabalhado foi na importação. "A partir deste ano teremos também projetos para os empresários mineiros que desejam exportar seus produtos", revela. Ele acrescenta que o projeto de internacionalização de MPEs busca a democratização do mercado internacional. "O projeto é dividido em três partes: capacitação dos empresários; missões internacionais de prospecção e efetivação de negócio e consultoria em negócios internacionais, como importação, exportação e alianças estratégicas (joint ventures)."

Qualquer associado que tenha interesse na capacitação em negócios internacionais pode participar do projeto. Até o momento, já foram realizadas diversas missões internacionais que levaram empresários para cidades de países como China, Emirados Árabes e Istambul. "Já fizemos algumas missões em conjunto também com a CACB, como uma ao Panamá, ano passado. Fomos com mais de 140 empresários. Essa ficou marcada como a maior missão brasileira que já foi ao país", conta Castro. Em janeiro deste ano, como parte do projeto, uma missão empresarial da Federaminas foi para os Estados Unidos e, mais uma vez, para o Panamá.

# Missão empresarial visita a maior convenção de varejo do mundo

Anualmente, a National Retail Federation (NRF) promove em Nova York (EUA) o Big Show NRF, maior convenção focada em varejo do mundo. Além de propiciar informações, conhecimentos e inovações importantes para o futuro dos negócios do setor, o evento conta com a presença de executivos com atuação nos mercados varejistas e recebe representantes de áreas coligadas, como indústrias em geral, instituições financeiras, operadores logísticos e prestadores de serviços de todos os tipos, formatos e soluções.

O Big Show NRF 2015 aconteceu em janeiro – marcando a edição de número 104 do evento – e reuniu mais de 32 mil participantes de diversos países. Uma missão empresarial da Federaminas embarcou para Nova York com uma delegação composta por mais de 30 empresários dos municípios mineiros de Taiobeiras, Ituiutaba, Araxá, Conceição do Mato Dentro, Ipatinga, Alfenas e Belo Horizonte. "Através do projeto da Federaminas de internacionalização de MPEs mineiras, empresários do setor de comércio tiveram nova oportunidade de expandir seus conhecimentos com o que há de mais inovador no mercado de varejo mundial", afirma o presidente da federação, Emílio Parolini.

A comitiva de Minas participou de palestras, apresentação de tecnologias e visitas técnicas a empresas em sua participação na convenção, que teve como foco principal a inovação nos canais de comunicação com o consumidor. "O varejo se modernizou e utiliza as mídias online para atender às necessidades cada vez mais imediatas dos clientes, e o celular é uma das ferramentas usadas pelos consumidores", enfatiza Castro.

*Comitiva da Federaminas em Nova York (EUA)*

## Panamá é alternativa de negócios

Após a ida para Nova York, a comissão da Federaminas visitou a Zona Franca de Colón (Panamá), onde os empresários puderam adquirir mix de produtos na quantidade desejada e despachá-los em um só contêiner em menos de 24 horas para o Brasil. "Na segunda parte da viagem fomos para o Panamá para uma rodada de negócios e visitas a fornecedores da Zona Franca de Colón. Os fornecedores do Panamá são especializados em fornecimento para empresas varejistas com foco em grande mix de produtos e pouca quantidade por item", detalha Renato. A zona se localiza na província de Colón – a 80 quilômetros da Cidade do Panamá – e possibilita a comercialização de artigos de todos os tipos. Essa é maior área de livre comércio do hemisfério ocidental e a segunda maior do mundo, ficando atrás apenas de Hong Kong (China). A zona franca fica próxima ao Canal Panamá, o que torna sua localização privilegiada, por se situar perto de diversos portos.

# Câmara já negociou acordos **de mais de R$ 6,2 milhões**

Com um saldo de 4.563 conciliações bem-sucedidas em Mutirões de Conciliação, a CBMAE já atendeu milhares de empresas desde 2011

Somente em 2014, o escritório do sócio Mauro Asperti conseguiu recuperar mais de R$ 188 mil para um único cliente, utilizando como método a conciliação. Segundo ele, o escritório apresenta o débito ao devedor e faz um convite para comparecer à sessão de conciliação, realizada pelo PACE (Posto Avançado de Conciliação Extraprocessual) de São Paulo. Desde 2011, a CBMAE já recebeu mais de 14 mil solicitações de audiências de conciliação, tendo atendido milhares de empresas, que puderam negociar mais de R$ 6,2 milhões nos Mutirões de Conciliação.

"Para cada 20 casos mensais, temos um comparecimento de 30%, isto é, 6 a 7 casos. Desses que comparecem, temos um índice de 90% de sucesso na firmação do acordo, dos quais 80% pagam até o final", afirma Mauro.

Para o empresário, que utiliza os serviços da CBMAE há alguns anos, a conciliação é uma das formas mais inteligentes de se reaver um débito. "É uma ótima oportunidade para as partes se encontrarem na busca de uma solução para seus conflitos ou pendências financeiras e, assim, evitar procedimentos na esfera judicial, que demandará maiores ônus, inconvenientes e tempo. O bom acordo é

*Desde 2011, a CBMAE já realizou mais de 14 mil conciliações nos mutirões*

*A conciliação é uma forma amigável de solucionar conflitos*

aquele que atende aos interesses de ambas as partes, e para tanto, deverá haver concessões", explica.

**MUTIRÃO DE CONCILIAÇÃO**

Com o objetivo de divulgar métodos extrajudiciais de solução de conflitos e oferecer, especialmente para as micro e pequenas empresas (MPEs), soluções rápidas, eficientes e de baixo custo, a CACB (Confederação das Associações Comerciais e Empresariais do Brasil) realiza o 5º Mutirão da Conciliação Empresarial, em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae). O evento será realizado de 10 a 14 de agosto, por intermédio da CBMAE.

As conciliações serão realizadas nas câmaras e nos PACEs das Associações Comerciais e Empresariais filiadas ao Sistema CACB. Podem ser inscritos problemas referentes a rescisão contratual, inadimplência, e quaisquer outros conflitos empresariais. Os setores de serviços, comércio em geral e imobiliário deverão estar entre as áreas mais atendidas. A ideia, no entanto, é dar maior atenção para empresas de pequeno porte.

Além do Mutirão de Conciliação, a CACB, com o apoio do Sebrae, também atua anualmente junto ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ) na Semana Nacional de Conciliação. A meta para este ano é atender, em ambos os eventos, mais de 20 mil pessoas. Nesta parceria com o CNJ, o atendimento será realizado nos Postos Avançados de Conciliação Extraprocessual (PACEs).

**Além do Mutirão de Conciliação, a CACB, com o apoio do Sebrae, também atua anualmente junto ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ) na Semana Nacional de Conciliação. A meta para este ano é atender, em ambos os eventos, mais de 20 mil pessoas**

## A conciliação pode salvar sua empresa

A conciliação é uma modalidade alternativa de resolução de litígios, feita com a ajuda de uma terceira pessoa, o conciliador, que orienta as partes na construção de um acordo pacificamente. Em algumas situações, os acordos acontecem porque as partes querem ser ouvidas. Com a conciliação surge essa oportunidade. Em aproximadamente 30 dias, a empresa pode resolver um conflito que poderia ficar durante anos na justiça comum, envolvendo desgaste emocional, financeiro e de tempo.

De acordo com Eduardo Vieira, coordenador da CBMAE, quando a empresa recupera os seus créditos com maior agilidade, o empresário pode ter mais recursos para fazer frente às suas despesas do dia a dia, reforçando o seu caixa. "Além disso, manter o fluxo de caixa positivo pode evitar que o empreendimento tenha que buscar empréstimos. Assim, o uso da conciliação, especialmente para as micro e pequenas empresas, pode ser uma alternativa para o não fechamento definitivo", comenta.

## Como minha empresa pode participar

Para participar do mutirão, a empresa deve relacionar as pendências com os seus clientes ou fornecedores e encaminhar à secretaria da unidade de mais próxima da Rede CBMAE. Os interessados podem obter mais informações no portal www.cbmae.org.br, onde estão listadas todas as câmaras e PACEs e seus respectivos contatos e endereços.

Ao determinar a unidade de atendimento mais próxima, o empresário deve entrar em contato com a Associação Comercial e agendar uma reunião para consultar as condições de participação no mutirão.

# Sebrae prevê tendências para **pequenos negócios em 2015**

Estudo desenvolvido pelo Sebrae, Negócios Promissores identificou alimentação, vestuário e construção como os segmentos de grande potencial para os próximos anos

Foto:Rodrigo de Oliveira/divulgação

**Para Marco Aurélio Bedê, expectativa é de que os pequenos negócios mantenham um bom ritmo de criação de empresas e de que haja expansão do Microempreendedor Individual (MEI)**

Atividades relacionadas a alimentação, vestuário e construção são alguns dos negócios que foram destaque em 2014 e tendem a se manter em alta em 2015. É o que informa o relatório produzido pelo Sebrae, Negócios Promissores em 2015, que identificou as principais tendências para os pequenos empresários nos próximos anos. De acordo com o estudo, a previsão se explica na forte expansão do estoque desses bens nos últimos anos na economia brasileira.

Para Marco Aurélio Bedê, analista do Sebrae, também existe explicação na maior distribuição de renda ocorrida nos últimos anos. "O poder de consumo da classe média aumentou, e isso permitiu a expansão desses setores da economia. Temos hoje um mercado consumidor forte com mais de 100 milhões de consumidores, sendo que 40 milhões deles integram a nova classe média", aponta.

Também devem se manter em alta as atividades de reparação e manutenção de automóveis, motocicletas e equipamentos de informática. A manutenção dos juros e do câmbio em alta deve favorecer esses segmentos de manutenção e reparação, ao mesmo tempo que refreará, no país, a aquisição de novos bens duráveis.

De acordo com Marco Aurélio, a produção e a venda de bens duráveis, como carros e eletroeletrônicos, permaneceram bem aquecidas nos últimos anos. Com o aumento da renda das classes C e D e com as facilidades de créditos, muitos brasileiros começaram a comprar esses tipos de bens. "É natural que esses bens, a partir de um certo tempo, comecem a apresentar a necessidade de manutenção, tornando-se mercado importante para os Pequenos Negócios, tais como oficinas mecânicas, empresas de serviços de informática."

Segundo o analista, apesar da desaceleração da economia, a expectativa é de que os Pequenos Negócios mantenham um bom ritmo de criação de empresas, "em especial, no caso da formalização do Micro Empreendedor Individual (MEI), que continua em processo de expansão".

# 40% dos empresários estão otimistas

Outro estudo realizado pelo Sebrae verificou que, para 2015, 40,7% dos empresários esperam uma melhora na economia do país, frente aos 35,5% que preveem uma piora na situação, enquanto 19,3% acreditam que a economia ficará igual a 2014. A pesquisa foi realizada com 1.225 MEIs e empresários de micro e pequenas empresas dos setores de comércio, serviço, indústria, construção civil e agronegócio, distribuídos entre as 27 unidades federativas brasileiras.

Para a empresária do ramo de roupas e calçados Aline Marsal Valera, 2014 foi um ano de bom desempenho. Uma estratégia que sua loja adotou foi a confecção de um editorial de moda feito com as próprias clientes da marca. "A ação teve o propósito de incentivar o relacionamento com a clientela e anunciar os novos produtos da coleção", explica.

Sobre as perspectivas para 2015, Aline está no grupo dos otimistas. "As palavras de ordem são investir em ações especiais para atrair os clientes. O mercado está cada vez mais competitivo. Atender bem é a chave do bom negócio", esclarece.

Dona de uma empresa de comunicação, Luzinete Marques conta que, apesar das dificuldades econômicas do ano passado, sua empresa conseguiu contratar novos funcionários. Para superar as previsões de baixo crescimento em 2015, a empresária fez uma remodelagem de seu empreendimento, com foco em novos mercados e ampliando a cartela de produtos oferecidos. "Deixamos de ser apenas uma empresa de assessoria de imprensa e passamos a ser uma agência de comunicação, oferecendo um leque mais completo de produtos e serviços, com a perspectiva de atender melhor os clientes e também de aumentar o faturamento", afirma.

*Aline: "Atender bem é a chave do bom negócio"*

## Afif quer revisar modelo de tributação do Simples

O ministro Guilherme Afif Domingos pretende dar continuidade à implantação das inovações da Lei 147/14 [Novo Simples] e revisar o modelo de tributação do Simples Nacional. Sua intenção é enviar ao Congresso a proposta de revisão das alíquotas e tabelas do Simples e de criação de regime de transição do MEI para microempresa e de saída do regime. "É necessário melhorar o atual modelo de faixas, que tem elevação brusca da tributação. Em vez de escada com altos degraus, rampa de acesso. Isso vai garantir que as empresas percam o medo de crescer e que tenham um ambiente ainda mais favorável para isso, fazendo com que continuem mantendo elevados níveis de criação de trabalho, emprego e renda", garante.

# Operadoras de telefonia e bancos **lideram ranking de reclamações**

A maior parte das empresas apontadas apresenta reclamações já corriqueiras, como a má prestação de serviços ou a cobrança de um valor diferente do que foi contratado

Mais da metade dos 301,6 mil atendimentos realizados pela Fundação Procon do estado de São Paulo, órgão vinculado à Secretaria Estadual de Justiça e Defesa da Cidadania, em 2014 foram direcionados a 10 das 50 empresas apontadas no ranking de reclamações. Os Grupos Vivo, Claro, Itaú, Sky Brasil, Bradesco, Pão de Açúcar, Tim Celular, Oi, Santander e Caixa Econômica Federal amargam a divisão das mais de 162,1 mil queixas dos consumidores. Destes, a maior fatia, de 42.995 atendimentos, ficou com a campeã Vivo/Telefônica, seguida do grupo Claro/Net/Embratel/ América Móvil, com 33.184 queixas, e o Grupo Itaú/Unibanco, com 16.848. As três empresas também encabeçaram a lista em 2013, quando o primeiro lugar ficou para o Grupo Claro, seguido de Itaú e Vivo. Os dados incluem todo tipo de atendimento, desde sugestões e dúvidas até reclamações.

Outro fato que chama a atenção é o segmento de atuação. Das 10 empresas que mais sofreram reclamações, quatro são de telefonia e quatro de instituições financeiras. Além disso, a cobrança indevida de serviços foi o que deixou mais clientes descontentes. No caso do grupo Vivo/Telefônica, foram 18.495 atendimentos; na Claro, 15.606; a Tim recebeu 5.783 queixas, e a Oi, 3308. Já no setor de serviços bancários, o Itaú recebeu 6.294 reclamações, seguido do Bradesco, com 5.932, Santander, 2.527, e CEF, com 2.078 cobranças consideradas indevidas.

Apesar do número de insatisfações, o volume de soluções também foi elevado, tendo oito empresas com índice positivo de mais de 80%. Neste quesito, o grupo Santander surpreendeu com 87,63% de questões resolvidas. Apenas duas empresas registraram um volume um pouco mais discreto, a Oi, com 69,09% das soluções, e a CEF, com 73,55%.

A coordenadora de atendimento a distância do Procon-SP, Marcele Soares, explica que a maior parte das empresas apontadas pelo ranking apresentam reclamações já corriqueiras, como a má prestação de serviços ou a cobrança de um valor diferente do que foi contratado pelo consumidor. "Nestes casos, o Procon se reúne com a empresa e busca fazer com que as condutas sejam reajustadas", diz, revelando que a Fundação procura sempre fazer com que o problema seja sanado antes de gerar um processo administrativo.

Em março será divulgado o Cadastro de Reclamações Fundamentadas. Neste documento, apenas as queixas registradas por meio de um processo administrativo no Procon-SP, após não ter ocorrido acordo com a empresa ou solução na fase inicial do atendimento no órgão, são levadas em consideração.

**Marcele Soares, do Procon-SP: "O Procon se reúne com a empresa e procura sempre fazer com que o problema seja sanado antes de gerar um processo administrativo"**

## O ranking das queixas em 2014

| Posição | Empresa/Grupo | Total de atendimentos | Índice de solução (%) |
|---|---|---|---|
| 1º | Grupo Vivo/Telefônica | 42.995 | 86,22 |
| 2º | Grupo Claro/Net/Embratel/ América Móvil | 33.184 | 86,42 |
| 3º | Grupo Itaú Unibanco | 16.848 | 85,23 |
| 4º | Sky Brasil Serviços Ltda. | 14.221 | 84,42 |
| 5º | Grupo Bradesco | 13.795 | 83,51 |
| 6º | Grupo Pão de Açúcar/ Extra/ Ponto Frio.com/ Casas Bahia. com/ Casas Bahia/ Ponto Frio | 11.431 | 81,08 |
| 7º | Tim Celular S/A | 10.844 | 82,44 |
| 8º | Grupo Oi | 6.812 | 69,09 |
| 9º | Grupo Santander | 6.091 | 87,63 |
| 10º | Grupo Caixa Econômica | 5.905 | 73,55 |
| Total de atendimentos: | | | 162,126 |

*Fonte: Fundação Procon do Estado de São Paulo*

## Onde reclamar?

O Portal do Consumidor, ligado ao governo federal, orienta os consumidores no sentido de que a primeira atitude em caso de problemas com algum produto ou serviço é procurar o fornecedor (quem vende ou fabrica) e fazer a reclamação. Caso a empresa não solucione o problema, a reclamação deve ser dirigida aos órgãos de defesa do consumidor. Outra forma de buscar ajuda é na internet. A Fundação Procon de São Paulo dispõe de um canal de atendimento online designado a receber denúncias de consumidores do estado.

## O que dizem as empresas

**TELEFÔNICA VIVO** - A Telefônica Vivo diz que 90,9% das demandas são solucionadas e observa que o número de registros inclui reclamações e também um simples pedido de informações e esclarecimento de dúvidas, e que investe em sistemas de melhoria de atendimento.

**CLARO** - A Claro informa que novas tecnologias foram empregadas para ampliar o atendimento por meio de canais interativos de consultas, de atendimento eletrônico e aplicativos para autoatendimento e que novos serviços resultaram numa redução de 40% nas reclamações pelo SAC e 24% pela Anatel.

**ITAÚ UNIBANCO** - Nossos compromissos são reduzir o volume de registros e resolver de forma efetiva as manifestações. Em SP, 86% das demandas foram solucionadas na fase preliminar de forma consensual. Importante destacar que o ranking do Procon SP considera o total de atendimentos em todos os Procons.

**SKY** - A SKY afirma que não mede esforços para assegurar a excelência no atendimento e destaca que investe constantemente na melhoria de seus processos e treinamento de suas equipes, adotando medidas para a redução do número de reclamações.

**BRADESCO** - O Bradesco desenvolve um programa intensivo de revisão de processos e sistemas. A assessoria de comunicação afirma que cada registro dos clientes é cuidadosamente avaliado e todas as medidas necessárias são tomadas no sentido de melhorar a qualidade do atendimento.

**CASAS BAHIA** - A empresa diz que o número de reclamações no ranking considera a soma das marcas Extra, Casas Bahia, Pontofrio, CasasBahia.com.br e Pontofrio.com.br e reforça que investe em treinamentos e ações de pós-venda. Também participa de grupos de trabalho para melhorias no atendimento.

**TIM** - A operadora direciona seus esforços para a redução do total de reclamações com um trabalho focado na melhoria do atendimento, fortes investimentos em infraestrutura e serviços inovadores, que podem ser acompanhados no site Portas Abertas (www.tim.com.br/portasabertas).

**OI** - A Oi garante que está priorizando investimentos em redes de telecomunicações, com foco no tripé Operações, Engenharia e TI para melhorar a qualidade do serviço, e acrescenta que assegura acesso às novas tecnologias, buscando melhorias na qualidade no atendimento e na prestação de serviços.

**SANTANDER** - O Santander ressalta que tem trabalhado continuamente na melhoria dos seus processos, ofertas e atendimento, com o intuito de torná-los mais simples e ágeis para, dessa forma, melhorar a satisfação e a experiência dos clientes com o banco.

**CAIXA ECONÔMICA FEDERAL** - A CEF revisa permanentemente seus procedimentos e afirma que a redução de reclamações e a ampliação dos canais internos e externos são prioridades do banco. Diz que utiliza as manifestações dos clientes como subsídio para as melhorias.

*Para ter seu registro na lista dos bons pagadores, o consumidor precisa procurar uma agência bancária*

# Cadastro positivo **tem baixa adesão**

## Em 19 meses, procura por empresas e consumidores ainda é discreta

Pouco mais de 1,5 milhão de pessoas e cerca de 50 mil empresas realizaram seu registro no Cadastro Positivo. Com a promessa de apresentar o histórico de compromissos e hábitos de pagamentos de seus cadastrados, o sistema, que teve início em agosto de 2013, cresce a passos lentos. Um dos principais motivos apontados por especialistas para a adesão discreta é a legislação. Além disso, também defendem que é necessário um tempo de maturação para que a proposta alcance seus objetivos a partir de um banco de dados substancial.

Estes primeiros meses, segundo a gerente de Cadastro Positivo da Serasa Experian, Fernanda Monnerat, servem para ajustes e adaptação do mercado. "É um processo novo", define, e explica que são vários os benefícios do sistema, entre eles diminuir a inadimplência. "Ele traz uma visão mais ampla sobre a vida do consultado, seja empresa ou consumidor. É possível saber não só se ele está com nome limpo hoje, mas também como costuma tratar seus compromissos, se paga em dia sempre, entre outras informações", comenta e compara com o Cadastro Negativo, que aponta apenas se há débitos em aberto no momento da consulta.

Para que seja possível a coleta de tantas informações, Fernanda aponta que é necessário um tempo de, pelo menos, 24 meses para que seja montado um banco de dados eficiente e que possibilite uma análise de crédito mais ampla. "É um planejamento de médio prazo e não imediato como gostaríamos que fosse", avalia. Da mesma forma, dados da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) apontam que a experiência em outros países também exigiu um período de cerca de quatro anos para se observarem os primeiros impactos do Novo Cadastro.

Sobre as vantagens, segundo informações da Boa Vista SCPC, o Cadastro ajuda a melhorar as condições de acesso ao crédito, possibilitando maior poder de negociação junto às empresas. E ainda dá a possibilidade de conseguir taxas de pagamento diferenciadas aos bons pagadores e contratação de crédito de forma justa e sustentável.

**ADESÃO VOLUNTÁRIA E CONSULTA GRATUITA**

Diferentemente do registro negativo, que inclui o nome de devedores em um banco de dados a partir de um débito não pago, o Cadastro Positivo exige a permissão do interessado. Para ter seu registro na lista dos bons pagadores, o consumidor precisa procurar uma agência bancária, bureaus de crédito, Serasa Experian ou Boa Vista SCPC, levando seus documentos pessoais (RG e CPF) e solicitar a adesão.

Na maioria das vezes o registro só pode ser feito de forma presencial, no entanto, o cadastro eletrônico também já está disponível. É o caso da Boa Vista SCPC, que realiza atendimento nos postos, por correspondência e via internet.

A consulta aos próprios dados, segundo a gerente de Cadastro Positivo da Serasa Experian, Fernanda Monnerat, é gratuita. "A autoconsulta não tem custos e pode ser feita quando e quantas vezes desejar. Já para buscar informações sobre clientes, a empresa precisa adquirir uma ferramenta que dará acesso ao banco de dados", explica.

**IMPLANTAÇÃO NOS BANCOS**

A Febraban e os bancos se organizaram para implementar o Novo Cadastro com base nas orientações de um manual técnico operacional. As instituições financeiras também investiram na criação de um Serviço de Transporte de Dados (STD) centralizado, projeto que envolveu 10 mil horas de trabalho em tecnologia da informação por banco. Hoje, 126 instituições financeiras participam e estão homologadas para fazer as transferências de dados.

Mas, segundo a Federação, a implementação do Novo Cadastro não é um processo simples, tampouco rápido. Afinal, a inclusão na base de dados depende da autorização do cliente. No Brasil, a fase atual de formação desse banco de dados ainda não permite se obterem os benefícios do sistema, pois não há um número significativo de históricos e informações que possibilitem a empresas concedentes de crédito melhorar a oferta e criar diferenciais competitivos.

*Fernanda Monnerat: "A auto-consulta não tem custos e pode ser feita quando e quantas vezes o cliente desejar"*

## Cadastro Positivo em outros países

De acordo com dados do Banco Mundial, os países que adotaram o sistema conseguiram reduzir os índices de inadimplência em até 43% e aumentaram a concessão de crédito em cerca de 90%.

| País | Como era antes | Como ficou |
|---|---|---|
| EUA | Apenas 40% dos consumidores tinham acesso ao financiamento | 80% dos consumidores passam a ter acesso ao financiamento |
| Chile | 2/3 dos empréstimos eram feitos a homens | Aumentou o acesso das mulheres ao crédito até quase a igualdade |
| México | Baixa renda com pouco acesso ao crédito | Crescimento na concessão de crédito, principalmente para a baixa renda |
| Alemanha | Crédito pouco difundido | Crédito chega a ser 3 vezes superior à média internacional |
| China | Exigências e garantias maiores, para créditos caros, restringindo assim o crescimento da economia | Expressivo crescimento econômico, crédito atingindo 150% do PIB |

Foto: Roberto Stuckert Filho/PR

*Presidente Dilma Rousseff participa, ao lado dos ministros Aloizio Mercadante, Joaquim Levy, Afif Domingos e Nelson Barbosa, de lançamento do programa Bem Mais Simples*

# Governo reduz burocracia para **o fechamento de empresas**

A partir de junho, a facilidade deve se estender também para a abertura de empresas. Atualmente, um empreendedor leva em média mais de cem dias para abrir uma empresa no Brasil

A Secretaria da Micro e Pequena Empresa da Presidência da República (SMPE) apresentou em 26 de fevereiro o programa nacional de desburocratização, que objetiva simplificar o dia a dia de cidadãos e empresas de todo o país. Durante a cerimônia, a presidente Dilma Rousseff assinou o decreto que institui o Programa Bem Mais Simples Brasil e cria o Conselho Deliberativo e o Comitê Gestor do Programa. Compareceram ao evento Luiz Carlos Furtado Neves, vice-presidente da micro e pequena empresa da CACB (Confederação das Associações Comerciais e Empresariais do Brasil), e presidentes das federações, entre outros representantes do Sistema CACB.

O evento marcou o início da baixa automática de empresas, por meio do Portal Empresa Simples (www.empresasimples.gov.br). A baixa automática já vem ocorrendo normalmente desde outubro do ano passado, no Distrito Federal, onde já foram fechadas mais de 1,1 mil empresas pelo novo sistema. O encerramento na hora tornou-se possível após a edição da Lei 147/14 e a extinção da exigência de

certidões negativas para concluir a baixa do CNPJ. De acordo com as novas regras, qualquer débito ligado ao CNPJ é transferido automaticamente para os CPFs dos responsáveis pela empresa.

O ministro da SMPE, Guilherme Afif Domingos, defendeu a simplificação como forma de estimular o desenvolvimento do País. Segundo ele, o Simples tem um peso fundamental na economia. "A atratividade do Simples é fato comprovado", garantiu. Enquanto a arrecadação total de tributos encolheu em 2014, entre as MPEs o valor cresceu 7,2% acima da inflação, somando R$ 61,9 bilhões. Segundo Afif, quando os empresários podem sair da informalidade ou regularizar a situação de empresas inativas, a arrecadação sobe. "Quando todos pagam, mesmo que menos, o Brasil arrecada mais", destacou. "Esse processo de simplificação é a chave para garantir vantagem para o cidadão sem comprometer a arrecadação do Estado", completou a presidente Dilma.

As MPEs também vêm garantindo um saldo positivo na criação de empregos. No ano passado, o setor superou a média, com a adição de 526,9 mil postos de trabalho. Do outro lado, médias e grandes empresas tiveram um saldo negativo nesse quesito, considerando o mesmo período.

Segundo o Empresômetro, ferramenta criada pela SMPE para mostrar o perfil empresarial brasileiro, o país possui hoje mais de 15,5 milhões de empresas ativas, das quais quase 14 milhões são MPEs. Em seu discurso, a presidente Dilma disse que "ser dono de seu próprio negócio é tão importante quanto ter casa própria".

**ABERTURA DE EMPRESAS**

Dilma afirmou ainda que, a partir de junho, a facilidade deve se estender também para a abertura de empresas. Atualmente, um empreender leva em média mais de cem dias para abrir uma empresa no Brasil. A presidente informou que até abril os Ministérios deverão apresentar sugestões para extinguir processos desnecessários. "Os ministérios têm até 20 de abril para apresentar a lista de todos os normativos que, por terem sido superados ou por representar duplicidade em relação às regras existentes, poderão ser eliminados de imediato."

**BENEFÍCIOS PARA EMPRESAS**

Para George Teixeira, diretor financeiro da CACB, as medidas de desburocratização são fundamentais para estimular a competitividade e o ambiente de negócios do país. "Acredito que um dos aspectos mais vantajosos é a possibilidade de, mesmo com débitos, realizar a baixa do CNPJ. Isso vai permitir que se cessem as cobranças, impedindo o aumento da dívida de uma empresa que já não opera mais", afirmou.

O advogado tributarista e 1º secretário da Associação Comercial e Industrial de Campo Grande (ACICG), Roberto Oshiro, acredita que as novas medidas ajudarão a evitar fraudes e erros do próprio fisco. "Essa desburocratização vai resolver o problema da segurança jurídica e facilitar a vida dos empresários que querem crescer e expandir seus negócios", esclareceu.

## Medidas

O Bem Mais Simples, programa lançado pela SMPE, irá desburocratizar a abertura e o fechamento de pequenas empresas. Entre as medidas que serão implantadas estão a redução da papelada necessária para abrir um negócio, a unificação de cadastros e o agrupamento de serviços públicos para os empreendedores num só local. Além disso, o programa também dará fim às exigências que se tornaram dispensáveis com o uso da internet.

Um dos princípios do programa é substituir a exigência de certidões por declarações dos empresários, diminuindo o tempo e a burocracia para abrir ou fechar empresas. "Temos que acreditar nos cidadãos. Para nós, o cidadão brasileiro é honesto, trabalhador e não desiste nunca", disse o ministro Guilherme Afif.

# A chocante escalada da **desigualdade global**

O Capital no Século XXI (Ed. Intrínseca, 2014), do economista francês Thomas Piketty, é um fenômeno. Com 667 páginas de leitura árida, de números, pesquisa e análise, ele se mantém, no Brasil, há mais de 10 semanas entre os livros mais vendidos de não ficção, na mesma lista de vários países, e até na loja digital da Amazon, entre os mais vendidos em papel. Afinal, qual o motivo de tamanho sucesso?

De 43 anos, aos 22 já era doutor em Economia, com passagem como professor no Massachusetts Institute of Technology, dos EUA, Piketty tocou num assunto vital para o futuro do mundo: a distribuição da riqueza.

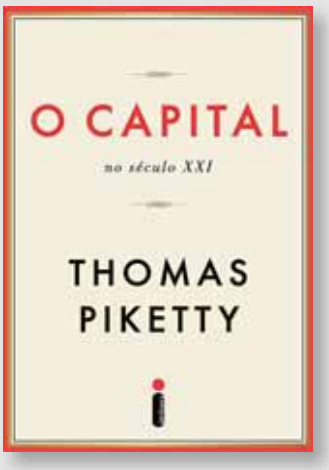
Será que a dinâmica da acumulação de capital privado conduz de modo inevitável a uma concentração cada vez maior da riqueza e do poder em poucas mãos, como acreditava Marx no século XIX? Ou será que as forças equilibradoras do crescimento, da concorrência e do progresso tecnológico levam espontaneamente a uma redução da desigualdade e a uma organização harmoniosa das classes nas fases avançadas do desenvolvimento, como pensava Simon Kuznets no século XX? Essas são as perguntas que ele se propõe a responder em seu livro. Mesmo imperfeitas e incompletas, como adverte aos seus leitores, elas se baseiam em dados históricos comparativos muito mais extensos do que os de todas as pesquisas anteriores.

Para Piketty, o crescimento econômico moderno e a difusão do conhecimento tornaram possível evitar o apocalipse marxista, mas não modificaram as estruturas profundas do capital e da desigualdade. Sua tese é de que quando a taxa de remuneração do capital ultrapassa a taxa de crescimento da produção e da renda, o capitalismo produz automaticamente desigualdades insustentáveis, que ameaçam de maneira radical os valores da meritocracia sobre os quais se fundam nossas sociedades democráticas.

O livro não cita o Brasil uma vez sequer, o que ele atribuiu à falta de transparência dos governos. A distribuição de sua atenção se concentra em cerca de 20 países, entre os de maior peso os EUA, Japão, Alemanha, França e Grã-Bretanha. O principal exemplo de Piketty são os Estados Unidos, país em que a parcela do décimo superior da hierarquia de rendas (renda anual entre US$ 150 mil a US$ 352 mil, ou mais) há de superar os 60% da renda nacional até 2030.

Quanto ao que fazer, Piketty prega uma "tributação progressiva e global do capital", o que "exigiria considerável grau de coordenação internacional". Mesmo que seja praticamente impossível viabilizar a sugestão do autor, devido ao fato de que mais países se tornariam paraísos fiscais para cidadãos insatisfeitos de países aderentes a sua tese, o economista francês tem o mérito de levantar o debate sobre um assunto que andava esquecido.

**"O crescimento econômico moderno e a difusão do conhecimento tornaram possível evitar o apocalipse marxista, mas não modificaram as estruturas profundas do capital e da desigualdade"**




**O CAPITAL NO SÉCULO XXI**
**Autor:** Thomas Piketty
**Gênero:** Economia/Globalização
**Páginas:** 768
**Formato:** 15 x 23 cm
**Editora:** Intrínseca
**Preço:** R$ 59,90

# Um bom ano **não acontece por acaso**

**Jairo Martins***

Embora uma empresa nem sempre consiga assegurar que os objetivos e resultados previstos para um novo ano sejam completamente alcançados ao final dele, existem alguns hábitos que podem ser praticados nas pequenas e médias empresas para maior assertividade na previsão. Além disso, são práticas que minimizam o risco do não cumprimento de metas ou de se terem resultados indesejados.

Afinal, raramente bons resultados em um negócio são obra do acaso, e mesmo quando o são, não se pode contar com a sorte o tempo todo. Eles normalmente são consequência de uma gestão eficiente. Além disso, é importante que o sucesso seja atingido do próprio trabalho, que é aquilo sobre o que de fato se tem governabilidade, pois assim ele pode ser otimizado e replicado.

Abaixo, alguns hábitos que todas as PME deveriam fazer para começar bem o ano, que facilitam a gestão do dia a dia e levam a resultados previsíveis, consistentes e replicáveis:

- Planeje antes de colocar a mão na massa. Elenque as atividades, considere e avalie possíveis cenários, tendências e variáveis que possam afetar a atividade. Isso ajuda a evitar desperdícios e retrabalhos, pois os eventuais obstáculos podem ser previstos e já considerados nas estratégias e planos definidos.

- Estabeleça metas. Sem meta, não se pode avaliar a efetividade das estratégias e planos adotados. As metas devem ser realistas, não podem ser muito fáceis nem muito difíceis. Avalie as vendas do seu colaborador com metas, por exemplo. Assim, você acompanha as atividades e pode estimular o trabalho, com comissões ou premiação.
- Defina indicadores de desempenho organizacional para medir o cumprimento das metas estabelecidas. Os indicadores como um todo na empresa devem permitir uma visão sistêmica do negócio. Não adianta, por exemplo, ter-se a produtividade aumentada se isso acarretar um maior número de acidentes ou defeitos e a perda da qualidade final dos produtos e serviços.
- Se ainda não limpou e organizou o ambiente de trabalho, um bom momento é agora, no começo do ano. Isso eleva a autoestima das pessoas e favorece a execução das atividades. Quanto mais fácil e rápido se encontram as coisas necessárias para realizar uma tarefa, tanto para itens físicos quanto arquivos digitais, maior a produtividade. Engaje todos os colaboradores para descartar o que não é mais necessário e organizar o ambiente.

Começar o ano exige planejamento, mas nada funcionará se não houver um controle do cumprimento das atividades programadas e a definição de ações nos casos de desvios. Portanto, assegure que os responsáveis pelas atividades as estejam executando conforme o planejado e dentro dos padrões e prazos estabelecidos. Por fim, com essas ações, será possível avaliar o aprendizado gerado no final de 2015, identificando o que poderia ser melhorado. Essa prática leva à melhoria contínua, à inovação e permite o aperfeiçoamento e a superação.

Certamente, um pouco de sorte não faz mal a ninguém, mas independentemente dela é fundamental que cada um faça sua parte para potencializar as chances de êxito nos negócios. Planejamento, medição, supervisão, organização, disciplina, transparência e aprendizado não farão mal ao negócio e podem ser colocados em prática a qualquer momento e por qualquer pessoa.

*Superintendente-geral da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)*

# Portal do Sebrae.
# Direto ao ponto.

Empreendedorismo

Planejamento

Pessoas

Organização

Mercado

Cooperação

/sebrae @sebrae

O portal do Sebrae facilita a vida de quem já tem ou pretende ter um pequeno negócio. Busca inteligente, cursos *online*, soluções personalizadas para cada tipo de negócio. **Acesse o portal do Sebrae, cadastre-se e vá direto ao ponto.**

## www.sebrae.com.br

Finanças

Leis e Normas

Inovação

SEBRAE

**Especialistas em pequenos negócios** / 0800 570 0800 / sebrae.com.br

www.ead.sebrae.com.br

**Portal de Educação a Distância do Sebrae.**

Empreendedorismo a qualquer hora e em qualquer lugar.
**Vagas ilimitadas. Início imediato.**

COMO INOVAR?

FORNECEDORES?

CONCORRÊNCIA?

CALMA.

ACESSE O PORTAL
DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
DO SEBRAE.

E O MELHOR DE TUDO: É GRÁTIS.

O portal de educação a distância do Sebrae inovou.
Agora com cursos durante o ano inteiro, vagas ilimitadas e início imediato. E ainda oferece tutores para esclarecer suas dúvidas.
Tudo prático, interativo e o melhor: gratuito.
Clique, aprenda e empreenda.

SEBRAE

**Especialistas em pequenos negócios** / 0800 570 0800 / sebrae.com.br