

# ARTIGOS

## Futuro econômico

Roosevelt Fagundes

opiniao@hojeemdia.com.br

Uma grande incerteza ronda o futuro econômico do Brasil para 2015. Com um país tecnicamente em recessão após resultados de crescimento negativo e a inflação em alta, o governo tem um trabalho e tanto para organizar a economia brasileira. Devemos e precisamos esperar cortes severos em alguns setores da máquina governamental. Começando pelo ajuste fiscal. O país trabalhou nos últimos anos com uma ampla expansão fiscal, com o aumento de gastos e redução de alíquotas. As várias desonerações feitas pelo governo nos últimos anos, como a do IPI de veículos, contribuíram para uma arrecadação menor, gerando assim o superávit primário baixo. Estudar uma maneira de reduzir despesas de custeio da máquina governamental é necessário para diminuir o endividamento público do país.

A inflação em alta é outro agravante que deve ser controlado. A meta inicial estava em torno dos 4,5%, mas, segundo dados do boletim Focus, a previsão para o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) até o momento é de 6,4%. O governo tem o desafio de baixar a inflação, adotando políticas contracionistas.

O próximo ano será mesmo de "arrumação da casa", para, quem sabe, até no 2º semestre o país voltar a crescer. Ainda conforme o relatório Focus, a economia brasileira crescerá apenas 0,27% em 2014. O ano terminará com retração e alguns agravantes, como juros e inflação em alta,



baixa taxa de investimento e queda no emprego da indústria. O último resultado é reflexo do baixo nível de investimento na economia, cenário agravado por estoques altos, demanda interna menos robusta, restrição no crédito e baixo nível de confiança dos empresários na economia. Ou seja, um cenário nada vantajoso para gerar e produzir renda.

A tentativa do Banco Central em conter a inflação, com o aumento da Taxa Selic, pode ir na contramão dos investimentos produtivos no país. Para os empresários que de-

sejam investir, buscando aumentar a capacidade de produção do Brasil, a alta da taxa básica de juros é um desestímulo. Como grande parte do consumo nacional é produzido de financiamentos, a oferta de crédito ficará ainda mais cara, com juros mais altos e, consequentemente, as pessoas passarão a consumir menos. O cenário gera menor crescimento nas empresas, menor geração de empregos e o país cresce menos.

2015 será um ano de ajustes em vários setores da economia. Os resultados de 2014, em sua

maioria, não foram nada positivos. O baixo nível de investimentos e desempenho da indústria, os altos índices de inflação nos últimos meses e a forte queda das exportações contribuíram para um crescimento bem abaixo da meta. Apesar de um cenário com muitos agravantes, as melhorias só serão possíveis a partir da agilidade e do reconhecimento do governo de que os resultados de 2014 não podem ser repetidos e devem ser corrigidos para o próximo ano.

Diretor da Estruturart  
Capital

# Treinamento, foco e excelência

Américo Predebon

opiniao@hojeemdia.com.br

É comum entrarmos em um restaurante e percebermos que cada garçom tem seu jeito próprio de atender. Tampouco achamos estranho que cada um dos técnicos da mesma operadora de telefonia exerça sua função de forma peculiar. Difícil é observar padrões no atendimento, o que é temerário. Se alguns funcionários nos tornam clientes fiéis, outros nos levam a praguejar contra a empresa.

Ora, se essas pessoas lidam diretamente com o cliente, é preciso vê-las como a vitrine do negócio, pois quando se trata de prestação de serviços, o desempenho dos operadores é decisivo para conquistar ou afastar os clientes.

O aprimoramento da habilidade dos operadores passa pela sistematização da gestão do conhecimento. Esse processo deve ser conduzido pelos líderes. Dessa forma, o primeiro passo consiste na orientação dos supervisores, que irão garantir que o operador execute suas tarefas de forma adequada, de acordo com padrões de qualidade pré-estabelecidos e que serão continuamente aprimorados.

Apesar de, conceitualmente, essa necessidade parecer óbvia, ela é frequentemente ignorada. Os supervisores não costumam atuar com foco na qualidade. Geralmente, quem exerce a função é um bom operador que, promovido, não observa as necessidades da nova posição. A falta de gerenciamento por parte da empresa leva o profissional a ignorar quais são suas funções ou a distorcer a forma como deve

atuar. Nesses casos, o supervisor passa a adotar o jeito mais fácil de lidar com os desafios e desenvolve sua própria metodologia. A supervisão falha distorce a operação e compromete o atendimento ao cliente.

Esse quadro comum decorre da ausência de um sistema que induza os supervisores a gerir o conhecimento. O foco no treinamento desses profissionais possibilita estruturar uma metodologia clara que servirá para capacitar o operador, a fim de atingir a excelência no atendimento.

O cerne da questão, portanto, consiste em criar uma sistematização para que os funcionários entendam como prestar o melhor serviço e como serão avaliados. Esse processo se iniciará com o conhecimento dos pontos fracos, identificados, por exemplo, a partir das queixas de clientes, bem como das melhores práticas. Com base nessas informações, será criado o padrão de atendimento que se pretende oferecer. Ao supervisor, caberá treinar sua equipe e buscar novos dados que aprimorem ou corrijam as diretrizes do treinamento. É preciso ter em mente que a capacitação é um processo contínuo.

Somente o treinamento e o foco levam à excelência no atendimento. A gestão de conhecimento deve fazer parte da cultura da organização em todos os níveis, do CEO ao operador. A entrega final de qualquer empresa se dá no atendimento ao cliente. Nessa função, o supervisor e o operador têm papel essencial.

Engenheiro mecânico,  
pós-graduado em  
Segurança no Trabalho

### MAIS LIDO NO HOJEEMDIA.COM.BR



LUIZ COSTA

1- Maioria do 1º escalão do governo Pimentel tem perfil político

- 2- Minas fecha acordo com a Gol para criar 10 novos destinos aéreos em Confinis
- 3- Coluna do Orion Teixeira: Impasse derruba o reajuste de servídor
- 4- Festas de formatura viram baladas milionárias na capital

## HOJE EM DIA

FLÁVIO JACQUES CARNEIRO  
Diretor-Presidente  
presidencia@hojeemdia.com.br

ANTONIO CARLOS TARDELI  
Diretor-Executivo  
diretoriaexecutiva@hojeemdia.com.br

RICARDO GALUPPO  
Diretor de Jornalismo  
jornalismo@hojeemdia.com.br

LEANDRO FIGUEIREDO  
Diretor Comercial e de Marketing  
lfigueiredo@hojeemdia.com.br

Redação: (31) 3236-8000 - Assine: BH e região (31) 3270-8200 - Outras cidades 0800 283 0483  
Rua Padre Rolim, 652, Santa Efigênia, Belo Horizonte, MG, CEP 30.130-916

EDITOR-CHEFE  
LUIZ FERNANDO ROCHA  
lrocha@hojeemdia.com.br

EDITORAS-EXECUTIVAS  
LEIDA REIS  
lreis@hojeemdia.com.br

IRACEMA BARRETO  
ibarreto@hojeemdia.com.br

MERCADO LEITOR  
circulacao@hojeemdia.com.br

GOVERNADOR VALADARES  
gvaladars@hojeemdia.com.br  
Telefone: (31) 3271-3220  
Fax: (31) 3271-2091

MONTE CLAROS  
monteclaros@hojeemdia.com.br  
Telefone: (38) 3222-2877  
Fax: (38) 3222-5024

RELACIONAMENTO COM O ASSINANTE  
Belo Horizonte e Grande BH: (31) 3270-8260  
Outras cidades: 0800 283 0483  
atendimento@hojeemdia.com.br

COMERCIAL  
Telefone: (31) 3236-8120  
Fax: (31) 3236-8046

CLASSIFICADOS  
Anúncio: (31) 3236-8001

AGÊNCIA DE NOTÍCIAS  
AFP, Globo, Gazeta Press, Folha e Estado

TABELA DE PREÇOS  
VENDA AVULSA  
Outros estados - Domingo: R\$ 3,50  
De segunda a sábado: R\$ 2,50

ASSINATURA ANUAL  
CAPITAL/MINAS GERAIS  
1 parcela de R\$ 354,00  
12 x R\$ 30,00 nos cartões Visa ou Master  
10 x R\$ 36,00 débito em conta

ASSINATURA SEMESTRAL  
CAPITAL/MINAS GERAIS  
1 parcela de R\$ 180,00  
6 x R\$ 30,00 nos cartões Visa ou Master  
6 x R\$ 30,00 débito em conta

Belo Horizonte e Grande BH: (31) 3270-8200  
Outras cidades: 0800 283 0483

EDIMINAS S/A  
Editora Gráfica Industrial de MG  
Rua Padre Rolim, 652-Santa Efigênia  
CEP 30.130-916-Belo Horizonte-MG  
Geral: (31) 3236-8000 - Fax: (31) 3236-8010

PARQUE GRÁFICO E CIRCULAÇÃO  
Av. Nossa Senhora de Fátima, 1.945  
Carlos Fretes-CEP: 30.710-020  
Belo Horizonte-MG  
Telefone: (31) 3270-8260  
Fax: (31) 3270-8269

REPRESENTANTE COMERCIAL  
RCPINHEIRO  
São Paulo: (11) 99908-9891  
rgpinheiro@hojeemdia.com.br  
Rio de Janeiro: (21) 98112-3727  
rcpinheiroj@hojeemdia.com.br

