

## EXPECTATIVAS DO MERCADO

A indústria dos Estados Unidos mostrou desaceleração em setembro. O índice dos gerentes de compra (PMI, do inglês Purchasing Manager's Index), divulgado pela Markit, caiu de 52, em agosto, para 51,4, em setembro, o mais baixo dos últimos três meses. Essa queda foi puxada pelo ritmo menor do volume de produção e de vendas para exportações, que caíram pela primeira vez em quatro meses. O setor industrial adota uma política de estoques mais cautelosa, uma vez que os clientes estão demandando menos, aguardando os resultados das eleições.

Na China, o PMI composto da zona do euro, que mede a atividade nos setores industrial e de serviços, caiu, de 52,9, em agosto, para 52,6, em setembro, atingindo o menor nível em 20 meses, segundo dados preliminares da Markit Economics.

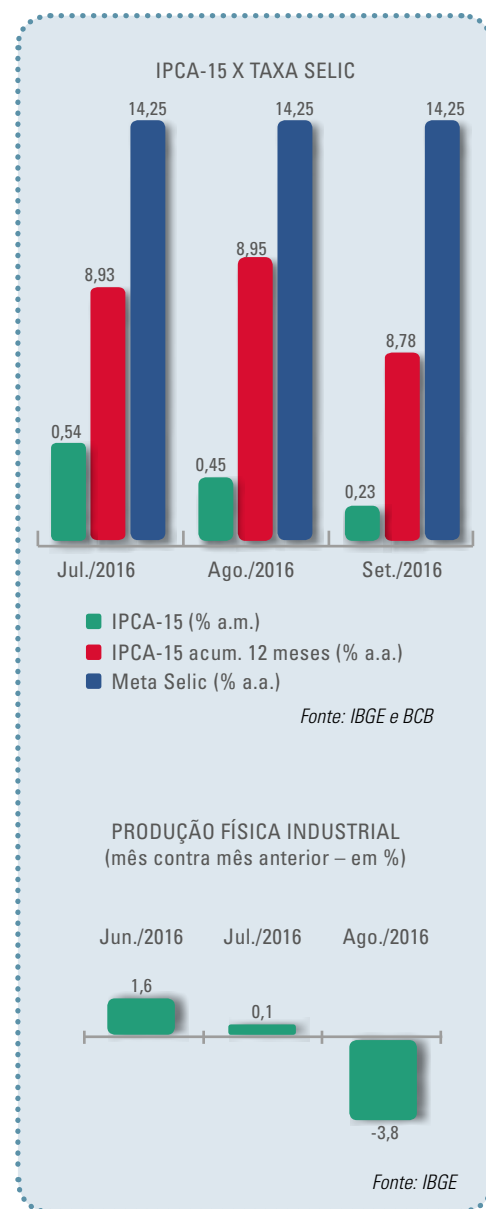
A economia chinesa continua dependente das exportações. A saída do Reino Unido da União Europeia deve causar impactos negativos na economia mundial e reduzir ainda mais a demanda por produtos chineses.

O índice PMI composto da Zona do Euro, que engloba indústria e serviços, caiu de 52,9 (agosto) para 52,6 (setembro), o menor nível dos últimos 20 meses, mostrando a fragilidade da economia da região.

No Brasil, a produção industrial registrou queda de 3,8%, em agosto, após cinco meses consecutivos de aumento. A inflação de setembro, medida pelo IPCA-15, foi de 0,32%, acumulando alta de 8,78% nos últimos doze meses.

Fato relevante foi a redução da taxa básica de juros (Selic), de 14,25% a.a. para 14% a.a., pelo Comitê de Política Monetária (COPOM).

Segundo o Boletim Focus, de 24 de outubro de 2016, a mediana das expectativas de agentes do mercado financeiro é de queda de 3,2% para o Produto Interno Bruto (PIB) em 2016, com a inflação, medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), devendo fechar o ano com alta de 7,31%.



## EXPECTATIVAS DO MERCADO

	UNIDADE DE MEDIDA	2016	2017	2018	2019	2020
PIB	% A.A. NO ANO	-3,2	1,2	2,4	2,5	2,5
IPCA	% A.A. NO ANO	6,9	5,0	4,50	4,50	4,50
TAXA SELIC	% A.A. EM DEZ.	13,50	11,00	10,0	9,88	9,50
TAXA DE CÂMBIO	R\$/US\$ EM DEZ.	3,20	3,50	3,50	3,58	3,67

Confira os últimos estudos/pesquisas da UGE:

- Os donos de negócio no Brasil: análise por grau de informatização, faixa de renda e escolaridade;
  - Anuário das Mulheres Empreendedoras e Trabalhadoras em Micro e Pequenas Empresas 2014-2015.
- Acesse esses e outros estudos e pesquisas, clicando [aqui](#).

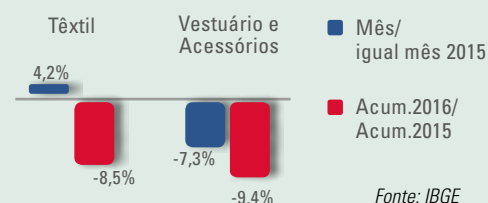
## NOTÍCIAS SETORIAIS

COMÉRCIO  
VAREJISTA

O Comércio varejista, que concentra 42% dos pequenos negócios, registrou queda de 0,6% no volume de vendas e alta de 0,5% na receita nominal, em agosto deste ano sobre o mês anterior, após o ajuste sazonal. No ano, acumula retração de 6,6% no volume de vendas, enquanto a receita nominal registra alta de 5,1%. As maiores quedas no volume de vendas foram acumuladas pelos segmentos de Livros, Jornais, Revistas e Papelaria (-16,8%) e Equipamentos e mat. para escritório, informática e comunicação (-15,1%). O Comércio varejista continua a sofrer os reflexos da crise econômica e não há perspectiva de reversão desse quadro neste ano.

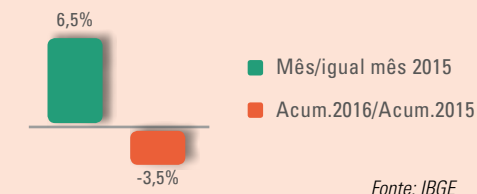
TÊXTIL E  
VESTUÁRIO

Em agosto, a produção da indústria Têxtil cresceu 4,3% ante o mês anterior e 4,2% sobre igual mês de 2015. A confecção de artigos do vestuário e acessórios, por sua vez, apresentou alta de 7% frente ao mês anterior, mas retração de 7,3% sobre o mesmo mês do ano passado. Nos primeiros oito meses do ano, tanto a produção de têxteis quanto a de confecção de artigos do vestuário e acessórios acumulam perdas de, respectivamente, 8,5% e 9,4%, sem ajuste sazonal.

TÊXTIL E VESTUÁRIO  
PRODUÇÃO INDUSTRIAL (agosto/2016)

## CALÇADOS

A produção brasileira de calçados, em agosto, registrou alta de 13,1% sobre julho e de 6,5% ante igual mês do ano passado. Porém, acumula retração de 3,5% nos primeiros oito meses deste ano em relação ao mesmo período de 2015. A balança comercial do setor acumula no ano superávit de US\$ 387 milhões, com as exportações totalizando US\$ 617,8 milhões, 0,8% abaixo da registrada em igual período de 2015. Os EUA continuaram como principal destino, respondendo por 19,6% do total exportado, em dólares.

CALÇADOS - PRODUÇÃO INDUSTRIAL  
(agosto/2016)

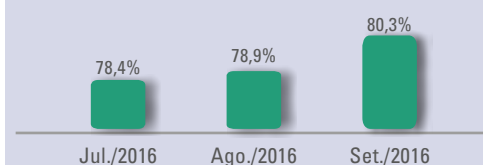
## MÓVEIS

A fabricação de móveis cresceu 14,6%, em agosto deste ano, sobre o mês anterior, mas, na comparação com o mesmo mês do ano passado, houve queda de 0,8%. No ano, acumula retração de 13,4% ante igual período de 2015. Mas, a balança comercial do setor registrou superávit de US\$ 19,7 milhões, nos sete primeiros meses de 2016.



## TURISMO

Segundo última edição da Sondagem do Consumidor – Intenção de Viagem, do Ministério do Turismo (Mtur), o percentual de brasileiros que desejam visitar destinos turísticos nacionais, nos próximos seis meses, atingiu 80,3% em setembro (em setembro/2015 eram 77,6%). Desses, 46,3% pretendem ficar em hotéis e pousadas e a maior parte (48%) prefere a região Nordeste.

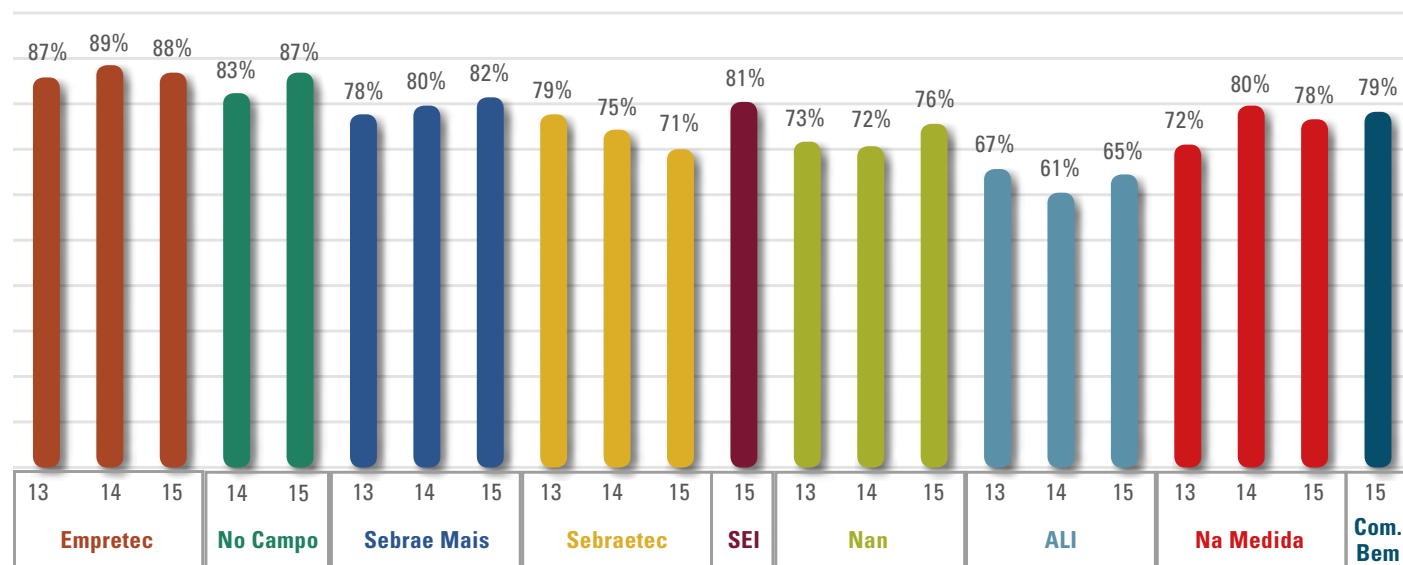
PERCENTUAL DE BRASILEIROS QUE PREFEREM O  
TURISMO INTERNO, ENTRE OS QUE PRETENDEM  
VIAJAR NOS PRÓXIMOS SEIS MESES

# A MEDIDA DO SUCESSO

DÊNIS PEDRO NUNES

Economista, analista da UGE do Sebrae Nacional

## NPS



Nos últimos anos, tem crescido a importância de se adotar uma perspectiva “de fora para dentro”, de modo que se possa observar a organização através dos olhos dos clientes, dos fornecedores ou de outros observadores externos de interesse. Daí derivam conceitos importantes como o marketing orientado para o mercado, o marketing de relacionamento etc.

Atento a isso, o Núcleo de Estudos e Pesquisas da Unidade de Gestão Estratégica do Sebrae Nacional trabalha em sintonia com a Unidade de Gestão de Marketing com a preocupação contínua de conhecer melhor nossos clientes e público-alvo e, assim, procurar estabelecer relacionamentos duradouros, proporcionando experiências positivas. Essas experiências são refletidas tanto na simples satisfação, quanto na

efetividade dos nossos produtos, na imagem percebida ou ainda melhor, no grau de recomendação, explicitado no Net Promoter Score (NPS).

Já usada no Estado Unidos, desde 2003, o NPS é uma abordagem criada para medir a lealdade dos clientes, tendo aparecido, pela primeira vez, na Harvard Business Review no artigo The One Number you Need to Grow (“O número que você precisa saber para crescer”). Esse artigo acabou se transformando no livro “A pergunta definitiva”, lançado no EUA em 2006.

No Sebrae, desde 2013, aplica-se o NPS nas pesquisas de satisfação e impacto, conforme metodologia internacionalmente aplicada. O gráfico, abaixo, ilustra o NPS dos principais produtos nacionais. De todos os produtos, apenas o Sebraetec e o ALI ain-

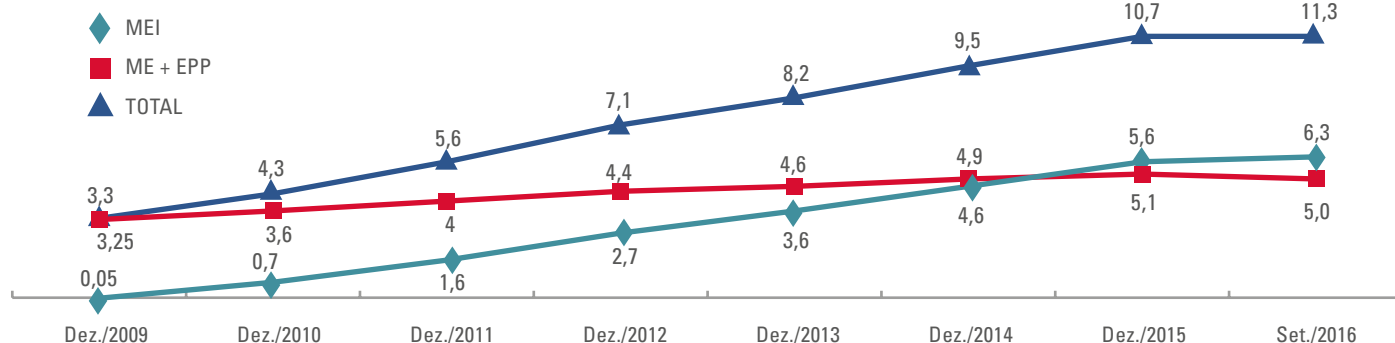
da não estão na “zona de excelência” (NPS de 75% a 100%), dentre os clientes atendidos em 2015, e sim na “zona de qualidade” (de 50% a 74%).

O NPS, como medida de prestígio, de recomendação de um produto/instituição, deve ser atentamente monitorado pois é considerado uma medida do sucesso da empresa. Seu cálculo é simples, objetivo e livre de ambiguidades, ou seja, a escala utilizada de 0 a 10 faz sentido para quem responde à questão.

Importante ressaltar ainda, que o NPS é um novo indicador de resultado institucional do Sebrae e será medido na pesquisa de satisfação, aplicabilidade e efetividade (SAE). Portanto, a recomendação é referente aos serviços do Sebrae como um todo. Desse modo, é preciso ter cuidado especial em todas etapas do atendimento ao cliente.

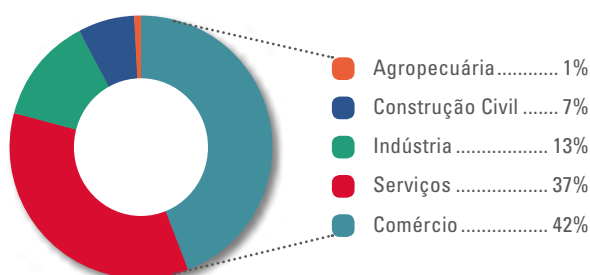
# PEQUENOS NEGÓCIOS NO BRASIL

EVOLUÇÃO DOS OPTANTES PELO SIMPLES NACIONAL (em milhões)

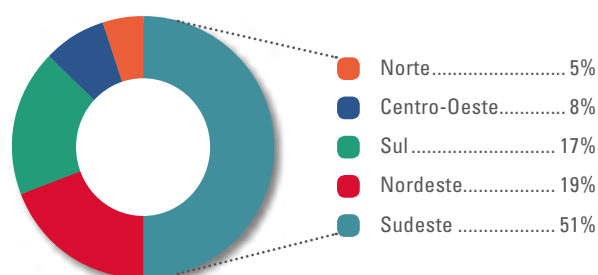


Fonte: Receita Federal do Brasil (RFB)

CONCENTRAÇÃO POR SETOR



CONCENTRAÇÃO POR REGIÃO



Fonte: Secretaria da Receita Federal – Set./2016.

## ESTATÍSTICAS DOS PEQUENOS NEGÓCIOS

PARTICIPAÇÃO DOS PEQUENOS NEGÓCIOS NO(A):	ANO	PARTICIPAÇÃO (%)	FONTE
PIB brasileiro	2011	27,0	SEBRAE/FGV
Número de empresas exportadoras	2015	61	FUNCEX
Valor das exportações	2015	1	FUNCEX
Massa de salários das empresas	2015	44,1	RAIS
Total de empregos com carteira	2015	54	RAIS
Total de empresas privadas	2015	98,5	SEBRAE
OUTROS DADOS SOBRE OS PEQUENOS NEGÓCIOS	ANO	TOTAL	FONTE
Quantidade de produtores rurais	2015	4,7 milhões	PNAD CONTÍNUA
Potenciais empresários com negócio	2015	11,6 milhões	PNAD CONTÍNUA
Empregados com carteira assinada	2015	17,1 milhões	RAIS
Remuneração média real nas MPE	2015	R\$ 1.680,05	RAIS
Massa de salário real dos empregados nas MPE	2015	R\$ 28,4 bilhões	RAIS
Número de empresas exportadoras	2015	12,1 mil	FUNCEX
Valor total das exportações (US\$ bi FOB)	2015	US\$ 2 bilhões	FUNCEX
Valor médio exportado (US\$ mil FOB)	2015	US\$ 162,4 mil	FUNCEX

Obs.: 1. Microempreendedor Individual (MEI): receita bruta anual de até R\$ 60 mil.

2. Microempresa (ME): receita bruta anual igual ou inferior a R\$ 360 mil, excluídos os MEI.

3. Empresa de Pequeno Porte (EPP): receita bruta anual maior que R\$ 360 mil e igual ou inferior a R\$ 3,6 milhões.