

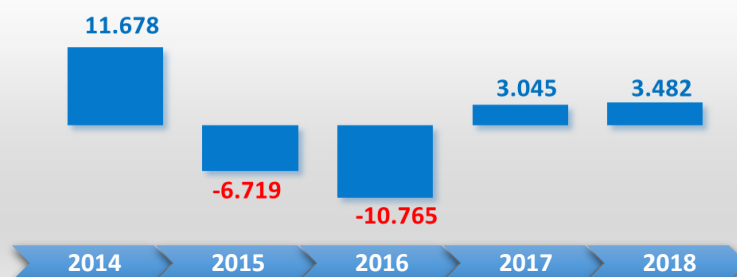
## SÍNTESE CONJUNTURAL

As análises abaixo consideram dados econômicos do Rio Grande do Norte, entre 2014 e 2018, correspondentes a diferentes períodos. Saldo de empregos é referente aos três primeiros trimestres, enquanto arrecadação de ICMS e balança comercial registram movimentações entre janeiro e outubro de cada ano.

### SALDO DE EMPREGOS NO RN

Em setembro de 2018, no RN, os empregos formais apresentaram saldo positivo de 1.726 novas vagas, com agropecuária, indústria de transformação e serviços como os mais representativos, com 723, 445 e 384 empregos novos, respectivamente. No acumulado dos três trimestre continuam com valores negativos os anos de 2015 e 2016, mas 2017 e 2018 têm saldos de empregos positivos, assim como 2014, o ano mais favorável à geração de empregos dentre os cinco da série.

SALDO DE EMPREGOS NO RIO GRANDE DO NORTE  
(Acumulado jan. a set.)

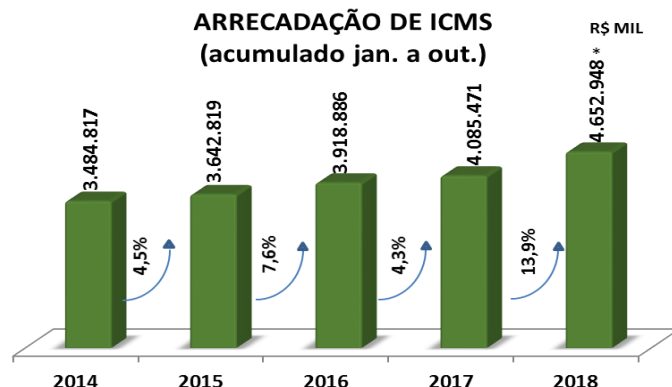


Fontes: CAGED  
Elaboração: SEBRAE/RN

### ARRECADAÇÃO DE ICMS

A arrecadação de ICMS no RN, entre janeiro e outubro de 2018, superou os R\$ 4,6 bilhões, crescimento nominal de 13,9% em relação a idêntico período de 2017, que continua a ser superior à inflação. A mesma análise, com os cinco últimos dados, mostra um crescimento nominal de 33,5%, entre 2014 e 2018, enquanto a inflação, em idêntico período, foi de 27,27% (medida pelo INPC – IBGE).

ARRECADAÇÃO DE ICMS  
(acumulado jan. a out.)



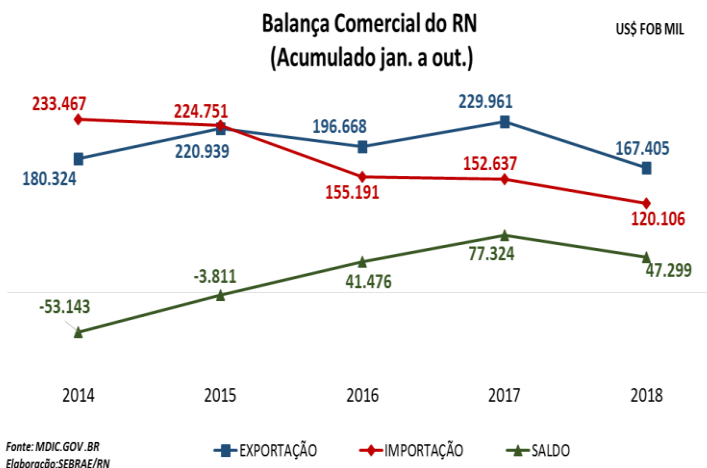
Fonte: Portal da Transparência do RN  
Elaboração: SEBRAE/RN

\* Dados preliminares para outubro de 2018

### BALANÇA COMERCIAL

No RN, o comércio exterior gerou valores que, acumulados entre janeiro e outubro dos últimos cinco anos, mostram um comportamento mensal repetitivo, com retração nas exportações, importações e saldo da balança comercial, nos percentuais de 27,2%, 21,3% e 38,8%, respectivamente, quando comparados a 2017. A comparação entre 2014 (1º ano da série) e 2018 também mostra quedas: exportações, 7,2%; importações, 49,4%. O saldo da balança comercial potiguar saiu de valores negativos (- US\$ 53,1 mil), em 2014, para o saldo positivo de US\$ 47,3 mil, em 2018.

Balança Comercial do RN  
(Acumulado jan. a out.)



Fonte: MDIC.GOV.BR  
Elaboração: SEBRAE/RN

## NOTÍCIAS SETORIAIS

### MISSÃO TÉCNICA À GALÍCIA, ESPANHA

A Galícia, região histórica e sede de importante conglomerado de empresas têxteis com tecnologia avançada e sistemas de distribuição e logística que ajudaram a transformá-la num gigante do retalho mundial, famoso pela sua inovação e eficiência, é o destino de uma comitiva potiguar, no período de 01 a 11 de novembro. Composta por empresários do setor de confecções e bonelaria, dirigentes e representantes do SESI, SENAI e SEBRAE, além do presidente do Sindibonés, a MISSÃO GALÍCIA inclui visitas técnicas da maior relevância, como à Inditex, uma das maiores empresas de varejo de moda do mundo e ao Instituto Galego de Promoção Econômica, agência ligada ao Ministério da Economia para o Desenvolvimento da Galícia. O objetivo da missão é conhecer boas práticas, estratégias e novas tendências desta importante atividade econômica.

### STARTUP POTIGUAR É DESTAQUE NACIONAL NO PROGRAMA INOVATIVA BRASIL

O InovAtiva Brasil é um programa gratuito de aceleração em larga escala para negócios inovadores de qualquer setor e lugar do Brasil, realizado MDIC e SEBRAE Nacional, com execução da CERTI. O programa oferece cursos de capacitação online em empreendedorismo inovador, mentorias individuais com investidores e executivos experientes e conexão com potenciais investidores, clientes e parceiros. Durante o evento Bootcamp Nacional, que compõe o programa InovAtiva Brasil, a BlinDog foi eleita como umas das 12 startups de maior destaque do ciclo atual, a única potiguar presente na lista. Luana Wandecy, fundadora e uma das sócias da empresa, acrescenta: "Podemos contar com o Sebrae do RN para nos ajudar em todas as etapas do processo, tanto com o deslocamento para as cidades que precisávamos estar presencialmente, como com mentorias. Acabamos sendo um dos 12 destaques nacionais do InovAtiva Brasil, e mantemos a conexão com o Sebrae desde então". A BlinDog nasceu com o propósito de ajudar os pets com visão debilitada, através de uma coleira inteligente que emite sinais sonoros e táteis a fim de fazer com que os animais de estimação desviem dos obstáculos à sua frente.

### PRODUÇÃO DE EÓLICA CRESCE NO BRASIL E SE IGUALA À CAPACIDADE DE ITAIPU

O que parecia um futuro distante, no Brasil já é uma realidade. A energia eólica acabou de ultrapassar os 14 GW de capacidade instalada, exatamente 14,34 GW. Esses dados, divulgados pela ABEEólica, mostram que graças aos 568 parques eólicos e mais de 7 mil turbinas, em 12 estados brasileiros, o total dessa matriz energética é equivalente à capacidade instalada de Itaipu, a maior usina hidrelétrica do Brasil. Atualmente, a energia eólica, no Brasil, atende, em média, ao consumo de 26 milhões de residências, ou aproximadamente 80 milhões de pessoas. A Região Nordeste do país, graças aos ventos em abundância, é a que recebe os maiores benefícios e ganhos com o investimento na instalação de turbinas eólicas, com recordes de atendimentos a carga que já ultrapassam 70%. O Rio Grande do Norte se destaca neste cenário, liderando a produção e a capacidade instalada no país, com 146 parques eólicos e 3.949,3 megawatts (MW) de potência.



*Walmir Gomes Barbosa*  
*Analista técnico - SEBRAE/RN*

### A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO PARA A FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE

Por ser uma das principais portas de entrada de uma empresa, o atendimento precisa ser extremamente qualificado. Uma instituição que acolhe com atenção e atende às expectativas do cliente que com ela faz um contato inicial, dá o primeiro passo rumo à fidelização de sua futura clientela.

Existem várias formas de se receber o cliente, a saber:

- 1 – Presencial – quando o cliente procura a empresa fisicamente;
- 2 – Agendado – quando é disponibilizado um horário para esse encontro acontecer;
- 3 – Ligação direta – quando o cliente liga diretamente para a empresa para falar com um funcionário;
- 4 – 0800 – quando o cliente liga para um telefone do tipo 0800 – serviço destinado, exclusivamente, para atendimento ao cliente;
- 5 – Mídias sociais – quando o atendimento é efetuado pela internet, através do acesso de algum tipo de aplicativo, tais como: WhatsApp, Facebook, entre outros.

Nestes dois últimos casos, o atendimento é tratado por uma equipe que tanto pode ser formada por funcionários da própria empresa, como pelo sistema de terceirização – que é um tipo de serviço realizado por uma empresa contrata para essa finalidade. E mesmo assim é imprescindível que a capacitação dos terceirizados tenha tratamento idêntico àquele proporcionado aos funcionários da empresa.

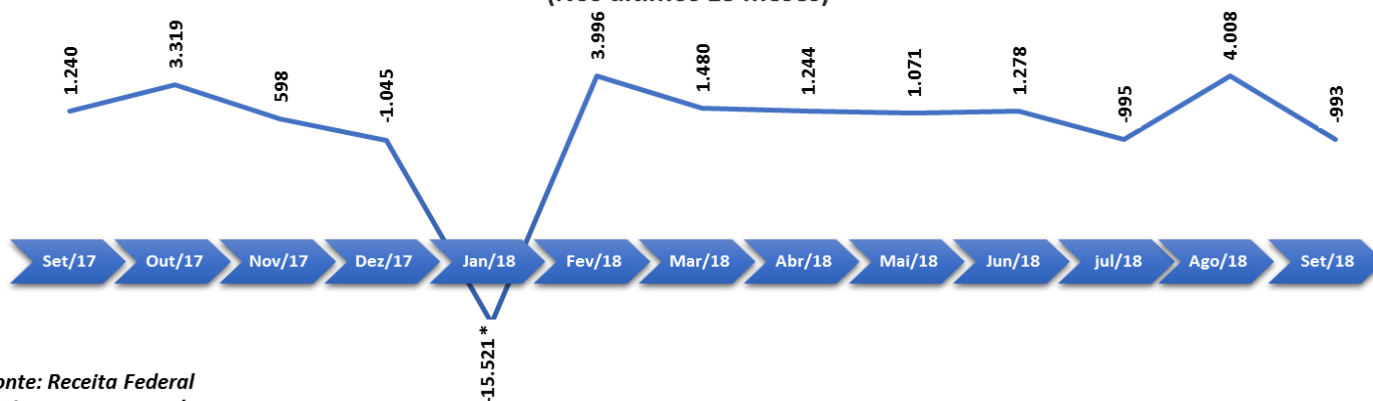
A equipe que tem a função de receber os clientes deve estar bem estruturada e alinhada com o portfólio da empresa, para que possa, sempre, fazer jus aos anseios dos seus clientes. Para tanto, é de fundamental importância que ela tenha um programa de qualidade, para que essa abordagem seja efetuada com excelência, além de entender que a permanente reciclagem de conhecimentos, habilidades e atitudes de seus funcionários deve ser uma constante prioridade.

Existe uma máxima que diz: “cliente satisfeito é cliente fidelizado”. O cliente é a prova cabal da existência de uma empresa e é dever da mesma tratá-lo da melhor maneira possível, para que sua satisfação o fidelize.

# BOLETIM DOS PEQUENOS NEGÓCIOS

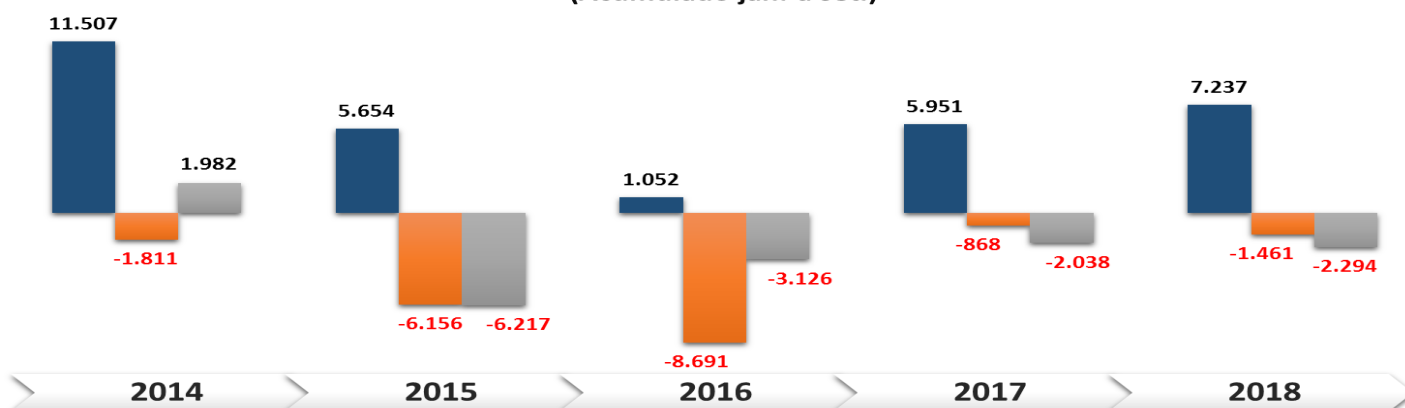
## PEQUENOS NEGÓCIOS DO RN

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



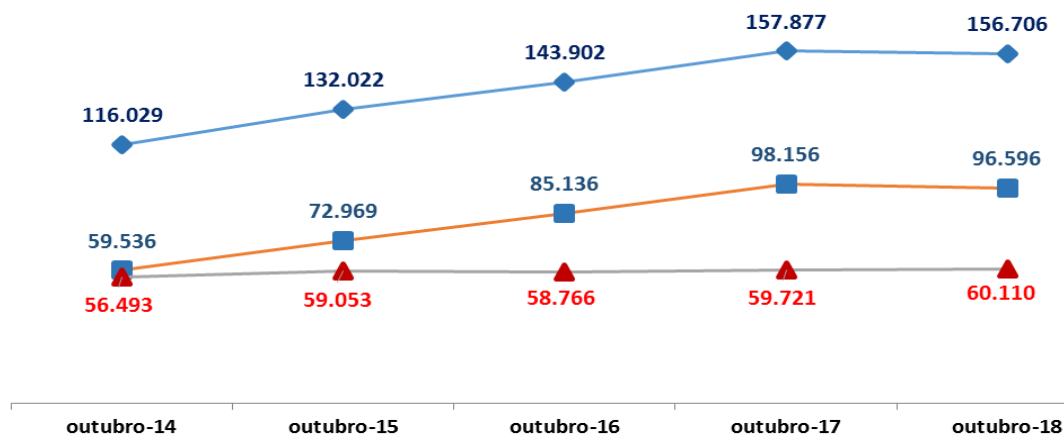
Fonte: Receita Federal  
Elaboração: SEBRAE/RN

SALDO EMPREGOS FORMAIS NO RN  
(Acumulado jan. a set.)



Fonte: CAGED/MTE.  
Elaboração: SEBRAE/RN.

Evolução dos Optantes pelo Simples Nacional no RN



Fonte: Receita Federal  
Elaboração: SEBRAE/RN