



INFOMPMIS

Informativo FIESP/DEMPI da Micro, Pequena e Média Indústria.

20/05/2013

DEMPI – O diferencial do acesso ao crédito e financiamento

Por **José Antônio Cipolla**, Diretor do Departamento da Micro, Pequena e Média Indústria

Uma das principais dificuldades das pequenas e médias empresas é o acesso ao crédito e ao financiamento de longo prazo.

Pensando nisso, desde março de 2006, a FIESP por meio do DEMPI, formalizou convênios bancários com as principais instituições financeiras com objetivo de aproximar os agentes das empresas; melhorar o relacionamento; informar e orientar as MPIs sobre as linhas mais adequadas as suas necessidades.

E para atender esses objetivos propostos, foi criada a Sala de Crédito FIESP, que tem como grande diferencial, a oportunidade do empresário num curto espaço de tempo e com hora marcada, ser atendido por diversos agentes financeiros comparando e tende informandas das possibilidades de financiamentos existentes em cada instituição.

Neste ano, já chegamos a 100 salas de crédito com mais de 3300 atendimentos exclusivos realizados. As principais demandas das empresas foram investimentos para ampliação de produção, com equipamentos e instalações, e de linhas especiais de capital de giro.

Também pudemos perceber ao longo destes anos a deficiência de informações relativa ao enquadramento e abrangência das linhas de financiamento, a falta de comunicação que sejam suficientes para uma melhor tomada de decisão do agente financeiro. A falta de garantias continua sendo um dos principais gargalos nesta área.

Mas podemos destacar o crescimento na utilização do Cartão BNDES para aquisição de bens e insumos bem como a criação dos

Fundos Garantidores (FGO, FGI), além da instalação da Agência de Fomento do Estado de São Paulo – DESENVOLVE-SP.

O DEMPI/FIESP é um dos agentes da DESENVOLVE SP, que disponibiliza linhas de financiamento para projetos de investimentos, com taxas de juros atrativas. As empresas associadas aos Sindicatos Filiados podem contar com a nossa orientação acerca dos processos para abertura de operações de crédito. Estas parcerias com as instituições financeiras nos permitem acesso às áreas de coordenação das respectivas!

Superintendências, como um canal de acompanhamento e interlocução nas demandas das empresas associadas.

O DEMPI tem uma atuação permanente junto nos Fóruns Governamentais e entidades do setor, de forma a propor sistematicamente medidas que visam as melhorias e facilitação ao crédito para as micro, pequeno e médias indústrias.



Calendário de Eventos

Fique sabendo dos eventos referentes aos negócios para sua empresa... **pag. 5**

NESTA EDIÇÃO



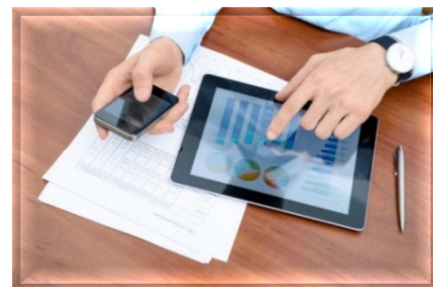
Info-Legislativas:

Notícias sobre Projetos de Lei, sobre o Senado, a Câmara, a Assembleia e o Executivo Federal e Estadual. **pag.2**



Info-Crédito:

Conheça mais sobre a área do credito, sala de credito FIESP. **pag.3**



Info-Indústria:

Micro proteja seu mercado conhecendo mais sobre as diversas áreas de atuação industrial. **pag.4**



Dicas de Gestão:

Fidelização de Clientes **pag.07**

→ Info-Legislativas

Câmara aprova MP que amplia limites de financiamento do PSI do BNDES

A Câmara dos Deputados aprovou a Medida Provisória (MP) 594, que amplia os limites de financiamento do Programa de Sustentação do Investimento (PSI) do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). O parecer aprovado na comissão mista de deputados e senadores recebeu uma alteração plenária. O texto segue para análise do Senado.

A maioria dos partidos aprovou emenda do PPS que destina um mínimo de 40% do montante adicional dos recursos a serem concedidos pelo BNDES às micro, pequenas e médias empresas.

Valor Econômico 10/04/13

Comissão aprova conversão de tributo em créditos para primeira empresa

No dia 3 deste mês, a Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio aprovou uma proposta que estimula a criação da primeira empresa e, principalmente, da primeira empresa para economia verde. Pelo texto (PL 3674/12), os tributos devidos pela primeira empresa serão transformados em crédito pelo prazo de 24 meses. Para os empreendimentos da economia verde, o prazo é triplicado, vale por 72 meses.

Valor Econômico 10/04/13

Deputado cobra alíquota zero de impostos para MPes

Por intermédio da Mesa da Câmara, o deputado Carlos Bezerra (PMDB-MT) encaminhou ao governo federal sugestão para urgente regulamentação do Estatuto da Microempresa no que se refere à redução a zero das alíquotas de impostos e contribuições sobre a compra de máquinas e equipamentos pelas pequenas e microempresas.

“Esses números comprovam a urgência de se melhorar o ambiente de negócios no País. Mas, lamentavelmente, os órgãos públicos brasileiros investem muito pouco na inovação da pequena empresa nacional, quando colocados no contexto do tamanho do Brasil e da força de nossos competidores internacionais, que injetam no setor dez vezes mais”.

Para o deputado, não se justifica que uma regulamentação absolutamente necessária

para que as pequenas e microempresas brasileiras reduzam seu custo de aquisição de máquinas e equipamentos voltados à sua modernização e ao seu crescimento permaneça fora das prioridades do governo exatamente em um momento em que se discute e se adota uma série de medidas voltadas ao apoio à indústria nacional.

Da Assessoria.

Empresas vão ao Judiciário contra norma do Confaz

A possibilidade de empresas serem multadas por não discriminar o preço de mercadorias importadas em notas fiscais gerou uma nova corrida ao Judiciário. Desde segunda-feira, diversas companhias e entidades que representam indústrias têm procurado a Justiça para afastar as obrigações acessórias previstas no Ajuste Sinief nº 19, do Conselho Nacional de Política Fazendária (Confaz). A norma regulamentou a Resolução nº 13 do Senado, cujo objetivo é combater a guerra dos portos.

Empresas também têm se movimentado para contestar a obrigação, que entrou em vigor anteontem. Anteriormente, centenas de empresas de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina e Espírito Santo já tinham obtido liminares para serem liberadas da obrigação, que acabou prorrogada pelo Confaz. Em reunião virtual realizada na terça-feira, porém, os representantes das secretarias das Fazendas dos Estados não entraram em acordo sobre uma nova extensão do prazo de adaptação. A proposta discutida no Confaz era para prorrogar o prazo para 1º de agosto.

Além de terem que divulgar o preço das mercadorias importadas nas notas fiscais emitidas, as empresas também precisarão

entregar a Ficha de Conteúdo Importado (FCI), que exige uma série de informações extras sobre os produtos que chegam do exterior. O documento deve ser preenchido por todos os envolvidos na cadeia produtiva, o que torna o procedimento muito complexo.

De São Paulo e Brasília 03/05/2013

Pequenas contratam mais e ajudam a expandir nova classe média

O número de empregados em pequenas empresas cresceu 36% de 2001 a 2011, passando de 11 milhões para 15 milhões, segundo estudo da Secretaria de Assuntos Estratégicos (SAE).

Esse avanço deu uma contribuição de 27% sobre o aumento total de postos de trabalho no mesmo período, que passou de 76 milhões para 92 milhões. Os dados antecipados são do caderno “Vozes da Nova Classe Média”, no Palácio do Planalto, em Brasília. Da Secretaria de Assuntos Estratégicos, consiste em estudos periódicos sobre a evolução, valores, comportamento e aspirações da classe média brasileira.

iG São Paulo 24/04/2013



➔ Info-Crédito

Agência paulista atinge R\$ 1 bilhão de desembolsos em 4 anos

O volume de financiamentos por meio da agência de fomento Desenvolve SP, que completou quatro anos em março passado, chegou a R\$ 1 bilhão acumulado até abril. Cerca de 70% dos recursos foram para o interior do Estado. Com foco em empresas de pequeno e médio porte, a média dos empréstimos foi de R\$ 400 mil.

Nos últimos quatro anos foram feitas 2.377 operações, para 927 clientes tomadores de empréstimos, espalhados por 208 municípios do Estado. Cerca de R\$ 128 milhões dos empréstimos foram alocados em obras de infraestrutura de municípios paulistas

BNDES cria linha de crédito para ampliar franquias; veja como pedir

O BNDES acaba de criar uma linha de crédito para beneficiar o setor de franquias. O recurso pode ser utilizado tanto para ampliar a rede com a abertura de novas lojas como para a reforma ou a modernização das unidades já existentes e da fábrica.

Os franqueados, no entanto, terão acesso ao recurso oferecido pela nova linha somente se a sua matriz fizer a solicitação.

As franquias vão decidir como utilizar o recurso, inclusive, determinar o valor que será disponibilizado para cada loja e o prazo para a quitação do empréstimo. A taxa, no entanto, será a mesma aplicada pelo BNDES, ou seja, não poderá haver nenhum acréscimo do que é cobrado pelo banco.

Folha de SP

Microempreendedor terá juros menor

Taxa do Programa Crescer, que oferece empréstimos de até R\$ 15 mil, vai baixar de 8% para 5% ao ano.

A presidente Dilma Rousseff anunciou a taxa de juros do Programa Crescer, voltado a microempreendedores, vai baixar de 8% para 5% ao ano no fim do mês. Com essa taxa, inferior à inflação anual (hoje acima de 6%), o programa passa a ser um dos mais atraentes para os empreendedores.

Para facilitar o acesso ao crédito, o governo alterou regras do Programa Crescer, que concede financiamento, por meio de bancos públicos, de até R\$ 15 mil a microempreendedores individuais profissionais que trabalham por conta própria e se formalizaram como pequeno empresários. Além dos juros, é cobrada Taxa de Abertura de Crédito (TAC) de 1%.

Podem aderir ao programa donos de pequenos negócios que faturem até R\$ 60 mil por ano.

www.portaldomicroempreendedor.gov.br

➔ Destaques

Ritmo de abertura de MPes cai na última década

Responsáveis por quatro em cada dez postos de trabalho disponíveis no País e por quase 40% da remuneração da força de trabalho brasileira, os pequenos negócios têm demonstrado menor fôlego no que diz respeito à abertura de empreendimentos.

Dos 15 milhões de empregos criados no País, entre 2001 e 2011, 40% — 6 milhões — foram

em pequenos negócios. Essa participação, no entanto, está mais associada ao aumento no número de empregados em cada um dos estabelecimentos do que à expansão da quantidade de empreendimentos. Por outro lado, o setor tem sido responsável por postos de trabalho com melhor qualidade, o que inclui maior formalização da atividade.

Agência Brasil – 30/04/13

Senado aprova proposta para desonerar empresa que paga estudo de empregado

A Comissão de Assuntos Sociais do Senado aprovou, em caráter terminativo, uma proposta que desonera empresas que custeiam o estudo de empregados no ensino regular e em cursos profissionalizantes e de pós-graduação. Atualmente, benefícios concedidos na área de educação são considerados pela Receita Federal parte do salário e constam na base de cálculo das contribuições sociais, como o percentual recolhido pelo empregador ao (INSS), a regra atual desestimula a concessão de mais benefícios pelas empresas. “Além disso, são imediatamente consideradas na base de cálculo para incidência de tributos, com o levantamento do débito tributário e aplicação de multas, sem contar a possibilidade de o empregador responder por crime de sonegação e apropriação indébita”. Para evitar fraudes, a proposta prevê que a desoneração seja limitada a gastos com educação até 30% do valor do salário.

FIESP REALIZA SALA DE CRÉDITO DIA 22/05 PARA AS MICROS, PEQUENAS E MÉDIAS INDÚSTRIAS

O Departamento Dempí da Fiesp, promove a Sala de Crédito, no dia **22 de maio**. O objetivo do encontro é informar e orientar sobre linhas de financiamento de longo prazo, facilitar o acesso ao crédito para as micro, pequenas e médias indústrias paulistas.

Durante o encontro será oferecido atendimento empresarial exclusivo, com os seguintes Agentes Financeiros: Banco do Brasil, CAIXA, Bradesco e Santander, e as Agências de Fomento, BNDES E DESENVOLVE SP, com o objetivo para atender demandas de financiamento para diversos tipos de aquisição.

As inscrições são gratuitas. Para mais informações e agendamento de horários ligue para (11) 3549-4499.



Dos desembolsos, 62% foram para fábricas de máquinas e equipamentos; 17% para o setor de serviços, que cresceu em 2012; 13% para os municípios paulistas e 8% para o comércio. Setor de serviços, que cresceu em 2012; 13% para os municípios paulistas e 8% para o comércio.

Folha de SP

Novas regras devem estimular migração de dívida bancária

O governo prepara uma nova regulamentação para estimular a migração de dívidas entre os bancos e, assim, acirrar a concorrência e a queda nos juros de empréstimos.

O foco é o financiamento imobiliário, modalidade de crédito em expansão no país e aposta dos grandes bancos de varejo para reter a clientela por um longo período. As novas regras valerão também para empréstimos consignados, financiamento de automóveis e crédito pessoal.

Folha de SP – 30/04/13

➔ Info-Indústria

MPEs pedem fim da Substituição tributária nos estados

Representantes das MPEs pediram, no último dia 8, o fim da substituição tributária no ICMS. Em audiência na Comissão de Assuntos Econômicos do Senado (CAE), eles alegam que o sistema prejudica as empresas que optaram pelo Simples Nacional, uma vez que as empresas de menor porte pagam a mesma alíquota de ICMS que as médias e grandes companhias. A falta de tratamento diferenciado para as MPEs na substituição tributária provoca prejuízos para o segmento.

Informe CNI

Pequenos contrataram 30% dos trabalhadores

Os pequenos empreendedores brasileiros foram responsáveis pela contratação de seis milhões de trabalhadores na última década, o equivalente a 39% de todas as vagas abertas no período no País.

Ainda segundo a pesquisa, nos últimos anos, 19% dos pequenos empreendedores saíram da classe baixa e migraram para a classe média. Já 9% dos empreendedores da classe média fazem parte hoje da classe alta. Para o presidente do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), Marcelo Neri, é preciso olhar com menos preconceito para a nova classe média, que não é "só consumo", mas também trabalho.

Folha de SP

Pequenas e médias seguras

O mercado de seguros D&O (responsabilidade civil para executivos) cresceu 40% no primeiro bimestre deste ano na comparação com o mesmo período de 2012, segundo balanço da CNseg (Confederação de Seguros Gerais).

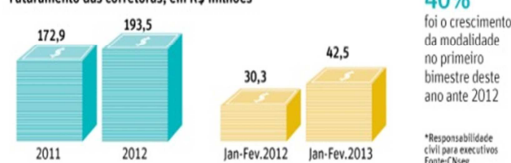
A arrecadação das corretoras ultrapassou os R\$ 42 milhões nos primeiros dois meses de 2013, ante pouco mais de R\$ 30 milhões em janeiro e fevereiro do ano passado. Da FenSeg (Federação Nacional de Seguros Gerais), que faz parte da confederação. Antes voltada quase totalmente para as multinacionais devido ao alto valor dos prêmios, as corretoras do país ajustaram os preços para o diversificado modelo empresarial brasileiro. "Cerca de 5% das empresas do país já aderiram ao D&O. Destas, 80% são de micro e pequenas. Esse tipo

de seguro está sendo oferecido como benefício aos executivos.

da saúde", "complexo aeroespacial e defesa", "tecnologia da informação e comunicação" e "sustentabilidade ambiental", totalizando R\$ 23,5 bilhões.

APÓLICE PARA O CHEFE Seguro D&O* cresce no Brasil

Faturamento das corretoras, em R\$ milhões



As linhas de financiamento serão executadas pelo BNDES e a Finep, ligada ao Ministério da Ciência Tecnologia e Inovação.

Folha de SP

Demanda DECOMTEC-FIESP

Ampliar recursos (inclusive via subvenção e não reembolsável), reduzir juros e melhorar prazos é uma demanda antiga do Decomtec/FIESP e é bastante positivo.

Realizar extensão tecnológica e capacitação é uma das missões da Embrapii e também é uma proposta antiga do Decomtec/FIESP porque faz a mediação entre a universidade e a empresa, conciliando objetivos diferentes.

Folha de SP

PMEs são fundamentais no setor petrolífero

Quando se pensa em exploração de petróleo no Brasil é inevitável pensar na Petrobras. No entanto, o setor de petróleo e gás também depende da atuação de micros, pequenas e médias empresas na cadeia produtiva. A própria legislação brasileira é totalmente concentradora, dificultando o trabalho das micros e pequenas empresas no setor. Existem regras que chegam a ser desrespeitosas.

O Ministério de Minas e Energia tem procurado olhar com mais atenção para a atuação das PMEs no setor. O governo publicou uma série de diretrizes para aumentar a participação deste grupo nas atividades de exploração e desenvolvimento de produção de petróleo e gás natural.

A concepção desse novo modelo foi coordenada pelo Cenpes e desenhada em articulação com todas as áreas da Companhia envolvidas com o Sistema Tecnológico da Petrobras.

Foram identificados temas estratégicos na área de petróleo e gás e para cada tema formou uma rede com instituições espalhadas por todo o país.

Os investimentos ultrapassam R\$460 milhões anuais, possibilitando às instituições conveniadas a implantação de infraestrutura, aquisição de modernos equipamentos, criação de laboratórios de padrão mundial de excelência, recursos humanos e desenvolvimento de projetos de Pesquisa & Desenvolvimento nas áreas de interesse, como petróleo e gás, biocombustíveis e preservação ambiental".

Brasil econômico 16/04/13

Faturamento das MPEs paulistas cresce 7,1%

O faturamento realjá descontada a inflação— das micro e pequenas empresas (MPEs) paulistas aumentaram 7,1% em fevereiro ante o mesmo mês do ano passado, o melhor resultado para fevereiro desde 2001, de acordo com a pesquisa mensal Indicadores, do SEBRAE-SP. Foi o 14º aumento consecutivo no indicador na comparação de um mês com o mesmo mês do ano anterior.

A receita total das MPEs do Estado de São Paulo somou R\$ 42,8 bilhões em fevereiro, o que representa R\$ 2,8 bilhões a mais do que em igual período de 2012. Na comparação com janeiro deste ano, a elevação foi de 4,9% —alta de R\$ 2 bilhões no resultado. Na média, cada MPE viu entrar no seu caixa R\$ 27.387,93.

O faturamento da indústria aumentou 5,5% e o do comércio, 1,3%. No caso das regiões, o faturamento das MPEs da cidade de São Paulo registrou crescimento de 22,2%, seguida da região metropolitana (12,9%) e do interior do Estado (1,3%). No primeiro bimestre deste ano, as MPEs paulistas tiveram alta de 4% no faturamento ante o mesmo período de 2012.

Agência do Estado 24/04/2013



→ Info-Noticias

Sped assegura ao fisco maior acesso às informações das empresas



O presente e o futuro das obrigações fiscais das organizações brasileiras foi o tema da discussão no Fórum Sped, realizado em Porto Alegre no evento organizado pela Decision.

Com desempenho considerado positivo e com sequentes recordes de arrecadação, a Receita Federal do Brasil (RFB) atribui o bom momento às novas tecnologias e ao novo formato de fiscalização, implantado desde 2009.

Identificados os tipos de contribuintes, a estratégia da RFB é pensada e planejada de forma mais eficiente. É possível saber, com um ano de antecedência, em quais organizações e por qual motivo será necessária a intervenção de um auditor fiscal.

Jornal do Comércio – RS 17/04/13

Sistema de CTPS informatizada é apresentado ao Ministro Manoel Dias

O sistema informatizado de emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) foi apresentado ao ministro do Trabalho e Emprego, Manoel Dias, na manhã desta terça-feira (16). Durante a demonstração os técnicos do ministério emitiram uma carteira para o ministro em poucos minutos.

Na avaliação do ministro, o sistema além de agilizar os serviços de emissão da CTPS, valoriza o trabalhador na medida em permite que obtenha o documento de forma rápida e segura. O objetivo é levar o sistema o mais rápido possível para todo o país.

A informatização do sistema de emissão das CTPS visa também dificultar rasuras e evitar fraudes contra o Seguro-Desemprego, o FGTS e os benefícios previdenciários.

O documento é confeccionado em papel de segurança e traz plástico auto-adesivo inviolável que protege as informações relacionadas à identificação profissional e à qualificação civil do indivíduo – os dados mais visados por falsificadores. Todas as informações pessoais do trabalhador, inclusive sua fotografia são impressas na carteira no momento da emissão.

Brasília 16/04/2013

SP firma acordo para pagamento de Precatório de pequeno porte

O governador de São Paulo, Geraldo Alckmin, assinou ontem um decreto que libera R\$ 287 milhões para pagamento de precatórios de pequeno porte. Alckmin afirmou que o estado tem 8 mil precatórios, sendo que há dois anos totalizava 20 mil e essa queda demonstra o esforço do estado em ultimar o pagamento. Com esse novo decreto, o estado pagará 800 precatórios, o equivalente a 10% do total.

Segundo o governador, a forma de pagamento escolhida foi "créditos de menor valor, que é socialmente mais justa".

Webcontabil 03/05/2013

Maior qualidade

Entre 2000 e 2010 o número de empreendedores caiu de 26,2% para 23% no País. No mesmo período, as horas de trabalho também apresentaram redução, de 49,9 horas para 45,4 horas. Mas percebemos que o lucro dos empreendedores cresceu 35% de 2003 a 2013. Os anos de estudo também apresentaram melhora, de 6,5 anos para 7,7 anos.

Para o presidente do Ipea, os dados mostram que os negócios de subsistência estão sendo trocados por empregos com carteira assinada ou por negócios com maior potencial para ampliar os rendimentos do trabalhador.

Brasília 30/04/2013

Salário de quem trabalha em MPE de SP sobe o dobro que a média nacional

O rendimento de quem trabalha nas MPEs paulistas subiu 8% em 2012 em comparação com o mesmo período do ano anterior - a porcentagem apurada é real, ou seja, já sem o efeito da inflação. O desempenho é relevante, afinal, o rendimento dos ocupados no País registrou média de 4,1% - os dados nacionais são apurados pelo IBGE com base nas seis regiões metropolitanas.

A pesquisa é organizada pelo Sebrae-SP e aponta também que o valor da folha salarial paga aos empregados das MPEs de São Paulo cresceu 10,6% entre 2011 e 2012, chegando a R\$ 76,3 bilhões. O número de funcionários também cresceu 1,2% nas MPEs. Ao todo, esses negócios são responsáveis por 7,2 milhões de postos de trabalho no Estado - 54% dos 13,2 milhões de ocupados no setor privado não-financeiro em São Paulo.

Ainda de acordo com o levantamento, uma MPE tem em média 4,59 trabalhadores. Do total de trabalhadores nesse tipo de negócio, 44% estão no comércio (3,2 milhões), 40% estão no setor de serviços (2,8 milhões) e 1,2 milhão estão na indústria (16%).

estadão pme-02/05/13

Ferramentas gratuitas profissionalizam negócios

A profusão de produtos e serviços gratuitos ou de custo muito baixo está colaborando para a profissionalização das micro e pequenas empresas no Brasil. O leque de ofertas inclui desde plataformas para a construção de websites até soluções de comunicação, videoconferência e colaboração, passando por sistemas de gestão e construção de identidade corporativa.

A gratuidade atrai os pequenos com limitação de recursos. O programa é fruto de parceria entre o Google e o Sebrae realizada em 2011 para suportar a criação gratuita de websites e já



contabilizou a inscrição de mais de 200 mil empreendedores, dos quais 50 mil estão online com um site ativo, atraídos por um pacote de ofertas que inclui um bônus de R\$ 150 para o interessado degustar a ferramenta de publicidade Adwords Express e patrocinar palavras-chaves no buscador Google.

→ Calendário de Eventos Gratuitos



PALESTRAS DE GESTÃO

21/05

Inovação para Padarias

Local: SINDIPAN – Makro São Miguel

23/05

Marketing e Propaganda

Local: Rio Branco

28/05

Propaganda nas MPE's

Local: Universidade Mackenzie

28/05

Inovação para as Padarias

Local: SINDIPAN

03-06/06

Curso: Formação de Preços

Local: SINBEVIDROS- Rio Branco

06/06

Retenção de Talentos

Local: Unisa

07/06

**Atendimento de Satisfação
do Cliente**

Local: FIA

SALA DE CRÉDITO

22/05

Sala de Crédito

Local: FIESP

MAIS INFORMAÇÕES

Consulte o nosso site:

www.fiesp.com.br ou

mande um e-mail para

cursos@fiesp.org.br

→ Dicas de Gestão

TEMA: FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES

Roni de Oliveira Franco é administrador de empresas, sócio da TG&C - Trevisan Gestão & Consultoria e da Efycaz Trevisan.
E-mail: roni.franco@tgec.com.br.

Boa gestão do pós-venda é decisiva para fidelizar clientes

O pós-venda, em todos os setores de atividades, é fundamental para a fidelização do cliente, seja ele o comprador final de um produto ou serviço, no mercado consumidor, ou uma empresa, no universo b2b. A verdade é que a atenção, responsabilidade e compromisso com o que se fabrica, se vende e se promete ao comprador são os principais fatores que o influenciarão na decisão de compra na próxima vez que precisar adquirir novamente o mesmo item.

Essa questão ficou muito evidente na pesquisa que acaba de ser divulgada pelo Procon de São Paulo, sobre os produtos que causam mais problemas aos consumidores. Os campeões de reclamações foram os aparelhos telefônicos, fixos e celulares, seguidos pelos móveis e eletrodomésticos. No escopo da análise que estamos fazendo aqui, mais importante do que o ranking das queixas é entender os porquês.

E é exatamente esse o objetivo da pesquisa, ou seja, mostrar as dificuldades que o consumidor continua enfrentando no pós-venda. Um aspecto negativo é a alegação dos fabricantes, ante o defeito de um produto, de que a causa é o mau uso, imputando culpa ao consumidor. Também se verificaram muitos problemas relacionados à entrega, com três variáveis: o produto simplesmente não foi entregue; ou o consumidor recebeu mercadoria diferente da que comprou; ou, em especial no tocante aos móveis, verifica-se a falta de peças e partes.

Há um "recado" muito claro no resultado dessa pesquisa do Procon de São Paulo: não importa o porte de sua empresa e a natureza do seu negócio. Seja lá qual for o produto que fabrique e/ou venda e os serviços que presta, é essencial continuar atendendo bem seus consumidores e seus clientes depois da venda e da entrega. Ninguém reclama sem motivo. Se há uma queixa, existe uma insatisfação correlata. É preciso dar toda a atenção ao reclamante,

verificar se tem mesmo razão e, em qualquer circunstância, procurar uma solução que o agrade.

Por que não se faz sempre assim? Obviamente, não é por falta de boas intenções, pois todo mundo que está no mercado não pretende prestar maus serviços, tratar mal o cliente e negligenciar a atenção com ele e o atendimento. O problema, a rigor, está na ausência ou na má gestão do pós-venda. Há empresas que se esmeram na produção ou na prestação do serviço, mas que se esquecem do consumidor/cliente após a venda. É nessa atitude que começa a perdê-lo.

Por isso, é preciso ajustar todos os fluxos internos de modo a possibilitar um pós-venda organizado e eficaz. Isso inclui a distribuição/entrega, fluxos corretos de cobrança (pois os equívocos nesse processo também causam imensa irritação) e canais eficientes para ouvir, entender e interagir com o cliente/consumidor. Organizar tais fluxos, de modo que funcionem adequadamente, não é o *core business* das empresas, mas é o foco principal dos clientes para se manterem fiéis a elas. Por isso, é sempre bom recorrer a serviços especializados, capacitados a orientar e contribuir para que a gestão dos processos contribua para encantar o consumidor antes, durante e depois da venda.



ENVIE SUGESTÕES DE TEMAS

Gostaria de outros temas nesta área,
mande suas sugestões para
cursos@fiesp.org.br

→ Nossa Atuação

31º Encontro Econômico Brasil-Alemanha (EEBA 2013)

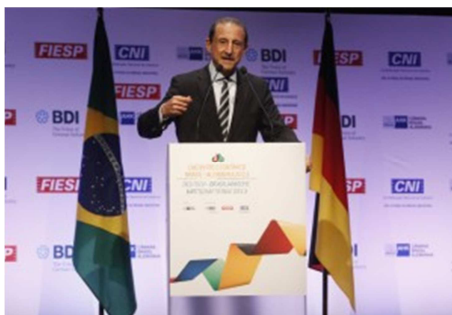
Em a modelagem alemã para as pequenas e médias empresas (PMEs) é um dos principais pontos da pauta, disse o presidente da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp), Paulo Skaf, durante cerimônia de abertura.

“O modelo alemão das pequenas e médias empresas é muito importante e devemos trazê-lo para o Brasil e aprender com ele”, afirmou Skaf.

Segundo ele, as PMEs representam 66% do PIB alemão. “Estudos mostram que uma das razões para a resistência à crise da Alemanha é graças à política de pequena e média empresa”, completou. De acordo com Skaf, o 31º Encontro Econômico Brasil-Alemanha é mais uma oportunidade para estudar formas de impulsionar as relações comerciais bilaterais. “A participação das empresas alemãs no Brasil ajudou muito o crescimento do nosso país. As relações são intensas, mas podem ser ainda mais. A corrente de comércio entre os nossos países ainda é pequena”, alertou Skaf. Para o presidente da Fiesp, as relações comerciais entre Brasil e Alemanha podem ser ainda mais estreitas e o fluxo de exportação entre os dois países, mais equilibrado, já que em 2012 o Brasil exportou o equivalente a US\$ 7,22 bilhões, enquanto as exportações alemãs chegaram a US\$ 14,2 bilhões.

Comércio exterior

O presidente da Federação das Indústrias Alemãs (BDI), Ulrich Grillo, projetou um crescimento de 3,5% das exportações alemãs fora da zona do Euro neste ano. Grillo alertou, no entanto, que a preocupação do empresariado alemão é o protecionismo adotado por alguns mercados estrangeiros. “O protecionismo é um perigo para a capacidade de crescimento de um país. Precisamos criar melhores caminhos multilaterais”, afirmou ao elogiar a nomeação do embaixador brasileiro Roberto Azêvedo para o cargo de diretor-geral da OMC. “Isso mostra que o poder econômico do Brasil ganhou importância. Esperamos que Azêvedo dê novos impulsos nas OMC”, acrescentou.



Infraestrutura na Copa

Segundo o presidente do BDI, a Copa do Mundo em 2014 representa o primeiro desafio logístico para o Brasil. O representante da indústria alemã citou a inovação como uma chave para fortalecer a Infraestrutura, qualificação da mão de obra e tecnologia foram alguns dos temas presentes no debate “Competitividade, um fator-chave para o crescimento”, durante o encontro.

Qualificação profissional

Mas não basta tecnologia sem mão de obra qualificada, alertou Holger Apel, vice-presidente da KfW IPEX-Bank GmbH. “Quem gera inovação não são as máquinas, mas as cabeças”, disse ele. Os participantes alemães deram ênfase à importância do sistema de formação dual, em que o profissional é treinado diretamente na empresa com investimento feito pelo próprio empresário. “É bom para o funcionário e para a empresa, mas há dois parâmetros decisivos para que o sistema funcione”, explicou Apel. “O primeiro é a consciência das empresas, da necessidade de investir em algo que não vai trazer lucro em dois e três anos. No entanto, saber que está formando pessoas que vão definir o futuro de suas empresas. A outra é o apoio do governo.” “O Brasil hoje é um dos mercados mais inovadores e o consumidor brasileiro exige os produtos mais modernos que existe”. Por isso, as empresas vão ter que acompanhar esse mercado e dar um salto de inovação.

Agência Indusnet Fiesp 13/05/2013

Info-MPMIs

O informativo quinzenal da **micro, pequena e média indústria** do Departamento da Micro, Pequena e Média Indústria – DEMPI da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo – FIESP

Av. Paulista, 1313 - 5º Andar
São Paulo - SP
e-mail: dempifiesp@fiesp.org.br

Seja nosso seguidor no
twitter: [@dempifiesp](https://twitter.com/dempifiesp)

Até a próxima Edição!