

SÍNTESE CONJUNTURAL

As análises abaixo consideram dados econômicos do Rio Grande do Norte, entre 2014 e 2018, correspondentes a diferentes períodos. O saldo de empregos é referente ao primeiro trimestre de cada ano, enquanto a arrecadação de ICMS e balança comercial registram movimentações entre janeiro e abril.

SALDO DE EMPREGOS NO RN

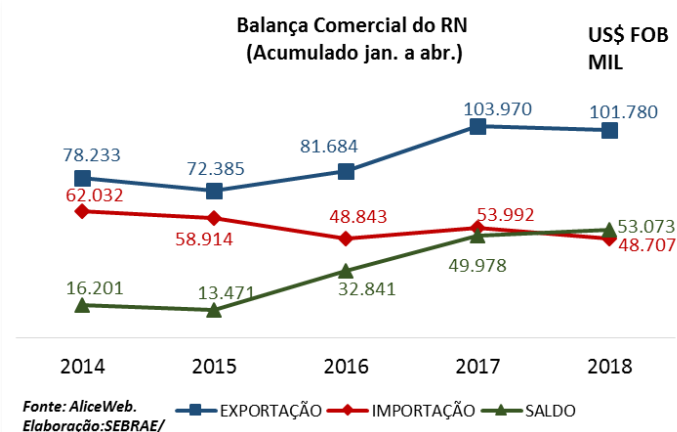
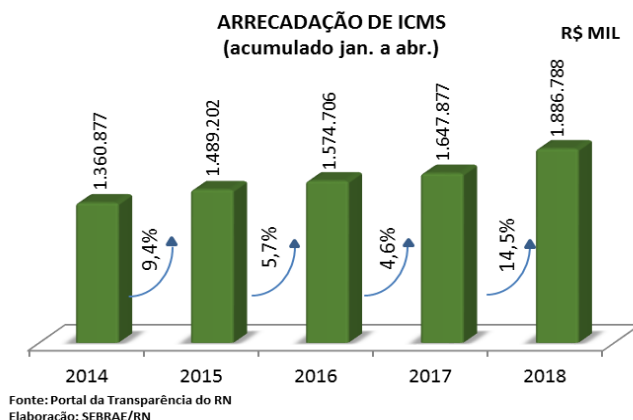
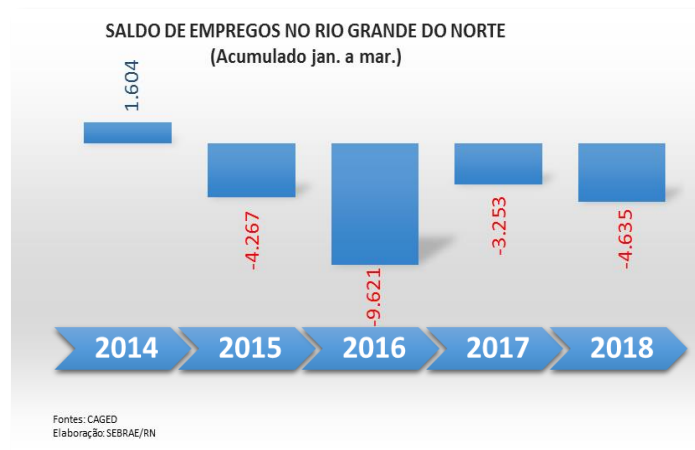
O saldo de empregos no RN, no primeiro trimestre de 2018, mostra perda de 4.635 vagas de empregos formais, com carteira assinada, situação idêntica àquela encontrada nos três períodos anteriores. A agropecuária foi responsável pela grande maioria das demissões, nos três meses estudados, geralmente causadas pela sazonalidade de alguns cultivos que demandam alto volume de trabalhadores temporários. A indústria de transformação também contribuiu para o saldo negativo de empregos, enquanto serviços mostra uma tímida recuperação.

ARRECADAÇÃO DE ICMS

A arrecadação de ICMS no Rio Grande do Norte, no primeiro quadrimestre de 2018, ficou próxima a R\$ 1,9 bilhão, um crescimento nominal de 14,5% em relação a igual período de 2017. Como a inflação em 12 meses se situou por volta dos 2,0%, houve significativo aumento real de recursos de arrecadação própria. Situação semelhante é encontrada no período 2014 / 2018, cujo crescimento nominal foi de 38,6%, para uma inflação de 27,6% (INPC - IBGE).

BALANÇA COMERCIAL

Nos primeiros quadrimestres dos últimos cinco anos, o maior saldo da balança comercial do Rio Grande do Norte foi alcançado em 2018, registrando quase US\$ 53,1 milhões. Nos cinco períodos, exportações apresentavam tendência de alta, apesar de mostrarem pequeno recuo em 2018, quando o valor exportado foi de US\$ 101,8 milhões, o segundo maior da série. As importações caíram ao longo do tempo, reduzindo-se a US\$ 48,7 milhões em 2018. O comparativo entre valores de 2014 e 2018, em termos nominais, mostra exportações com crescimento de 30,1%, importações que caíram 78,5%, e saldo da balança comercial com um incremento de 227,6%.



RN SOLAR: POTENCIALIZANDO OS BENEFÍCIOS DO SOL

O programa RN Solar, lançado no dia 03/05/2018, foi construído através de parceria entre a Comissão Temática de Energias Renováveis – COERE (Sistema FIERN), SEBRAE/RN, CTGAS-ER, Cosern e BNB, e tem como objetivo incentivar o desenvolvimento da cadeia produtiva da energia solar no Rio Grande do Norte. Além de difundir informações, aproximar as empresas das instituições financeiras e incentivar a capacitação para o uso da energia fotovoltaica, o RN Solar vai criar condições para que cerca de 40 empresas tenham acesso ao desenvolvimento tecnológico e à inovação, a mercados, à gestão empresarial e à governança, tornando-se aptas a prestarem serviços a milhares de empresas locais que passarão a usar essa energia, limpa, barata e renovável, em seus estabelecimentos industriais ou comerciais. Uma grande ajuda para os pequenos negócios, já que em alguns ramos de atividade o gasto com energia pode representar até 40% dos custos de uma empresa.

CABRAL APORTOU NO RIO GRANDE DO NORTE?

Teria sido o Pico do Cabugi, e não o Monte Pascoal, o primeiro sinal de terra avistado por Pedro Álvares Cabral ao descobrir o Brasil? A tese lançada pelo pesquisador e historiador Lenine Pinto, no livro “Reinvenção do Descobrimento” (1998), ganha força através de novos estudos e pesquisas. Em quatro encontros mensais e sucessivos, promovidos pela Secretaria de Estado do Turismo – SETUR, o tema será debatido. No primeiro encontro, realizado em 08/05/2018, quatro especialistas apresentaram suas visões, todas convergindo para o mote de que “tudo começou aqui”: o professor de história e escritor Antônio Holanda, o engenheiro Manoel Cavalcante (livro 1500: de Portugal ao saliente Potiguar), o português Paulo Gonçalves (estudioso do tema) e o historiador Marcus Cesar Cavalcanti (livro O Brasil nasceu juridicamente no RN). Em setembro, um grande evento em São Miguel do Gostoso, Touros e Pedra Grande, encenará a chegada das caravelas portuguesas ao RN. A campanha #TudoComeçaAqui, respaldada pelo Marco de Touros, tem tudo para “deslanchar”. Ótima chamada para novos negócios turísticos no RN.

INDÚSTRIAS LOCAIS TÊM AJUDA DE CONSULTORES INTERNACIONAIS

Indústrias do RN poderão firmar parcerias com a fundação alemã Senior Experten Service - SES, que se dispõe a prestar consultorias em diversas áreas, na conquista de mercados locais e na exportação, bem como na implantação de novos projetos. Muitos dos consultores (mais de 12 mil especialistas cadastrados) são experts com larga experiência na Alemanha, em geral aposentados que decidem colaborar na difusão dos conhecimentos acumulados durante sua vida profissional. A consultoria, cuja duração vai de três semanas a três meses, está voltada principalmente para as pequenas e médias empresas, órgãos públicos e instituições sociais, sendo que as empresas e entidades devem assumir apenas os custos locais da presença do consultor. Mas, caso a empresa potiguar não tenha condições financeiras para custear passagens e alimentação do consultor, o SES pode fazê-lo. O programa foi exposto na FIERN pela Diretora de projetos na América Latina, Agnes Enzinger.

No Rio Grande do Norte foram prestadas consultorias em água mineral e laticínio, bem como ofertado um curso de cervejaria artesanal, estando sendo trabalhado o setor de reciclagem. Representantes de entidades e de empresas que se interessem devem procurar o Centro Internacional de Negócio, do Sistema FIERN, pelos telefones 3204-6364 ou 3204-6309.

ARTIGO DO MÊS

NOVAS PERSPECTIVAS NO ATENDIMENTO DIGITAL AO CLIENTE

Thales Gleyson de Medeiros Silva
Analista Técnico SEBRAE/RN



Uma nova safra de especialistas em atendimento de todas as áreas está surgindo no mercado e deve dominar rapidamente todos os canais de atendimento, afinal eles trabalham 24h por dia, não geram custos trabalhistas, tratam, qualificam e encaminham qualquer demanda em milissegundos! Alguns diriam “Deve ser um robô!”, e eles estão certos.

A Receita Federal do Brasil iniciou neste ano os testes com computação cognitiva, na expectativa de que os processos com valores abaixo de 20 mil reais, e que correspondem a 60% do pool de processos tributários, possam ser resolvidos por inteligência artificial, ganhando celeridade e concentrando o corpo técnico nos processos maiores e mais complexos.

As corretoras de valores também estão aderindo aos “robôs investidores”, que atualmente já gerenciam mais de R\$ 300 milhões nas bolsas de valores, identificando padrões e atuando com muito mais rapidez, precisão e eficiência de investimento que os traders.

Estes “novos trabalhadores” são capazes de cruzar uma quantidade absurda de informações, em tempo real, a fim de oferecer a melhor resposta sob a perspectiva estatística, refinando-se a cada nova interação com o usuário, aprendendo e compartilhando conhecimento imediatamente com todos os seus “colegas robôs”, de modo que o aprendizado se dá exponencialmente.

Os Chat Bots – como são chamados os robôs (robots) de atendimento – estão turbinados com os recursos de inteligência artificial e as mais avançadas técnicas de machine learning (aprendizado de máquina), que aproximam cada vez mais a abordagem automatizada do “comportamento padrão humano”. Dizemos padrão, pois o comportamento massificado da sociedade obedece diretrizes médias que podem ser rastreadas, analisadas e automatizadas a ponto de um usuário sequer supor que está sendo atendido por ... ninguém.

Esse movimento irreversível já impacta, presentemente, na forma como nos relacionamos com os clientes, e ele precisa ser encarado como instrumento complementar de um atendimento, haja vista, que a automação não deve gerar um distanciamento, mas garantir que a experiência do cliente possa ser envolvente, eficiente (menos tempo, menos movimentos) e eficaz (altamente satisfatório e prontamente atendido), assim como não poderá substituir uma relação humana, afinal, há nuances subjetivas e sutis da comunicação não-verbal que continuam no campo da competência do ser humano.

E se você acha que isso significa ter um robô como nos filmes, esqueça! A maior parte da ação dessa inteligência artificial se dá sutilmente pervasiva. Estão em um app do seu celular, TV ou geladeira, no terminal de atendimento da livraria, na divulgação das promoções que chegam de mil formas para os clientes e em um site ou central de atendimento.

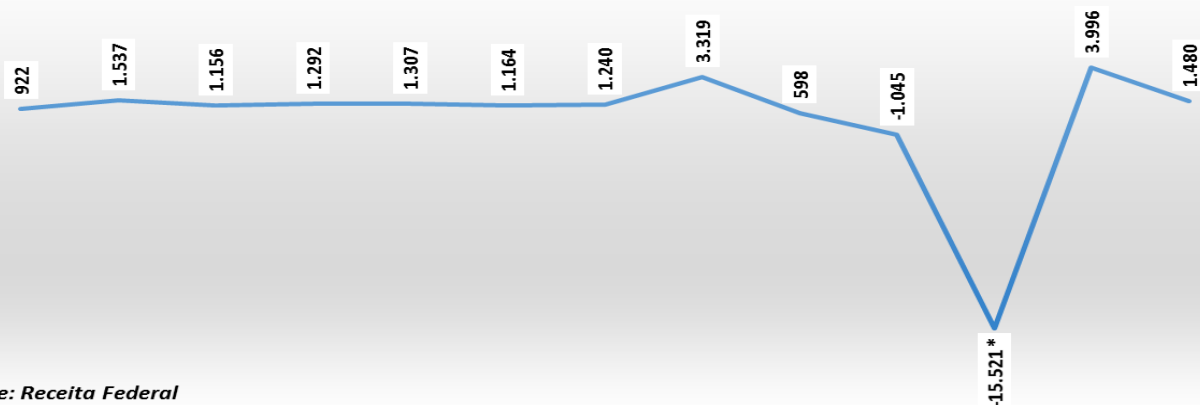
A expectativa é, enquanto parte das necessidades do cliente-usuário são resolvidas paralela e discretamente pelo amigo robô, nós possamos dar o toque humano a este relacionamento, atendendo-o realmente, pois o grande Psicanalista, Carl G. Jung, já nos ensinava: “Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana”.

O futuro não chegou! Eis o presente!

BOLETIM DOS PEQUENOS NEGÓCIOS

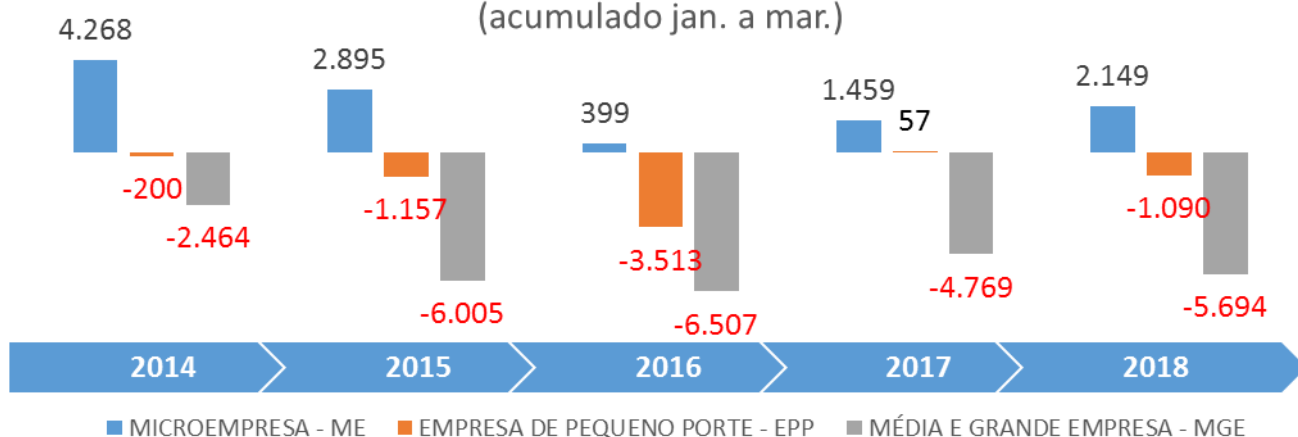
PEQUENOS NEGÓCIOS DO RN

NÚMERO DE MEI's FORMALIZADOS NO RN
(Nos últimos 13 meses)



Fonte: Receita Federal
Elaboração: SEBRAE/RN

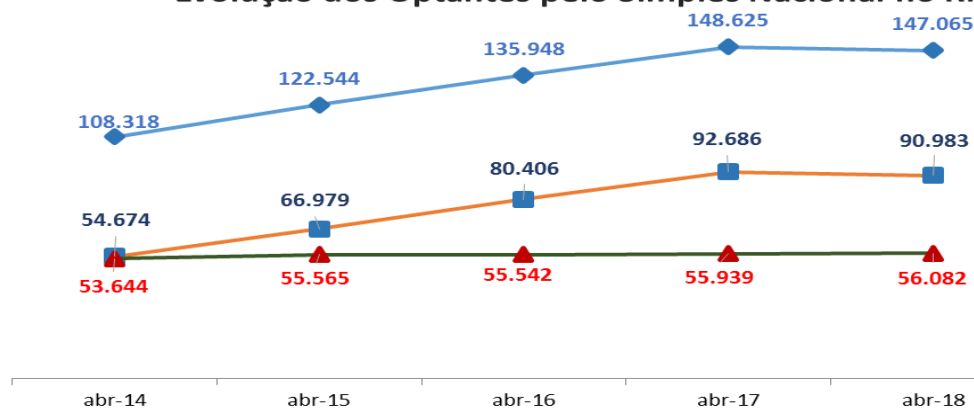
SALDO DE EMPREGOS FORMAIS RN POR PORTE
(acumulado jan. a mar.)



Fonte: CAGED/MTE.

Elaboração: SEBRAE/RN.

Evolução dos Optantes pelo Simples Nacional no RN



Fonte: Receita Federal
Elaboração: SEBRAE/RN