



# **INFORMATIVO SCS**

Ano 10, nº 058  
30 de Março de 2016

**Informativo da Secretaria de Comércio e Serviços – SCS**  
**Nº 058 – Ano 10 – Brasília, 30 de Março de 2016**

**Sumário**

<b>1. COMÉRCIO - SUPERMERCADOS.....</b>	<b>3</b>
VENDAS DE SUPERMERCADOS NO BRASIL SEGUEM FRACAS EM FEVEREIRO.....	3
RANKING ABRAS/SUPERHIPER 2016 MOSTRA OS GRANDES NÚMEROS DO SETOR E AS MAIORES EMPRESAS .....	4
<b>2. COMÉRCIO - VAREJO.....</b>	<b>5</b>
VAREJO ELEVA NÚMERO DE PARCELAS E INCENTIVA O BRASILEIRO A COMPRAR.....	5
<b>3. SERVIÇOS .....</b>	<b>6</b>
SAÚDE SUPLEMENTAR: ANS DIVULGA LISTA DE HOSPITAIS QUE ATENDEM CRITÉRIOS DE QUALIDADE .....	6
<b>4. SERVIÇOS – MEIOS DE PAGAMENTO .....</b>	<b>8</b>
JURO DO CHEQUE ESPECIAL ATINGE 293,9%, E O DOS CARTÕES, 447,5%.....	8
PARA MANTER RITMO NO BRASIL, PAYPAL AVANÇA "OFFLINE" .....	9
<b>5. SERVIÇOS - TELECOMUNICAÇÕES .....</b>	<b>11</b>
BANDA LARGA FIXA TEM A PIOR AVALIAÇÃO EM PESQUISA .....	11
<b>6. COMÉRCIO ELETRÔNICO.....</b>	<b>12</b>
BRASIL OCUPA 8º LUGAR NO RANKING DE E-COMMERCE .....	12
<b>7. EMPREGO .....</b>	<b>14</b>
CNC: SETOR DE SERVIÇOS É O QUE MAIS GERA NOVOS POSTOS DE TRABALHO.....	14
<b>8. CURTAS .....</b>	<b>15</b>
INFLAÇÃO DO ALUGUEL DESACELERA EM MARÇO E SOBE 11,56% EM 12 MESES ....	15
GOL VAI SUSPENDER VOOS DIRETOS DE VITÓRIA PARA BH A PARTIR DE MAIO .....	15
<b>9. FEIRAS.....</b>	<b>16</b>

## 1. Comércio - Supermercados

### Vendas de supermercados no Brasil seguem fracas em fevereiro

29 de Março de 2016

Fonte: Reuters

As vendas reais do setor supermercadista no Brasil subiram em fevereiro, beneficiadas parcialmente por um dia a mais que no mesmo mês de 2015, mas seguiram fracas, refletindo a recessão no país.

Um fevereiro de 29 dias ajudou as vendas a subirem 2,92 por cento ante mesmo mês do ano passado, informou nesta terça-feira a Abras, entidade que representa o segmento.

Mas comparadas com janeiro, as vendas caíram 1,61 por cento, descontada a inflação. No acumulado do bimestre, as vendas recuaram 0,36 por cento sobre mesma etapa de 2015.

Segundo o presidente da Abras, Sussumu Honda, os números uma vez mais refletiram a queda da massa salarial, que já levaram o setor a ter no ano passado a primeira queda no faturamento desde 2002. A previsão da Abras já divulgada anteriormente é de queda de 1,8 por cento do faturamento em 2016.

"O resultado não tem sido pior porque os agentes têm sabido responder a mudanças nos hábitos de consumo dos consumidores", disse o presidente da Abras.

Pesquisa contratada pela entidade mostrou que a frequência dos consumidores nos supermercados caiu 4,3 por cento sobre um ano antes, que metade das categorias de produtos tiveram troca por marcas mais baratas e que os consumidores reduziram o volume de compras.

"Quando há retração no volume, o setor passa a sentir os efeitos de forma mais intensa", disse ele.

Em termos de preço, a Abras registrou desaceleração em fevereiro, com alta de 0,88 por cento no valor da cesta Abras mercado, pouco abaixo da elevação de 0,90 por cento do IPCA no período.

"A tendência é de estabilização nos próximos meses; ao longo do ano pode ter até alguma deflação", disse o diretor da agência de pesquisas GfK Marco Aurélio Lima, explicando que a contração na massa salarial deve impedir repasses de preços maiores.

<http://noticias.r7.com/economia/vendas-de-supermercados-no-brasil-seguem-fracas-em-fevereiro-29032016>

## Ranking Abras/Superhiper 2016 mostra os grandes números do setor e as maiores empresas

29 de Março de 2016

Fonte: Abras

O setor supermercadista brasileiro registrou faturamento R\$ 315,8 bilhões em 2015, um crescimento nominal de 7,1% na comparação com 2014, de acordo a 39ª edição da Pesquisa Ranking ABRAS/SuperHiper 2016, elaborada pelo Departamento de Economia e Pesquisa da Associação Brasileira de Supermercados em parceria com a empresa de pesquisas Nielsen. O resultado registrado em 2015 pelo setor representa 5,4% do PIB.

"As maiores empresas do setor refletiram em seu desempenho, as condições macroeconômicas do País. A média de crescimento das 20 primeiras do Ranking ABRAS foi de 7,9% nominal, um pouco acima do Índice Nacional de Vendas, que registrou 6,95% no mesmo período. Apesar das dificuldades da economia brasileira, podemos observar que algumas empresas conseguiram obter crescimento real e expandiram os seus negócios no ano", afirma o presidente do Conselho Consultivo da Abras, Sussumu Honda.

A pesquisa destaca ainda que o setor fechou 2015 com 84,5 mil lojas e 1,847 milhões de funcionários diretos. Já o faturamento das 20 maiores empresas supermercadistas do Ranking ABRAS chegou a R\$ 201,7 bilhões registrados em 2015.

As cinco empresas primeiras colocadas no Ranking ABRAS/SuperHiper são: Companhia Brasileira de Distribuição, com faturamento de R\$ 76,9 bilhões e crescimento de 6,4%; Carrefour, com faturamento de R\$ 42,7 bilhões e crescimento de 12,6%; Walmart, faturamento de R\$ 29,3 bilhões com queda de -1,1%; seguido pelo Cencosud, que registrou em 2015 faturamento de R\$ 9,2 bilhões, com queda de -5,4%, mas se mantém na 4ª posição. Na 5ª colocação ficou a Companhia Zaffari, com faturamento de R\$ 4,5 bilhões e crescimento de 7,0%.

Veja a seguir a tabela das 20 Maiores do Ranking:

CLASS_2015	CLASS_2014	RAZAO_SOCIAL	SEDE	FATURAMENTO BRUTO EM 2015 (R\$)	NÚMERO DE LOJAS
1	1	COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO	SP	76.933.000.000	2.181
2	2	CARREFOUR COM IND LTDA	SP	42.701.594.004	288
3	3	WALMART BRASIL LTDA	SP	29.323.141.083	485
4	4	CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA	SE	9.267.780.338	222
5	5	COMPANHIA ZAFFARI COMÉRCIO E INDÚSTRIA	RS	4.508.000.000	31
TOTAL 5 MAIORES				162.733.515.425	3.207
6	6	IRMÃOS MUFFATO & CIA LTDA	PR	4.095.683.945	44
7	8	SUPERMERCADOS BH COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA	MG	3.972.886.248	149
8	10	SDB COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA	SP	3.883.659.200	52
9	7	CONDOR SUPER CENTER LTDA	PR	3.815.586.102	41
10	9	SONDA SUPERMERCADOS EXPORTAÇÃO E IMPORTAÇÃO SA	SP	3.110.899.189	39
TOTAL 10 MAIORES				181.812.230.109	3.532
11	12	DMA DISTRIBUIDORA S/A	MG	2.636.919.105	109
12	11	A ANGELONI CIA LTDA	SC	2.389.884.820	27
13	15	SAVEGNAGO-SUPERMERCADOS LTDA	SP	2.115.468.064	37
14	16	LIDER COMERCIO E INDÚSTRIA LTDA	PA	1.987.633.833	21
15	13	COOP - COOPERATIVA DE CONSUMO	SP	1.986.037.754	42
16	17	MULTI FORMATO DISTRIBUIDORA S/A	MG	1.938.759.911	37
17	19	AM/PM COMESTÍVEIS LTDA	RJ	1.807.578.678	1.910
18	21	CARVALHO E FERNANDES LTDA	PI	1.755.831.887	46
19	14	YYAMADA S/A - COMÉRCIO E INDÚSTRIA	PA	1.745.719.376	36
20	18	COMERCIAL ZARAGOZA IMP EXP LTDA	SP	1.739.254.223	14
TOTAL 20 MAIORES				201.715.317.760	5.811

Fonte: Ranking Abras/Superhiper

<http://www.abrasnet.com.br/clipping.php?area=20&clipping=55616>

[Voltar ao índice](#)

Elaboração: Departamento de Políticas de Comércio e Serviços - Secretaria de Comércio e Serviços

4

"As ideias e opiniões expostas nos artigos são de responsabilidade exclusiva dos autores e podem não refletir a opinião da Secretaria de Comércio e Serviços do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior."

## 2. Comércio - Varejo

### Varejo eleva número de parcelas e incentiva o brasileiro a comprar

29 de Março de 2016  
Fonte: Móveis de Valor

Diante da queda nas vendas do comércio, os prazos médios de financiamento para compra de bens duráveis voltaram a ser alongados em fevereiro, retomando os níveis de um ano atrás. Depois de quase 12 meses estacionado, o aumento de prazo de pagamento apareceu pela primeira vez nos resultados na pesquisa de fevereiro sobre as condições de crédito, da Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Contabilidade e Administração (Anefac).

O prazo médio para compra de móveis e eletroeletrônicos, que girou em torno de nove meses no último ano, foi esticado para 12 meses em fevereiro deste ano, o mesmo patamar de fevereiro de 2015. “Com a crise, num primeiro momento, os bancos colocaram o pé no freio nos prazos. Agora, com a queda nas vendas, eles voltaram a esticar”, diz o diretor da Anefac, Miguel Ribeiro de Oliveira. A intenção em alongar prazos, segundo ele, é tornar a prestação mais acessível ao bolso do consumidor e estancar a queda nas vendas.

A Via Varejo, que administra as principais redes varejistas de móveis e eletrodomésticos do País: a Casas Bahia e o Ponto Frio, tem focado em planos e serviços que ofereçam prestações menores e que caibam no bolso dos clientes. A intenção é manter o poder de compra do consumidor. Por conta disso, a Casas Bahia esticou o prazo de pagamento para 14 vezes, sem acréscimo no cartão de crédito. Alguns meses atrás esse prazo máximo era de dez meses. Na bandeira Pontofrio, há promoções relâmpago com foco no prazo. Na última semana, a rede de lojas ofereceu parcelamento em até 18 vezes sem acréscimo no cartão da rede varejista para ofertas específicas.

<http://www.varejista.com.br/noticias/11783/varejo-eleva-numero-de-parcelas-e-incentiva-o-brasileiro-a-comprar>

[Voltar ao índice](#)

### 3. Serviços

#### **SAÚDE SUPLEMENTAR: ANS divulga lista de hospitais que atendem critérios de qualidade**

29 de Março de 2016

Fonte: *Jornal dia dia*

*Medida ajuda beneficiário de plano de saúde a acompanhar desempenho dos estabelecimentos e favorece transparência do setor*

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulgou a lista de hospitais que atendem critérios de qualidade importantes para aferir o padrão de assistência prestada à população. Os dados mostram o desempenho dos estabelecimentos segundo três indicadores: acreditação, índice de readmissão hospitalar e segurança do paciente. É a primeira vez que a ANS disponibiliza informações sobre atributos dos prestadores, oferecendo subsídios para que os consumidores possam acompanhar e avaliar os serviços.

“A qualidade é prioritária para a ANS e esta classificação dos hospitais traz transparência e segurança para o sistema de saúde”, destaca a diretora de Desenvolvimento Setorial da ANS, Martha Oliveira. “Em breve vamos expandir a avaliação para os Serviços de Apoio à Diagnose e Terapia (SADT) e para os consultórios e vamos ampliar a discussão sobre qualidade do Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços (Qualiss)”, explica a diretora.

A lista de hospitais acreditados mostra todos os estabelecimentos que possuem certificação máxima de qualidade emitida por instituições acreditadoras de serviços de saúde. A acreditação é um procedimento de verificação externa dos recursos institucionais e dos processos adotados pelas instituições e mede a qualidade da assistência através de um conjunto de padrões previamente estabelecidos. Seu caráter voluntário pressupõe que apenas as instituições realmente interessadas na melhoria da qualidade dos seus serviços se habilitem para a avaliação.

A relação que avalia a taxa de readmissão hospitalar mostra os estabelecimentos que atenderam às exigências da ANS com relação ao índice de reinternação em até 30 dias da última alta. Este indicador mede a capacidade progressiva do prestador em ajudar as pessoas a se recuperarem de forma tão eficaz quanto possível e é frequentemente utilizado como parâmetro para a qualidade assistencial.

“Para que o índice seja atingido, espera-se que o hospital promova melhorias no gerenciamento do quadro clínico dos pacientes, adequado planejamento de alta, capacitação constante da equipe do hospital e identificação de falhas em fluxos e protocolos de atendimento, para prover o cuidado efetivo ao paciente, a fim de que haja a desejada redução de readmissões hospitalares”, explica Martha.

Também está disponível a relação de hospitais que possuem Núcleo de Segurança do Paciente cadastrado na Anvisa. O indicador objetiva estimular a

melhoria contínua dos processos de cuidado e do uso seguro de tecnologias da saúde, a disseminação sistemática da cultura de segurança, a articulação e a integração dos processos de gestão de risco e a garantia das boas práticas de funcionamento do serviço de saúde. Segundo a Resolução nº 36/2013 da Anvisa, todos os serviços de saúde abrangidos pela norma devem constituir núcleos de segurança do paciente. De 2014 até hoje, temos 1.338 núcleos cadastrados de um total de 6.000 estabelecimentos hospitalares. A meta é ter 100% dos hospitais que compõem a rede assistencial dos planos privados de assistência à saúde com núcleos cadastrados.

[Confira no site da ANS as relações de hospitais que atingiram os indicadores de qualidade](#)

FATOR DE QUALIDADE – A ANS também divulgou a lista de hospitais que estão sujeitos ao Fator de Qualidade – índice de reajuste aplicável nos contratos entre os estabelecimentos e as operadoras de planos de saúde. O Fator de Qualidade faz parte de um novo modelo de remuneração implantado para hospitais e profissionais da área médica que atendem a saúde suplementar e foi estabelecido pela Lei nº 13.003/2014 e regulamentado pela Instrução Normativa nº 61/2015. É aplicado nas situações em que não há negociação entre operadoras e prestadores e quando não há um índice previsto no contrato ou acordo entre as partes.

O índice possui três níveis – 105%, 100% e 85% do valor do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) – e é aplicado da seguinte forma:

- 105% do IPCA: Têm direito a este índice de reajuste os estabelecimentos acreditados, ou seja, que possuem certificação máxima de qualidade emitida por instituições acreditadoras de serviços de saúde.
- 100% do IPCA: Este índice intermediário é aplicado a hospitais não acreditados, mas que participam e cumprem critérios estabelecidos nos projetos de melhoria da qualidade em saúde desenvolvidos pela ANS – como o Projeto Parto Adequado – e atendam a outros indicadores de qualidade.
- 85% do IPCA: Este índice será aplicado aos hospitais que não atendem a nenhum desses critérios.

O Fator de Qualidade também deve servir como parâmetro de reajuste para os contratos firmados entre operadoras e profissionais de saúde como médicos, enfermeiros, fisioterapeutas e psicólogos. Os critérios para essa categoria de prestador ainda estão em discussão e deverão ser definidos conjuntamente com próprias entidades de classe. Para este grupo, as normas começam a valer a partir de 2017, assim como para laboratórios, clínicas e outras unidades de prestação de serviço de saúde.

<http://jornaldiadia.com.br/saude-suplementar-ans-divulga-lista-de-hospitais-que-atendem-criterios-de-qualidade/>

[Voltar ao índice](#)

#### 4. Serviços – Meios de Pagamento

##### **Juro do cheque especial atinge 293,9%, e o dos cartões, 447,5%**

30 de Março de 2016

Fonte: *Região Noroeste.com*

A taxa do cheque especial chegou a 293,9 % ao ano, alta de 1,6 ponto percentual a relação a janeiro, informou hoje (29), o Banco Central (BC). Os juros do cheque especial voltaram ao patamar recorde do início da série histórica, iniciada em julho de 1994 (293,9%).

A taxa do rotativo do cartão de crédito também subiu em fevereiro. O rotativo é o crédito tomado pelo consumidor quando paga menos que o valor integral da fatura do cartão. Essa é a modalidade com taxa de juros mais alta na pesquisa do BC. Em fevereiro, a taxa chegou a 447,5% ao ano, com alta de 8 pontos percentuais em relação a janeiro. Essa taxa do rotativo do cartão de crédito é a mais alta da série histórica, iniciada em 2011.

A taxa média das compras parceladas com juros, do parcelamento da fatura do cartão de crédito e dos saques parcelados, subiu 1,1 ponto percentual para 145,6% ao ano.

A taxa do crédito consignado (com desconto em folha de pagamento) subiu 0,2 ponto percentual para 29,5% ao ano. A taxa do crédito pessoal (sem operações consignadas) aumentou 4,3 pontos percentuais para 122,8% ao ano.

Famílias - A taxa média de juros cobrada das famílias subiu 1,6 pontos percentuais para 68% ao ano. A inadimplência do crédito, considerados atrasos acima de 90 dias, para pessoas físicas, ficou estável em fevereiro - comparada a janeiro - em 6,2%.

No caso das empresas, a taxa de inadimplência também não foi alterada, permanecendo em 4,7% em fevereiro. A taxa média de juros cobrada das pessoas jurídicas subiu 0,2 ponto percentual para 31,9% ao ano.

Esses dados são do crédito livre em que os bancos têm autonomia para aplicar o dinheiro captado no mercado e definir as taxas de juros.

No caso do crédito direcionado (empréstimos com regras definidas pelo governo, destinados, basicamente, aos setores habitacional, rural e de infraestrutura) a taxa de juros para as pessoas físicas recuou 0,2 ponto percentual para 9,7% ao ano. A taxa cobrada das empresas caiu 0,5 ponto percentual para 11,8% ao ano. A inadimplência das famílias ficou em 2,2%, alta de 0,1 ponto percentual, e das empresas subiu 0,1 ponto percentual para 1%.

O saldo de todas as operações de crédito concedido pelos bancos voltou a cair em fevereiro, quando chegou a R\$ 3,184 trilhões, com redução de 0,5%, em relação a janeiro. Esse valor correspondeu a 53,6% de tudo o que o país produz – Produto Interno Bruto (PIB), com uma redução de 0,4 ponto percentual em relação a janeiro.

<http://www.regiaonoroste.com/portal/materias.php?id=137064>

Elaboração: Departamento de Políticas de Comércio e Serviços - Secretaria de Comércio e Serviços

## Para manter ritmo no Brasil, PayPal avança "offline"

29 de Março de 2016

Fonte: Reuters

*Segundo Paula Paschoal, diretora de vendas do PayPal, a empresa conseguiu no ano passado manter um crescimento de receita de dois dígitos, ritmo que deve ser mantido em 2016*

A norte-americana PayPal está acelerando a atuação para além das operações online no Brasil e para manter o ritmo de crescimento de dois dígitos, apesar da forte contração econômica que tem ofuscado o setor de meios eletrônicos de pagamentos no país.

A processadora de pagamentos online vai anunciar nesta semana pelo menos duas iniciativas nesse sentido. Uma delas permite que clientes do serviço abasteçam seus carros sem ter que passar um cartão de débito ou de crédito num POS, a chamada "maquininha" de pagamento.

Sem revelar o nome da empresa com a qual fechou a parceria, a diretora das vendas do PayPal para o Brasil, Paula Paschoal, disse que a iniciativa envolverá cerca de 5,4 mil postos de combustíveis no país.

A outra inicia no Brasil o One Touch, serviço que permite aos usuários da PayPal pagar uma compra sem terem de fornecer novamente suas informações de compra em aplicativos ou sites que têm parceria com a empresa.

"Estamos tentando otimizar a vida do cliente fora do ambiente online", disse Paula à Reuters.

A ideia é reproduzir o modelo adotado no aplicativo de chamada de táxis 99Taxis, no qual o usuário precisa informar apenas uma vez o login e senha. Depois, cada corrida é paga digitando somente os três primeiros dígitos do CPF.

O PayPal expandiu em agosto o serviço One Touch para 13 mercados na Europa e na Austrália, simplificando as compras online para consumidores e vendedores, após já tê-lo lançado nos Estados Unidos, no Canadá e no Reino Unido.

Segundo a executiva, as iniciativas visam a elevar o que o mercado de meios de pagamento chama de taxa de conversão, que mede por exemplo o percentual de visitantes de uma loja online que efetivamente executa uma compra, que no Brasil é de cerca de 2 por cento, abaixo dos níveis internacionais.

Empresas de meios de pagamento no país vêm buscando formas para lidar com a desaceleração no consumo, na esteira da recessão no país. Segundo a Abecs, entidade que representa o setor, as compras pagas com cartões de débito e de crédito no Brasil movimentaram 1,05 trilhão de reais em 2015, avanço de 9 por cento sobre o ano anterior, abaixo da inflação e o menor crescimento em vários anos.

Elaboração: Departamento de Políticas de Comércio e Serviços - Secretaria de Comércio e Serviços

Este cenário também tem provocado aumento da competição das empresas do setor por uma fatia maior do bolo da remuneração dos agentes que participam das diferentes etapas de uma compra eletrônica, incluindo bancos, bandeiras e adquirentes.

Embora não seja uma competidora direta das adquirentes, como Cielo e Rede, do Itaú Unibanco, a PayPal coordena a remuneração dos agentes quando o pagamento de uma compra é feita por meio dela.

A companhia pode, por exemplo, acertar o pagamento da compra diretamente com o lojista, o que pode envolver interesses de demais agentes que também têm ganhos financeiros nas negociações de prazos para repasse de pagamentos a lojistas.

Segundo Paula, a PayPal conseguiu no ano passado manter um crescimento de receita de dois dígitos, ritmo que deve ser mantido em 2016.

No Brasil, cerca de 90 mil empresas e profissionais liberais aceitam pagamento via PayPal. A executiva disse que 2,7 milhões de usuários no país são clientes ativos da companhia, cujas operações na América Latina são lideradas a partir do escritório em São Paulo.

<http://www.administradores.com.br/noticias/cotidiano/para-manter-ritmo-no-brasil-paypal-avanca-offline/109500/>

[Voltar ao índice](#)

## 5. Serviços - Telecomunicações

### Banda larga fixa tem a pior avaliação em pesquisa

29 de Março de 2016

Fonte: Agência Brasil

Uma pesquisa realizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) sobre os serviços de telefonia e internet mostrou que o setor com a pior avaliação em relação à satisfação dos consumidores é o de banda larga fixa, que obteve nota 6,58 em nível nacional, em uma escala de zero a dez.

A telefonia fixa foi o serviço que recebeu a maior nota: 6,97, seguida da telefonia celular pós-paga, com nota 6,72, e pré-paga, com nota 6,62.

De acordo com a pesquisa, os aspectos que receberam avaliações mais negativas em todos os serviços estão ligados ao atendimento telefônico das prestadoras, incluindo o tempo de espera para falar com atendente, e também à sua capacidade de resolver demandas, como pedidos de mudança de planos e de correções em faturas.

Em alguns casos, metade dos entrevistados declarou ter entrado em contato com a prestadora nos seis meses anteriores à pesquisa para resolver problemas de cobrança ou pedir reparo do serviço.

A superintendente de Relações com os Consumidores da Anatel, Elisa Leonel, ressaltou que a pesquisa fornece dados tanto para os consumidores quanto para basear as ações da agência reguladora.

"Ao publicarmos os resultados, estamos dando ao consumidor referências essenciais para que ele possa escolher qual prestadora irá contratar. Ao mesmo tempo, a pesquisa dá à Anatel informações essenciais para que ela possa direcionar suas ações de fiscalização, de controle e mesmo os seus regulamentos para solucionar os problemas que mais geram insatisfação nos consumidores", avalia.

Os dados foram coletados em mais de 150 mil entrevistas telefônicas realizadas com consumidores no segundo semestre de 2015 e abrangem os serviços de telefonia pré e pós-paga, telefonia fixa e banda larga fixa.

Além de aferir a satisfação dos consumidores, a pesquisa mediu como o consumidor percebe a qualidade do serviço de acordo com diferentes aspectos, tais como o funcionamento, a cobrança e a oferta e contratação, entre outros.

Os resultados completos da pesquisa podem ser acessados no site da Anatel.

<http://exame.abril.com.br/tecnologia/noticias/banda-larga-fixa-tem-a-pior-avaliacao-em-pesquisa>

[Voltar ao índice](#)

## 6. Comércio Eletrônico

### Brasil ocupa 8º lugar no ranking de e-commerce

29 de Março de 2016

Fonte: *Jornal Diário do Comércio*

*Vendas pela internet chegaram a US\$ 19,6 bilhões em 2015, 1,16% do total de negócios de outros mercados.*

Medo de comprar pela internet, baixo índice de bancarização da população, conexão sofrível à rede e a crise econômica, que mexe com a confiança do consumidor, ainda são grandes obstáculos à expansão do e-commerce no Brasil. A constatação é da consultoria Euromonitor que, em estudo, revela que as vendas de produtos e serviços por meios digitais no mercado brasileiro movimentaram US\$ 19,6 bilhões em 2015. O montante equivale a apenas 1,16% do total de negócios online movimentados em dez grandes mercados pesquisados. Apenas os EUA, por exemplo, respondem por 38,5% do total, com US\$ 653 bilhões em vendas on-line no ano passado.

Nesse ranking, o Brasil fica na oitava colocação, à frente apenas dos Emirados Árabes Unidos e da África do Sul. Grandes economias emergentes, como Rússia e Índia, estão mais bem colocadas, na sexta e sétima posições, respectivamente.

Para 2020, a projeção da Euromonitor é que o e-commerce no Brasil movimente US\$ 28 bilhões, volume insuficiente para tirar o país da oitava posição.

“Como a penetração de smartphones, acesso à internet e a disponibilidade de um computador são fenômenos mais recentes no Brasil do que nos Estados Unidos, é natural que o processo aqui esteja em um estágio diferente. A grande questão é que outros países emergentes, onde o processo digital iniciou-se de maneira análoga à do Brasil, já estão muito à frente em termos de vendas online, o que indica que o país poderia estar crescendo a taxas mais robustas”, diz Angélica Salado, analista da Euromonitor.

Apesar do crescente uso de smartphones e da banda larga no Brasil, diz ela, ainda existe uma grande parcela da população à margem do comércio digital. E mesmo os que têm acesso à rede, observa, ainda veem a internet como um canal apenas para pesquisar preços e buscar ofertas. Persiste, assim, o receio de concluir compras de bens de maior valor (eletrodomésticos, móveis e eletrônicos) via web. Temor que é reforçado pela crise econômica.

“Nas compras de maior valor, onde o que chamamos de custo de uma escolha errada é maior, nota-se esse receio. O brasileiro prefere comprar pessoalmente, pechinchando preços e negociando condições de pagamento, algo que o ambiente online não oferece. A necessidade de ver o produto, testar, analisar, contribui para que a venda física mantenha sua representatividade no varejo brasileiro”, explica Angélica.

Meios de pagamento - Outra barreira importante identificada pela Euromonitor é a questão dos meios de pagamento. A taxa de bancarização

nacional, ou o percentual de pessoas com contas bancárias em relação ao total da população, ainda é relativamente pequena, abaixo de 60%. Além disso, a consultoria identificou que muitos dos consumidores que têm cartão de crédito veem o plástico como emergencial, para ser usado em compras grandes e com pagamento parcelado.

“Com o crescente nível de endividamento da população, o uso do cartão de crédito fica comprometido, restringindo o uso da principal moeda de pagamento das compras digitais”, detalhou a analista.

Problemas que países como a China parecem já ter superado: as vendas digitais no mercado chinês somaram a US\$ 472,1 bilhões em 2015, mais que no Reino Unido (US\$ 260,3 bilhões), no Japão (US\$ 162,2 bilhões), e na Austrália (US\$ 59,3 bilhões). Mercados que já veem a migração maciça dos consumidores para os smartphones, enquanto no Brasil o computador ainda é o principal meio de acesso às lojas.

<http://www.abrasnet.com.br/clipping.php?area=1&clipping=55607>

[Voltar ao índice](#)

## 7. Emprego

### **CNC: setor de serviços é o que mais gera novos postos de trabalho**

29 de Março de 2016

Fonte: Monitor Digital

A Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) mapeou mais de 600 profissões e identificou aquelas que cresceram mesmo em meio à atual crise econômica. Do total analisado, 140 setores (23,2%) registraram aumento líquido de vagas desde o início da recessão e um seleto grupo de 15 profissões se destacou com crescimento acima da média. O estudo da CNC aponta que os setores terciário e agropecuário foram os que mais abriram vagas entre julho de 2014 e dezembro de 2015.

A pesquisa mostra que a profissão que mais gerou empregos foi a dos trabalhadores nos serviços de manutenção de edificações, com 71,5 mil novas oportunidades. Também se destacam as vagas criadas para operadores de telemarketing, 27,5 mil, e para recepcionistas, 25,4 mil. Outras atividades do setor terciário, como prestação de serviços de alimentação, saúde e cuidados pessoais, também figuram na lista das 15 profissões que resistem à crise.

– Historicamente, o comportamento do mercado de trabalho sempre esteve associado ao desempenho econômico do país. Com o pior desempenho do Produto Interno Bruto desde 1990, que caiu 3,8% em 2015, é natural que exista um recuo na demanda por mão de obra. Por outro lado, áreas relevantes para a economia brasileira, como a agropecuária e serviços, continuam gerando novas oportunidades – analisa o economista da CNC, Fabio Bentes.

O estudo também evidencia a predominância feminina em 10 das 15 profissões destacadas. É o caso dos professores de nível médio na educação infantil (94,4%), cuidadores de crianças, jovens, adultos e idosos (90,8%) e enfermeiros de nível superior (85,3%). Do total de profissionais em atuação nos segmentos analisados, 66,6% é do sexo feminino. Já a força de trabalho masculina predomina entre os trabalhadores de cargas e descargas de mercadorias (95,7%), trabalhadores na agropecuária em geral (85,8%) e profissionais agrícolas na fruticultura (70,7%).

A pesquisa aponta ainda que há mais oportunidade para quem tem entre 30 e 39 anos. Das 15 profissões do estudo, 13 são ocupadas principalmente por essa faixa etária. Entretanto, caixas e bilheteiros, recepcionistas e operadores de telemarketing mostram a predominância de uma força de trabalho mais jovem – na faixa dos 18 aos 24 anos. Já os auxiliares nos serviços de alimentação se concentram entre os 40 e 49 anos.

Dentre as quatro profissões com maior salário médio, três acusam predominância de profissionais com nível superior, são elas: farmacêuticos, com média salarial de R\$ 3.590; enfermeiros de nível superior e afins, com média de R\$ 4.494; e técnicos auxiliares de enfermagem, com média de R\$ 2.015. Por outro lado, trabalhadores da agricultura de pequeno porte e da fruticultura revelaram menor nível de qualificação (até o 5º ano do Ensino Fundamental) e, conseqüentemente, rendimento mensal abaixo da média ao final do ano passado (R\$ 1.016,65 e R\$ 1.025,79, respectivamente).

<http://www.monitormercantil.com.br/cnc-setor-de-servicos-e-o-que-mais-gera-novos-postos-de-trabalho/>

[\*\*Voltar ao índice\*\*](#)

Elaboração: Departamento de Políticas de Comércio e Serviços - Secretaria de Comércio e Serviços

## 8. Curtas

### **Inflação do aluguel desacelera em março e sobe 11,56% em 12 meses**

30 de Março de 2016

Fonte: FGV

*No ano, de janeiro a março, IGP-M já acumula alta de 2,97%.  
De fevereiro para março, indicador passou de 1,29% para 0,51%.*

O Índice Geral de Preços – Mercado (IGP-M), também chamado de "inflação do aluguel", porque é usado para reajustar a maioria dos contratos imobiliários, desacelerou de fevereiro para março ao passar de 1,29% para 0,51%.

No ano, o indicador acumula alta de 2,97% e, em 12 meses, de 11,56%, segundo informou nesta quarta-feira (30) a Fundação Getúlio Vargas (FGV).

Dois dos três subíndices que compõem o cálculo do IGP-M perderam força de um mês para o outro. O índice que mede os preços no atacado (IPA) recuou de 1,45% para 0,44%, e o que avalia os preços no varejo, de 1,19% para 0,58%. Já o índice de preços da construção, que tem um peso menor que o dos outros no IGP-M, subiu de 0,52% para 0,79%.

### **Gol vai suspender voos diretos de Vitória para BH a partir de maio**

29 de Março de 2016

Fonte:G1

*Companhia anunciou redução de até 6% nas decolagens domésticas.  
Gol só terá voos de Vitória para o Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo.*

A companhia aérea Gol vai suspender os voos diretos de Vitória para Belo Horizonte a partir de 1º maio. A informação foi confirmada pela Gol na manhã desta terça-feira (29).

Segundo a companhia, a medida está dentro da redução já anunciada de até 6% nas decolagens domésticas da companhia no primeiro semestre de 2016.

A rota entre Vitória e Belo Horizonte vai ser descontinuada para se ajustar a atual demanda de voos.

De Vitória, a Gol vai disponibilizar voos diretos para Salvador, Rio de Janeiro (Santos Dumont e Galeão) e São Paulo (Congonhas e Guarulhos), que permitem conexões com outros destinos nacionais e internacionais.

[Voltar ao índice](#)

## 9. Feiras

### **25/03/2016 até 06/04/2016 - EFAPI**

**Setor:** Agronegócio

**Local:** Parque de Exposições Dr. Alcício Dias dos Reis

**Cidade:** Santo Antonio da Platina – PR

### **29/03/2016 até 01/04/2016 - SHOW SAFRA BR 163**

**Setor:** Agronegócio

**Local:** Fundação Rio Verde

**Cidade:** Lucas do Rio Verde – MT

### **29/03/2016 até 31/03/2016 - WTM LATIN AMERICA**

**Setor:** Turismo

**Local:** Expo center norte

**Cidade:** São Paulo – SP

### **29/03/2016 até 31/03/2016 - BRAZIL ROAD EXPO 2016**

**Setor:** Engenharia e Arquitetura

**Local:** São Paulo Expo

**Cidade:** São Paulo – SP

### **30/03/2016 até 30/03/2016 – BRAZIL PROMOTION DAY RIO DE JANEIRO**

**Setor:** Comunicação, Divulgação e Publicidade

**Local:** Centro de Convenções SulAmérica

**Cidade:** Rio de Janeiro – RJ

### **30/03/2016 até 30/03/2016 - BRAZIL PROMOTION DAY RJ**

**Setor:** Multisetores

**Local:** Centro de Convenções SulAmérica

**Cidade:** Rio de Janeiro – RJ

### **31/03/2016 até 02/04/2016 - BRASÍLIA EXPO FRANQUIAS**

**Setor:** Comércio Varejista, Atacadista e Franquias

**Local:** Centro de Convenções Ulysses Guimarães

**Cidade:** Brasília – DF

### **01/04/2016 até 03/04/2016 - ARNOLD CLASSIC BRASIL**

**Setor:** Esporte, Lazer e Náutica

**Local:** Riocentro

**Cidade:** Rio de Janeiro – RJ

**04/04/2016 até 06/04/2016 - EXPOVEST****Setor:** Têxtil, Confecção e Vestuário**Local:** Shoppings Atacadistas de Cianorte AsaModa, Dallas, Master e NABHAN**Cidade:** Cianorte – PR**04/04/2016 até 05/04/2016 - 3D INSIDE PRINTING CONFERENCE AND EXPO****Setor:** Informática, Tecnologia da Informação e Telecomunicações**Local:** Centro de Convenções Frei Caneca**Cidade:** São Paulo – SP**05/04/2016 até 07/04/2016 - AUTOCOM 2016****Setor:** Informática, Tecnologia da Informação e Telecomunicações**Local:** Expo Center Norte**Cidade:** São Paulo – SP**05/04/2016 até 08/04/2016 - ABRIN 2016****Setor:** Brindes, Presentes e Brinquedos**Local:** Expo Center Norte**Cidade:** São Paulo – SP**05/04/2016 até 07/04/2016 - FIEMA BRASIL****Setor:** Meio Ambiente e Saneamento**Local:** Parque de Eventos de Bento Gonçalves - Fundaparque**Cidade:** Bento Gonçalves – RS**05/04/2016 até 07/04/2016 - INTERMODAL****Setor:** Transporte e Logística**Local:** Transamerica Expo Center**Cidade:** São Paulo – SP**05/04/2016 até 07/04/2016 - INFRAPORTOS SOUTH AMERICA****Setor:** Transporte e Logística**Local:** Transamerica Expo Center**Cidade:** São Paulo – SP**05/04/2016 até 10/04/2016 - FEIRA DO BEBÊ E GESTANTE****Setor:** Comércio Varejista, Atacadista e Franquias**Local:** Pavilhão de Carapina - Serra**Cidade:** Serra – ES

O Calendário Brasileiro de Exposições e Feiras está disponível no [site](#)

[Voltar ao índice](#)

Secretaria de  
**Comércio e Serviços**

Ministério do  
**Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior**

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PÁTRIA EDUCADORA