

Mercado S/A



AMAURI SEGALLA
amaurisegalla@diariosassociados.com.br

As incertezas no campo fiscal e a intromissão do presidente Lula nas decisões de distribuição de dividendos da Petrobras afastaram investidores da Bolsa

Mercado de ETFs é pouco explorado no Brasil

Embora seja um sucesso no exterior, o mercado de ETFs, como são chamados os fundos de investimentos atrelados a índices de referência, é pouco explorado no Brasil. Por aqui, a indústria de fundos de investimentos possui um patrimônio total de R\$ 8,2 trilhões. Os ETFs somam R\$ 40 bilhões — ou seja, sua representatividade é de apenas 0,5%. No mundo, os ETFs formam uma indústria estimada em US\$ 10 trilhões. Segundo estudo da consultoria PwC, esse mercado chegará a US\$ 18 trilhões até 2026.

Rafael Campos/CB/D.A Press



Nespresso amplia reciclagem de cápsulas de café

A Nespresso recicla 24% de suas cápsulas de café usadas. Atualmente, a marca que pertence à Nestlé mantém 300 pontos de coleta de cápsulas no país, mas a ideia é ampliar esses espaços. Tanto é assim que um novo local de descarte foi inaugurado no Hotel Grand Hyatt do Rio de Janeiro, mas outros serão abertos em 2024. No processo de reciclagem, a Nespresso separa a borra do café e o alumínio. Depois, a borra é usada para cultivar alimentos orgânicos e o alumínio vai para a indústria siderúrgica.

Ibovespa decepciona no primeiro trimestre

Poucos mercados acionários no mundo, talvez nenhum, decepcionaram tanto no primeiro trimestre do ano quanto o brasileiro. De janeiro a março, o Ibovespa, o principal índice da Bolsa do país, caiu 4,5%. Para efeito de comparação, o S&P 500, índice que reúne as 500 maiores empresas listadas na Bolsa de Nova York, subiu 10,1% no mesmo período. O Ibovespa perde feio para as principais bolsas globais. O CAC 40, de Paris, avançou 8,7% no primeiro trimestre. Em Londres, o Índice FTSE 100 subiu 2,8%. O que há de errado com o Brasil? Para especialistas, o atraso na queda de juros nos Estados Unidos afeta de maneira negativa os países emergentes, mas fatores domésticos também explicam o desempenho ruim do Brasil. As incertezas no campo fiscal e a intromissão do presidente Lula nas decisões de distribuição de dividendos da Petrobras afastaram investidores da Bolsa. Não há expectativa de que o cenário possa mudar tão cedo.

Nelson Almeida/AFP



Lendária revista Life voltará em versão impressa

Uma das revistas mais icônicas da história deverá voltar a ser publicada em versão impressa. Trata-se da *Life*, veículo norte-americano fundado em 1883 e que deixou de circular em 2000. Seu grande charme era o fotojornalismo — Robert Capa, o lendário fotógrafo de guerra, trabalhou durante anos na *Life*. A marca foi comprada pela modelo Karlie Kloss e seu marido, Josh Kushner, dono da empresa de investimentos Thrive Capital. O brasileiro Jorge Paulo Lemann é um dos investidores da Thrive.

R\$ 4 BILHÕES

é quanto a Coca-Cola vai investir no Brasil em 2024. O aporte inclui todo o Sistema Coca-Cola, como é chamada a rede de empresas engarrafadoras e distribuidoras dos produtos do grupo, como a Coca-Cola Femsa, a Andina e a Solar



Diminuir o ritmo de redução dos juros ajudará a garantir uma transição suave, diluindo a possibilidade dos mercados monetários passarem por estresse"

Jerome Powell, presidente do Federal Reserve (Fed, o Banco Central dos Estados Unidos)

BANCOS

Queda no contato humanizado

Pesquisa realizada pela Febraban revela mudança nos hábitos dos correntistas, cada vez mais digitais

» RAFAELA GONÇALVES

O atendimento digital vem predominando nas instituições financeiras e o hábito de ir a uma agência bancária é cada vez mais raro no dia a dia dos brasileiros. Os bancos encerraram 2023 com queda histórica no volume de consultas dos clientes aos canais internos e externos, que envolvem atendimento pessoal.

De acordo com um relatório, divulgado pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), as demandas que concentraram pedidos de informações, solicitações, reclamações e cancelamentos tiveram uma queda de 4% no atendimento presencial em relação a 2022, passando de 171 milhões para 164 milhões. Em quatro anos, o recuo foi de 23,7%, ante 215 milhões de solicitações em 2020.

O estudo revela uma mudança nos hábitos e nas preferências dos consumidores, que estão cada vez mais no virtual. Os correntistas têm recorrido mais frequentemente a plataformas de relacionamento que requerem menos atendimento humanizado para a solução das suas demandas.

A engenheira agrônoma Maria Eduarda Rodrigues, 26 anos, conta que nem se lembra da última vez que precisou ir a uma agência resolver questões bancárias. “Atualmente, eu tenho conta em dois bancos, um tradicional e outro digital. Mesmo no banco tradicional, que tem o atendimento físico, acho que só precisei ir até o banco para abrir a conta”, afirma.

A jovem diz evitar até mesmo o contato por ligações: “Hoje em dia, quase tudo se

Marcelo Camargo/Agência Brasil



Longe da agência: em 2023, mais de 98% das solicitações recebidas pelos bancos foram solucionadas no SAC

resolve no aplicativo e, quando é uma questão mais difícil de resolver, busco os canais de atendimento por ligação, mas só quando necessário, porque é uma perda de tempo precisar passar horas na linha esperando para ser atendida”.

Segundo a federação, a queda do número de contatos também resulta da capacidade crescente das instituições financeiras em dar soluções adequadas às demandas e

oferecer produtos e serviços de maior qualidade, reduzindo a recorrência nos atendimentos. Os bancos atendem a grande maioria das demandas internamente, em seus canais primários, com baixa necessidade de atuação de canais externos.

Em 2023, mais de 98% das solicitações recebidas foram atendidas e solucionadas no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Segundo o gerente responsável pela pesquisa, Sérgio

Giannella, os consumidores estão migrando para os canais digitais não apenas para transações bancárias, mas para dúvidas, informações e reclamações. “Isso é uma tendência da sociedade, da gente ter o mínimo esforço e a melhor satisfação para o atendimento das nossas necessidades”, destaca.

Nos canais telefônicos, que movimentam o maior número de demandas ao atendimento pessoal entre todos os canais

bancários e são a principal via de atendimento pessoal ao consumidor atualmente, o volume de atendimentos vem sofrendo redução ano após ano. As Centrais de Atendimento ao Cliente (CAC), que chegaram a atender 163 milhões de demandas em 2020, receberam, no ano passado, 109 milhões de atendimentos pessoais, um recuo de 33% no período.

Eficácia

As ouvidorias, por sua vez, tiveram a participação ampliada no total de atendimentos prestados pelas instituições financeiras, respondendo por 0,27% das demandas recebidas (450 mil), volume 36% superior em relação a 2022. O Índice de Resolutividade do canal de atendimento alcançou resultado médio de 96,7% em 2023, com 75% das demandas resolvidas em até uma semana.

Já no SAC, a Febraban aponta que 94 a cada 100 demandas foram resolvidas no mesmo dia. Em apenas 1% do volume total das demandas recebidas pelos bancos, o consumidor acionou instituições externas, como Procon, Banco Central (BC) e o portal consumidor.gov.br.

Para Giannella, o índice demonstra a eficiência dos canais de atendimento em resolver as demandas dos consumidores, sem precisar recorrer a demais órgãos e até mesmo instâncias judiciais. “Houve um aumento do acesso do consumidor às ouvidorias, que é o canal próprio das instituições e que é o que a gente deseja, resolver as questões dentro das próprias instituições financeiras”, aponta.

ELETRICIDADE

Calor faz consumo de energia subir 8,0%

O consumo de energia no Sistema Interligado Nacional (SIN) aumentou 8,0% em fevereiro, na comparação com o mesmo mês de 2023, para 46.314 gigawatts-hora (GWh), informou a Empresa de Pesquisa Energética (EPE) em sua resenha mensal. Já o consumo acumulado nos últimos 12 meses até fevereiro foi de 538.384 GWh, alta de 5,4% na comparação com igual período anterior.

De acordo com a EPE, esse foi o quinto maior crescimento do consumo em um mês na série histórica do órgão, desde 2004. O aumento foi puxado pela classe residencial, que em meio às ondas de calor no início deste ano, registrou avanço de 11,1%, para 15.202 GWh. Além disso, o mês de fevereiro mais longo, com 29 dias, influenciou parcialmente o resultado.

Também houve crescimento de 6,5% no consumo industrial, que alcançou 15.546 GWh. Nos setores eletrointensivos teve expansão de 10,5% na média, acima da expansão de 6,5% da indústria, enquanto nos eletrointensivos subiu 5,4%.

Todos os 10 setores eletrointensivos consumiram mais, com destaque para: metalurgia que teve alta de 5,9%, puxada pela cadeia do alumínio primário, mas com contribuição da alta na produção siderúrgica; fabricação de produtos alimentícios teve crescimento de 6,3%, beneficiada pela alta no consumo das famílias e exportações; e extração de minerais metálicos crescimento de 10,2%, puxado pelas exportações de minério de ferro.