

CELSO MING

celso.ming@grupoestado.com.br



Serviço ruim, em expansão

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone é exasperante. É um dos campeões de reclamações nas agências de proteção ao consumidor.

Um decreto do presidente Lula acaba de impor regras mais duras para as empresas do segmento. Em vez de fritarem o consumidor, terão de cancelar imediatamente o serviço contratado, se assim solicitado; e acabou o jogo de empurrar nas ligações, pois o atendente não poderá transferir a ligação mais de uma vez.

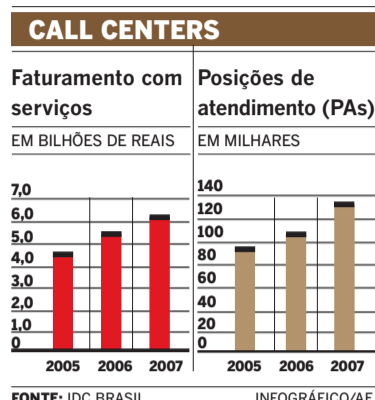
Mas o SAC é apenas um pedacinho de um setor enorme, que faturou R\$ 6,1 bilhões (4,9% do total mundial) no ano passado e avança a 11,7% ao ano.

Além do SAC, os call centers operam em cobrança, telemarke-

ting, fidelização de clientes, suporte de vendas, *help desk*, apoio a equipes de campo e *delivery*. Esses segmentos não foram cobertos pelas exigências do decreto, explica Célia Sarauza, gerente de Consultoria da IDC Brasil.

Para o diretor-geral Cláudio Santos, da revista especializada *TI Inside*, os call centers enfrentam problemas de três ordens. A primeira é de enfoque: as empresas preparam seus funcionários para faturar e não para resolver problemas. A segunda é de tecnologia: os vários canais de atendimento, como telefone, e-mail e chats não estão interconectados, o que emperra as soluções. A terceira é de recursos humanos e treinamento: é enorme a rotatividade de mão-de-obra.

Um levantamento da Associação Brasileira de Telesserviços



(ABT) mostrou que, em 2007, empregavam 750 mil pessoas, 11% mais do que no ano anterior. Em 1993, o setor não existia.

Outro estudo elaborado pela IDC verificou que, também em 2007, somente os call centers terceirizados contavam com 127 mil posições de atendimento (PAs), ocupadas por 260 mil pessoas.

Roberto Madruga é o diretor-presidente da Conquist, empresa especializada em treinamento de atendentes. Ele revela que 60% dos profissionais estão no primeiro emprego; a maioria tem entre 18 e 20 anos; e sua escolaridade média é o segundo grau. O salário varia entre R\$ 350 e R\$ 500 nos terceirizados e entre R\$ 600 e R\$ 800 nos próprios.

O impacto imediato do decreto deverá ser o aumento nas contratações. “Esperamos um crescimento da força operacional de 10% a 15%”, diz Madruga.

Para a gerente da IDC, a consequência disso será o aumento da terceirização, já que as empresas têm 120 dias para atender às exigências legais: “Grandes empresas de call center conseguem pôr uma operação em funcionamento a partir do zero em ape-

nas 30 dias, desempenho improvável para as empresas com call centers próprios.”

“O decreto ataca os principais problemas dos SACs. É um salto enorme de qualidade para os direitos do consumidor”, comemora Marcos Diegues, advogado do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec).

O restante das atividades dos call centers ficou para trás. “O Brasil ainda está longe de possuir uma regulamentação ideal, a exemplo dos Estados Unidos, que proíbem as empresas de ligarem para quem não queira essa chateação. Há muitos interesses em jogo, e a própria cultura aqui é diferente”, adverte Célia Sarauza. ● COLABOROU NÍVEA TERUMI

Confira

Mudou o lado – A questão mais intrigante do fracasso das negociações da Rodada Doha foi o surgimento do protecionismo emergente.

A Rodada foi iniciada em 2001 para acabar com o protecionismo dos países ricos, que barateava artificialmente os alimentos e sufocava a agricultura dos países pobres. Mas o que selou o impasse foi o novo e surpreendente protecionismo da China e da Índia.

Seu objetivo foi impor salvaguardas especiais para proteger sua economia quando as importações de alimentos aumentassem demais. É mudança no objetivo das negociações.



Solicite com rapidez a interrupção de entrega do seu jornal, transferência temporária quando for viajar, entrega em dois endereços (casa e escritório), histórico de sua assinatura e até a renovação automática. É seguro e muito prático. Cadastre-se agora mesmo.

Acesse: www.assinante.estadao.com.br



Econômicas

CRISE AMERICANA

Venda de carro cai ao menor nível em 16 anos

As vendas de veículos nos Estados Unidos chegaram no mês passado ao menor nível em 16 anos. A redução do crédito o alto preço da gasolina fizeram as compras caírem 13,2% em julho, período em que as empresas esperavam o começo de uma melhora. As quatro maiores montadoras divulga-

ram resultados fracos na sexta-feira. A Chrysler, que costumava ficar na terceira posição, registrou queda de 28,8%, e caiu para o sexto lugar. As três fabricantes de Detroit – GM, Ford e Chrysler – foram responsáveis por 42,7% do mercado e venderam cerca de 150 mil carros a menos que em 2007.

VIZINHOS ALIADOS

Argentina e Brasil do mesmo lado na OMC

Depois das posições discordantes na Rodada de Doha, a Argentina quer unificar posição conjunta com o Brasil perante a Organização Mundial do Comércio (OMC). “O Brasil aceitou parâmetros que a Argentina não estava disposta a aceitar, mas, como fazem parte do Mercosul, os países não podem estar em desacordo, pois a ruptura dessa união seria algo muito grave”, disse o secretário de Relações Econômicas Internacionais da Argentina, Alfredo Chiaradia.

... “A idéia é ter um pacote fechado e apresentá-lo à nova administração americana, bem como para a Índia, depois das eleições”

Pascal Lamy, diretor-geral da OMC, sobre a Rodada Doha



CAOS AÉREO

100 cancelamentos

de voo por dia ainda devem ocorrer hoje e amanhã na companhia aérea alemã Lufthansa, apesar do acordo que pôs fim, na sexta-feira, à greve de parte de seus funcionários. O porta-voz da Lufthansa disse que o serviço deve voltar ao normal em até 15 dias.

FRAQUEZA ECONÔMICA

Merrill Lynch vê mais corte de juro nos EUA

O banco central dos Estados Unidos, o Federal Reserve (Fed), deixou de lado a política de cortes agressivos nos juros e quando resolver mexer novamente nas taxas será para mais cortes e não aperto monetário, disse o economista-chefe para América Latina do banco Merrill Lynch em Nova York, Felipe Illanes. O corte, segundo ele, seria de 0,50 ponto percentual e viria em 2009. “Isso é sustentado numa visão deles de que a economia americana realmente entre num período de recessão já mais claro no fim deste ano e no ano que vem, com crescimento se contraindo 0,50% no ano que vem”, afirmou o analista.

ECOS DO SUBPRIME

Banco IndyMac deve pedir falência

O IndyMac Bancorp, que sofreu intervenção de reguladores federais americanos no mês passado, planeja entrar com pedido de proteção no Tribunal de Falências do Distrito Central da Califórnia. Como a proteção se baseará no Capítulo 7, que trata da liquidação, a empresa espera que o Tribunal aponte um síndico interino “prontamente”, de acordo com documento enviado para a Securities and Exchange Commission (SEC, a Comissão de Valores Mobiliários dos EUA). Em julho, os reguladores federais tomaram posse do IndyMac Bancorp, no que representou a terceira maior falência de um banco na história dos EUA.

Opinião

Destravar o comércio exterior

Suely Caldas*

Vem aí mais uma “nova estratégia nacional de exportações”, anunciada na quinta-feira pelo ministro do Desenvolvimento, Miguel Jorge. Igualzinho a dezenas de estratégias anteriores, também esta vai focar em “reduzir a burocracia”, eliminar carimbos e papéis, tentar restringir licenças, tudo o que poderia ter sido feito antes e não foi, seja por comodismo, negligência ou incompetência. Portanto, ninguém espere por algo que vá revolucionar, mudar o rumo, expandir com força as vendas do País, algo como o câmbio flutuante ou a eliminação da guia de exportação, ambos dos anos 90. Sempre que as exportações enfraquecem, o ministro da área vem a público falar do mesmo, o discurso não muda há anos.

Os números do primeiro semestre mostram que as contas externas despencaram de um saldo positivo de US\$ 2,4 bilhões em 2007 para um déficit de US\$ 17,4 bilhões em 2008. Além da remessa de lucros e dividendos de empresas estrangeiras para o exterior,

que dobrou em relação ao ano passado, contribuiu para esse mau resultado o saldo comercial, que caiu de US\$ 20,6 bilhões em 2007 para US\$ 11,3 bilhões em 2008 porque as importações cresceram 51% e as exportações só 24%. O governo diz não haver motivos para preocupação porque o saldo comercial continua positivo, o ingresso de dólares para investimento cobre o déficit das contas e porque US\$ 200 bilhões de reservas cambiais garantem um colchão protetor. Em parte, isso é verdade. Mas, como de hábito, o governo Lula só enxerga o imediato, não se preocupa nem prepara o futuro.

Desde o final de 2007, acenderam-se duas luzes amarelas que escurecem e se aproximam do vermelho a cada mês: 1) o ritmo forte e rápido da deterioração das contas externas e 2) as exportações crescem em valor, mas caem em quantidade.

Este é um dado que o governo não revela em suas análises: a receita com exportações cresce impulsionada pela alta dos preços externos, de 25% na média, mas o volume exportado caiu 2%. Na verdade, o País está exportando menos. E, se o foco recair sobre os 24 principais setores da economia, a situação piora, como mostra levantamento da Fundação Centro de Estudos do Comércio Exterior (Funcex): os preços dos

produtos desses setores subiram em média 22,1% e o volume caiu 6,9%. Em 16 deles, a quantidade exportada desabou.

Não se trata de um colapso iminente nas contas externas. Mas é motivo de preocupação, sim, e o governo tem o dever de preparar um futuro que está mais próximo do que imagina. Ufanista, na quinta-feira o ministro Miguel Jorge minimizou a queda no saldo comercial e chamou de “belíssimo” o resultado de US\$ 25 bilhões que ele espera até dezembro.

O ministro esconde, não questiona por que razão cai o volume de produtos exportados e vai continuar caindo. Afinal, os Estados Unidos já estão em recessão, Europa e Japão caminham a passos largos e a China fala em desacelerar. Com o mundo assim, como expandir exportações? E as pesquisas do IBGE mostram que a economia brasileira continua aquecida e carente de produtos importados. Portanto, tudo indica que a tendência de crescer a importação e reduzir exportações vai se intensificar.

O que fazer além da proposta burocrática do ministro de reduzir a burocracia?

Na comparação com países como China, Coreia ou México, o Brasil tem um desempenho medíocre – sua participação no comércio mundial não passa de

1,2%. E por quê? A economia brasileira é a mais fechada entre os países emergentes. A última redução geral de tarifas foi feita em 1994 e a alíquota mais elevada ficou em 35%, altíssima para o padrão mundial.

Especialista em comércio internacional e hoje executivo do fundo Gávea Investimentos, o economista Armando Castellar argumenta que ampliar a fatia do Brasil no comércio mundial implica reduzir o custo Brasil e a carga tributária e suprir as falhas da infra-estrutura, uma velha agenda que não anda. Mas, principalmente, abrir a economia e reduzir tarifas de importação. Qual a vantagem para o Brasil e por que fazê-lo, unilateralmente, sem exigir contrapartida de outros países? Castellar responde que o Brasil simplesmente precisa disso para desenvolver sua economia, aumentar a competição e a eficiência das empresas na produção. A empresários e sindicatos de trabalhadores que temem a competição com a importação e a perda de empregos, Castellar lembra que esse temor se revelou infundado em 1994. Em compensação, a abertura ajudou a derrubar a inflação e trouxe eficiência às empresas. ●

*Suely Caldas, jornalista, é professora de Comunicação da PUC-RJ (sucaldas@terra.com.br)

O desempenho do setor de serviços

O IBGE divulgou, quarta-feira, uma radiografia do setor de serviços. Os dados, relativos a 2006, mostraram aumento de 31,3% do número de empresas, de 38,2% de pessoas ocupadas e de 28,1% na receita operacional líquida, comparativamente a 2000. Houve concentração de atividades nas grandes empresas e algumas distorções, como a diminuição da renda média dos trabalhadores e o enxugamento do transporte aéreo. Os dados reforçam a tendência de nivelamento por baixo de salários, característica de grande parte da atividade de serviços.

Entre 2000 e 2006, as 3.055 companhias com mais de 250 funcionários aumentaram de

48,5% para 50,7% a participação na receita do setor. As companhias de outros setores tenderam a contratar pessoal apenas para as atividades principais (*core business*), contratando prestadoras de serviços para manutenção, informática, transportes, limpeza, etc.

Em termos reais, o salário médio caiu 1,3%, ou seja, o rendimento não acompanhou a evolução do PIB do setor e a produtividade cresceu.

As empresas de transportes, serviços auxiliares aos transportes e correio destacaram-se, em 2006, com receita operacional líquida de R\$ 149,7

bilhões, de um total de R\$ 501,1 bilhões gerados pelo setor terciário. Em relação a 2005, cresceram mais os transportes rodoviário de cargas, ferroviário, metroviário e municipal de passageiros.

Os serviços de transporte aéreo registraram acentuada queda – do 4º para o 10º lugar pelo critério de receita operacional, que caiu 46% entre 2000 e 2006, enquanto o setor crescia 28%. A tendência persistiu no período recente (2005 e 2006), principalmente nas linhas internacionais. É mais uma evidência dos ônus impostos a usuários e empresas pela falta de aperfeiçoamento do marco regulatório e de investimentos públicos na infra-estrutura aeroportuária.

Entre os serviços prestados às famílias, destacaram-se os de alimentação (68,9% do número de empresas e 64,5% do pessoal ocupado). O setor foi beneficiado numa época de maior oferta e, agora, deverá sofrer com a alta dos preços dos alimentos.

Excluindo administrações públicas e serviços públicos de educação e saúde, que pesam 15% no PIB, o setor terciário representa 50% do PIB. Nele, atuavam, em 2006, 958 mil empresas, que empregaram 8,15 milhões de pessoas, das quais 3,20 milhões pelas grandes empresas. Estes números deverão crescer muito com a tendência à formalização dos empregos. ●

