

# Mercado de serviços no Brasil

## Cebrasse divulga tendências positivas para 2010

Encomendada pela Central Brasileira do Setor de Serviços – Cebrasse, a pesquisa IPEMA aponta tendências e preocupações dos prestadores de serviços para 2010 e mapeia a faixa salarial e a escolaridade dos empregados no setor.

Realizada em março, junto ao quadro associativo da central empresarial em todo o País, a apuração tem massa de respostas identificada por região, categorização e grupo de atuação.

Vale destacar que a quantidade de citações é superior a de observações, porque muitos dos associados atuam em mais de uma região e em mais de um grupo de atuação. Regionalmente, equitativos em 86,7% os dados do Norte e Sudeste; 33,3% do Sul; 26,7% do Distrito Federal; 23,3% do Centro-Oeste e 10% do Norte. Por grupo de atuação, o universo apresentado compõe-se de 90% em serviços terceirizados e mão de obra intensiva; 16,7% em serviços de assessoria e consultoria e serviços prestados a empresas; 13,3% em serviços especializados e prestados a pessoas; e 3,3% em serviços de hospitalidade; alimentação, turismo e entretenimento.

### Expectativas muito otimistas

A tendência de crescer mais que a média de outros segmentos econômicos, embora a preocupação em manter custos

#### EXPECTATIVAS - CRESCIMENTO DO FATURAMENTO

Quais as expectativas de crescimento do FATURAMENTO do seu setor para 2010, em relação ao ano de 2009?

Expectativas Crescimento Faturamento (%)	
Crescimento de 1 a 3	13,3
Crescimento de 4 a 6	56,7
Crescimento de 7 a 9	6,7
Crescimento de 10 ou mais	16,7
Manter os mesmos níveis de 2009	3,3
Abaixo de 2009	3,3
<b>Total Obs.</b>	<b>100</b>

- 93,4% dos entrevistados têm a expectativa de crescimento do FATURAMENTO do seu setor em relação ao ano de 2009.
- 80,1% apontam um percentual de crescimento, de no mínimo 4%.
- Apenas 3,3% dos entrevistados têm a expectativa do FATURAMENTO do seu setor ficar ABAIXO do registrado em 2009. "A maioria dos entrevistados acredita num crescimento de 4% a 6%, significando que o setor de serviços está mais otimista que a maior parte dos economistas", avalia Paulo Lofreta, presidente da Cebrasse.

competitivos e a eficiência da gestão, foi um dos resultados obtidos nessa primeira pesquisa do setor – que compõe 68,3% do PIB e é o maior empregador do País.

#### CATEGORIZAÇÃO x EXPECTATIVAS - DE CRESCIMENTO DO FATURAMENTO

	1	2	3	4	5	6	Total
Sindical	0,0	100	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Associativa	20,0	60,0	0,0	20,0	0,0	0,0	100
Empresa	15,0	45,0	10,0	20,0	5,0	5,0	100

Nº	Expectativas Crescimento Faturamento (%)
1	Crescimento de 1 a 3
2	Crescimento de 4 a 6
3	Crescimento de 7 a 9
4	Crescimento de 10 ou mais
5	Manter os mesmos níveis de 2009
6	Abaixo de 2009

Entidades sindicais esperam faturamento de 4% a 6% a mais que em 2009. A mesma média é registrada para a maioria das associativas e das empresas.

#### EXPECTATIVAS - CRESCIMENTO DA GERAÇÃO DE EMPREGOS

Quais as expectativas de crescimento na GERAÇÃO DE EMPREGOS do seu setor para 2010, em relação ao ano passado?

Expectativas Crescimento Geração de Empregos (%)	
Crescimento de 1 a 3	16,7
Crescimento de 4 a 6	36,7
Crescimento de 7 a 9	16,7
Crescimento de 10 ou mais	13,3
Manter os mesmos níveis de 2009	10,0
Abaixo de 2009	6,7
<b>Total Obs.</b>	<b>100</b>

- 83,4% dos entrevistados têm a expectativa de crescimento na GERAÇÃO DE EMPREGOS do seu setor, em relação ao ano de 2009.
- 66,7% apontam um percentual de crescimento, de no mínimo 4%.
- Apenas 6,7% dos entrevistados têm a expectativa na GERAÇÃO DE EMPREGOS do seu setor ficar ABAIXO do registrado em 2009. Na geração de empregos, grande parte dos empresários (83,4%) espera incremento menor que no faturamento (93,4%), "o que é perfeitamente compreensível se considerarmos que acabamos de sair de uma crise, e os estoques reguladores estão ainda acima da média, por mais isenções de IPI, mecanismos de oferta e negociações entre fornecedores e indústria", explica Lofreta. Segundo ele, é muito significativo termos quase 67% do empresariado projetando contratar em níveis de 4 a 6% maiores, ou mais. "Vemos a sazonalidade sempre crescendo na faixa de 3% a 4%, com o PIB acumulado em torno de 8%. Assim, já tendo passado o primeiro trimestre, verificamos o otimismo marcando o humor dos empresários", avalia.

## CATEGORIZAÇÃO x EXPECTATIVAS - CRESCIMENTO DA GERAÇÃO DE EMPREGOS

	1	2	3	4	5	6	Total
Sindical	20,0	60,0	20,0	0,0	0,0	0,0	100
Associativa	60,0	20,0	0,0	20,0	20,0	0,0	100
Empresa	5,0	35,0	20,0	20,0	10,0	10,0	100

Nº	Expectativas Crescimento da Geração de Empregos (%)
1	Crescimento de 1 a 3
2	Crescimento de 4 a 6
3	Crescimento de 7 a 9
4	Crescimento de 10 ou mais
5	Manter os mesmos níveis de 2009
6	Abaixo de 2009

Entidades sindicais esperam faturamento de 4% a 6% a mais que em 2009. A mesma média é registrada para a maioria das associativas e das empresas.

Confirmando o otimismo do setor, apenas 20% das entidades associativas pensam que manterão os níveis de empregabilidade do ano passado, contra 60% da mesma categoria que espera

contratar até 3% a mais em 2010. Contratações abaixo das de 2009 foram assinaladas por apenas 10% das empresas pesquisadas. Dos sindicatos, 60% apontam contratações em média 5% maiores, percentual indicado também por 35% das empresas.

## DESAFIOS DO SETOR – FATORES CONTROLÁVEIS E NÃO CONTROLÁVEIS

Quais os principais desafios que seu setor deverá enfrentar a médio e longo prazo para manter/aumentar o crescimento?

Desafios do setor	(%)
Manter custos competitivos	63,3
Criar condições para uma administração ágil e eficiente	50,0
Focar em segmentos específicos, com serviços especializados	50,0
Diferenciar seus produtos para continuar competitivo	43,3
Manter-se tecnologicamente atualizado	40,0
Atrair e reter profissionais com alta qualificação	26,7

A quantidade de citações é superior à quantidade de observações devido às respostas múltiplas (6 no máximo)

Riccel, sinônimo de tecnologia e qualidade **PREMIUM** em produtos para tratamento de pisos e limpeza profissional.

Garantimos um resultado **SUPERIOR** com um custo **INFERIOR**.

**DESAFIO  
RICCEL**

Não perca tempo nem dinheiro, **FAÇA JÁ** o teste!

SOLICITE uma visita técnica e comprove você mesmo a eficiência dos nossos produtos.

**RICCEL**  
A QUÍMICA DA LIMPEZA

www.riccel.com.br  
riccel@riccel.com.br  
+55 [11] 2607.6363



# Pesquisa Setorial

## CATEGORIZAÇÃO x DESAFIOS DO SETOR

	1	2	3	4	5	6
Sindical	40,0	80,0	20,0	20,0	60,0	40,0
Associativa	20,0	60,0	0,0	80,0	80,0	40,0
Empresa	25,0	40,0	60,0	50,0	60,0	40,0

O que se apurou nesse aspecto foi que a grande maioria dos empreendedores de todas as categorizações está preocupada em manter custos, por meio de gestão ágil e focada em especificidade, com serviços diferenciados e competitivos. “Ser um produto bom, bonito e barato, considerando que barato é o preço que não aflige, em razão do resultado que se espera pelo emprego da mão de obra qualificada”, afirma o presidente da Cebrasse.

Nº	Desafios do setor
1	Atrair e reter profissionais com alta qualificação
2	Criar condições para uma administração ágil e eficiente
3	Diferenciar seus produtos para continuar competitivo
4	Focar em segmentos específicos, com serviços especializados
5	Manter custos competitivos
6	Manter-se tecnologicamente atualizado

A quantidade de citações é superior à quantidade de observações devido às respostas múltiplas (6 no máximo)

## CARGA TRIBUTÁRIA – O MAIOR PROBLEMA

Quais os fatores externos que mais dificultam o desenvolvimento do seu setor?

Fatores externos ao setor	(%)
Alta carga tributária	90,0
Concorrência desleal	73,3
Legislação trabalhista inflexível	63,3
Qualificação da mão de obra	30,0
Burocracia (aspectos de regulamentação)	20,0
Inadimplência de clientes	16,7
Indisponibilidade de crédito	10,0
Problemas com infraestrutura	6,7

A quantidade de citações é superior à quantidade de observações devido às respostas múltiplas (8 no máximo)

O quadro acima mostra que o problema da excessiva carga tributária continua assombrando a quase totalidade dos empresários, que destacam também (63,3%) a inflexibilidade da lei trabalhista como obstáculo a um maior fortalecimento dos negócios. Mais de 73% citam a concorrência desleal – “empresas não constituídas legalmente, que burlam o fisco ou que usurpam o trabalhador” – como

## PRODUTOS ECOLOGICAMENTE CORRETOS

A ADEPTOLIM, consciente em preservar o meio ambiente, não mede esforços para desenvolver produtos eficientes que protejam o usuário de agressões e isente o meio ambiente das degradações. Produtos ecologicamente corretos e devidamente notificados no Ministério da Saúde - ANVISA

### LINHA DE PRODUTOS PROFISSIONAIS



- TRATAMENTO DE PISOS
- AMBIENTADORES
- DESENGRAXANTES
- LINHA ORGÂNICA
- LIMPADORES CONCENTRADOS
- LIMPADORES PRONTO USO
- REMOVEDORES

**Adeptolim**<sup>®</sup>

100% Brasileira

Entre em contato e agende uma visita, trabalhamos com produtos de alta qualidade, atendimento diferenciado e ótimos preços.

**Fone: (19) 3878-4784**  
**www.adeptolim.com.br**

### CONHEÇA A ADEPTOLIM

Estamos credenciando distribuidores para nossa linha de produtos. Entre em contato através do e-mail: vendas@adeptolim.com.br ou através do telefone: 19 3878-4784 e nós iremos até você.

outro forte empecilho. Para 64% dos entrevistados, soma-se a isso tudo, a necessidade de se manter os custos competitivos. A questão da qualificação da mão de obra, apontada como entrave externo por 30% dos avaliados, acrescenta-se à preocupação de 26,7% deles que se afligem com a necessidade de, para crescer, precisar contratar e manter profissionais com alta qualificação.

### POLÍTICA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ELEIÇÕES 2010

**Em sua opinião, os resultados das próximas eleições do País (Presidente, Senadores, Governadores, Deputados Federais e Estaduais) irão influenciar de alguma forma no desenvolvimento do seu setor?**

Eleições 2010	(%)	
Nenhuma influência	3,3	
Pouca influência	26,7	
Média influência	36,7	63,4
Alta influência	23,3	
Total influência	10,0	33,3
Total Obs.	100	

Cerca de um terço dos prestadores de serviços no País têm contratos com o setor público, e isso justifica o fato de todos estarem mais ou menos (ou bastante) preocupados com a influência dos resultados das eleições no desempenho de seus negócios. Na totalidade, 96,7% dos empresários creem na interferência do poder público em suas gestões: que é pouca ou média para 63,4% dos entrevistados, e alta ou total para 33,3% deles.

### CONFIANÇA ACIMA DA MÉDIA DO MERCADO

**Qual é o seu grau de confiança empresarial quanto ao crescimento do seu setor no Brasil?**

Grau de confiança	(%)	
Totalmente confiante	10	
Confiante	83,3	9,3
Indiferente	0,0	
Pessimista	6,7	
Totalmente pessimista	0,0	6,7
Total Obs.	100	



Se sua empresa está a procura de qualidade e menores custos na gestão de serviços terceirizados o Grupo VGS certamente tem a solução que melhor se adapta as suas necessidades

**LIMPEZA E CONSERVAÇÃO PREDIAL  
PAISAGISMO E JARDINAGEM  
TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA**



**UMA EMPRESA COMPLETA EM GESTÃO DE SERVIÇOS**

Peça um orçamento sem compromisso através de nosso site: [www.vgs.com.br](http://www.vgs.com.br) ou pelo telefax: (21)2595-0955



**ELOFORT**  
serviços

Parceria e transparência

Somos uma empresa que reúne profissionais especializados em terceirização de serviços com tecnologia, experiência e qualidade. Atendimento com soluções inovadoras, especificamente personalizadas à realidade de nossos clientes.

- Limpeza e conservação
- Jardinagem
- Segurança



F: (19) 3805 1607 | (11) 5079 2211 | [comercial@elofort.com.br](mailto:comercial@elofort.com.br) | [www.elofort.com.br](http://www.elofort.com.br)

Mesmo preocupados com as eleições, mais de 93% dos prestadores de serviços estão confiantes no crescimento do Brasil – índice que supera a média de 80% a 85% alcançada por empresários de outros segmentos econômicos. Apenas 6,7% são pessimistas em relação ao tema.

O setor de serviços vem crescendo na geração de empregos, tendo em fevereiro oportunizado quase 86 mil das 209 mil vagas abertas no mercado – dados do Caged – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados. Para Lofreta, são extraordinárias as oportunidades geradas pelos preparativos para a realização da Copa do Mundo em 2014 e dos Jogos Olímpicos em 2016. “Sem dúvida, ao longo da cadeia produtiva, nossas empresas estão inseridas em todas as ações públicas ou privadas, voltadas aos megaeventos mundiais”.

## SALÁRIOS

**Qual o salário médio, praticado pelo seu setor de atuação?**

Salário médio do setor	(%)
Até R\$ 600,00	6,7
Entre R\$ 601,00 a R\$ 800,00	30,0
Entre R\$ 801,00 a 1.000,00	26,7
Entre R\$ 1.001,00 a R\$ 1.200,00	23,2
Entre R\$ 1.201,00 a R\$ 1.500,00	6,7
Entre R\$ 1.501,00 a R\$ 1.800,00	0,0
Entre R\$ 1.801,00 a R\$ 2.000,00	6,7
Entre R\$ 2.001,00 a R\$ 2.200,00	0,0
Entre R\$ 2.201,00 a R\$ 2.500,00	0,0
Entre R\$ 2.501,00 a R\$ 2.800,00	0,0
Entre R\$ 2.801,00 a R\$ 3.000,00	0,0
Acima de R\$ 3.000,00	0,0
Total Obs.	100

- 36,7% recebem até R\$ 800,00
- 49,9% recebem entre R\$ 801,00 a R\$ 1.200,00
- 13,4% recebem entre R\$ 1.201,00 a R\$ 2.000,00

## CATEGORIZAÇÃO X SALÁRIO MÉDIO DO SETOR

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Sindical	20,0	20,0	20,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Associativa	0,0	0,0	80,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Empresa	5,0	40,0	15,0	30,0	5,0	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100

Nº	Salário médio do setor
1	Até R\$ 600,00
2	Entre R\$ 601,00 a R\$ 800,00
3	Entre R\$ 801,00 a 1.000,00
4	Entre R\$ 1.001,00 a R\$ 1.200,00
5	Entre R\$ 1.201,00 a R\$ 1.500,00
6	Entre R\$ 1.501,00 a R\$ 1.800,00
7	Entre R\$ 1.801,00 a R\$ 2.000,00
8	Entre R\$ 2.001,00 a R\$ 2.200,00
9	Entre R\$ 2.201,00 a R\$ 2.500,00
10	Entre R\$ 2.501,00 a R\$ 2.800,00
11	Entre R\$ 2.801,00 a R\$ 3.000,00
12	Acima de R\$ 3.000,00

Entidades associativas têm 80% dos funcionários ganhando entre R\$ 801 a R\$ 1 mil. Nas empresas, a faixa salarial para 40% dos empregados está entre R\$ 600 e R\$ 800, enquanto 30% deles recebem média de R\$ 1,1 mil. Apenas 5% dos trabalhadores recebem entre R\$ 1,8 mil e R\$ 2 mil; com o mesmo percentual para médias salariais em torno de R\$ 1,35 mil e de até R\$ 600 mensais. Nos sindicatos, os salários distribuem-se com equilíbrio entre as faixas de R\$ 600 e R\$ 2 mil.

## NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS FUNCIONÁRIOS ESCOLARIDADE MÁXIMA - % DE PARTICIPAÇÃO

Escolaridade máxima	% de funcionários utilizados	% de não utilização
Ensino médio completo	17	8
Ensino superior completo	17	11
Ensino superior incompleto	17	8
Ensino básico completo	16	9
Ensino médio incompleto	14	7
Ensino básico incompleto	11	26
Pós/mestrado/doutorado e afins	8	31
Total Obs.	100	100

“Num país com índice de analfabetismo girando em torno de 7%, número que se dobra quando falamos do Nordeste, ter apenas 11% do contingente com o ensino fundamental incompleto significa que nossa contratação é qualificada”, opina Lofreta. De níveis de ensino médio e o superior completos são 34% dos trabalhadores, e incompletos são 31%.

Empregados com nível de pós-graduação, mestrado e doutorado compõem a média de 8% dos contratados; o ensino básico fundamental foi concluído por 16% da mão-de-obra, enquanto 11% não completaram o curso. Lofreta destaca que 51% associados à Cebrasse mostram preocupação em empregar mão de obra com formação, com 26% dos pesquisados não contratando pessoas com ensino básico incompleto. Enquanto um quarto dos entrevistados não contrata pessoas com o básico incompleto, a pesquisa indica nível de 31% de não-admissão de pós-graduados, doutorados ou mestrados. Para a direção da Cebrasse, isso mostra que é mais produtivo para a maioria das empresas ter funcionários de nível médio, que podem ser capacitados e treinados internamente e têm menor peso na folha de pagamento.

Para ter acesso à íntegra da pesquisa, acesse [www.cebrasse.org.br/pesquisa/ipema.doc](http://www.cebrasse.org.br/pesquisa/ipema.doc)