

AHRESP[®]

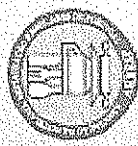
ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E SIMILARES DE PORTUGAL

Instituição de Utilidade Pública

Meios Pagamento Eletrónico

- Processo Histórico -

Setembro.2012



AHRESP®

ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E SIMILARES DE PORTUGAL

Instituição de Utilidade Pública

2006

- Entrada no mercado do NetPay, acabando com o monopólio da UNICRE, e levando a que esta, num espaço de um ano baixe as taxas por 5 vezes;
- Entrada em vigor, em Espanha, do Acordo entre os Sistemas de Meios de Pagamento e a Comissão Intersectorial do Comércio regulador da fixação das taxas de intercâmbio nas transações de pagamento com cartões, tornando as taxas aplicadas significativamente mais baixas do que as que eram praticadas em Portugal;

Fevereiro 2007

- O Presidente da Comissão Europeia, em relatório divulgado pela Direção-Geral da Concorrência da Comissão, refere que “as taxas aplicadas aos comerciantes portugueses são das mais elevadas em toda a União Europeia”

Julho 2007

- Comissária Europeia da Concorrência, Neelie Kroes, em entrevista sobre o processo instaurado à VISA pela Comissão Europeia, refere que “De longe, Portugal paga as comissões mais elevadas”;
- Entrega de Queixa na Autoridade da Concorrência contra as posições dominantes da UNICRE e da SIBS no mercado dos meios de pagamento eletrónico;

Março 2009

- Após nacionalização do BPN, a administração da CGD, responsável pela gestão do BPN, transfere o processamento das operações do sistema NetPay para a SIBS;
- A CGD é questionada sobre esta integração, e do aumento da posição da dominante da SIBS e da UNICRE, e informa que o NetPay se mantém em pleno funcionamento e que a integração na SIBS foi para redução de custos de operação;



AHRESP®

ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E SIMILARES DE PORTUGAL

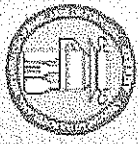
Instituição de Utilidade Pública

Junho 2010

- O Governador do Banco de Portugal, no seu discurso de tomada de posse, refere, com muita assertividade, que “(...) cabe ao Banco de Portugal zelar pela eficiência do sistema de pagamentos. Trata-se de uma componente importante dos custos de transacção que os agentes económicos suportam, sendo particularmente relevante numa economia aberta como a portuguesa. (...)”;

Novembro 2010

- Notificação de arquivamento da queixa por parte da Autoridade da Concorrência, que refere que vai “dar início a um processo administrativo de supervisão do funcionamento do mercado português de sistemas de pagamentos, tendo por objectivo garantir que os incentivos para a redução dos custos de financiamento do sistema de pagamentos identificados no presente processo, mormente as comissões interbancárias (CIM) do sistema VISA, e que verificaram ao longo da investigação que agora se conclui, são mantidos e reforçados, com vista à adequada repartição dos ganhos de eficiência destes sistemas pelos seus utilizadores, pelos comerciantes e, em última análise, pelos consumidores.”



AHRESP®

ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E SIMILARES DE PORTUGAL

Instituição de Utilidade Pública

TAXAS REDUNICRE

- A REDUNICRE efetuou uma baixa das taxas de 2006 para 2007, mantendo-se o mesmo preçário desde essa altura, até 2012

Volume de Facturação	OPERAÇÕES A CRÉDITO				
	Até 49,99€				
	2007	2008	2009-2010	2011	2012
Até 10.000,00€	2,25%	2,25%	2,25%	2,25%	2,25%
10.001,00€ a 200.000,00€	2,15%	2,15%	2,15%	2,15%	2,15%
200.001,00€ a 1.000.000,00€	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Mais de 1.000.000,00€	1,80%	1,80%	1,80%	1,80%	1,80%
Grandes Comerciantes	1,55%	1,55%	1,55%	1,55%	1,55%
	Acima de 49,99€				
Volume de Facturação	2007	2008	2009-2010	2011	2012
Até 10.000,00€	2,25%	2,25%	2,25%	2,25%	2,25%
10.001,00€ a 200.000,00€	2,15%	2,15%	2,10%	2,10%	2,10%
200.001,00€ a 1.000.000,00€	2,00%	2,00%	1,90%	1,90%	1,90%
Mais de 1.000.000,00€	1,80%	1,80%	1,70%	1,70%	1,70%
Grandes Comerciantes	1,55%	1,55%	1,55%	1,55%	1,55%

Volume de Facturação	OPERAÇÕES A DÉBITO				
	Até 149,99€				
	2007	2008	2009-2010	2011	2012
Até 35.000,00€	1,60%	1,60%	1,60%	1,60%	1,60%
35.001,00€ a 2.000.000,00€	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%
Mais de 2.000.000,00€	1,45%	1,45%	1,45%	1,45%	1,45%
Grandes Comerciantes	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
	Acima de 149,99€				
Volume de Facturação	2007	2008	2009-2010	2011	2012
Até 35.000,00€	2,40€	2,40€	2,40€	2,40€	2,40€
35.001,00€ a 2.000.000,00€	2,25€	2,25€	2,25€	2,25€	2,25€
Mais de 2.000.000,00€	2,18€	2,18€	2,18€	2,18€	2,18€
Grandes Comerciantes	1,50€	1,50€	1,50€	1,50€	1,50€

TAXAS ESPANHA

- Desde 2006 que as taxas praticadas em Espanha têm vindo a diminuir, com destaque para a descida entre 2005 e 2006, fruto da entrada em vigor do Acordo Espanhol

TASAS PRACTICADAS EN ESPAÑA - 2012

TASAS MEDIAS DE INTERCAMBIO POR OPERACIONES DE COMPRA EN UNA MISMA RED DISTRIBUIDAS POR TRAMOS DE FACTURACIÓN (a) (b)

Tramos de facturación (c)	2006 (d)		2007		2008		2009		2010		2011		1T-2012	
	Credito (%)	Debito (€)	Credito (%)	Debito (€)	Credito (%)	Debito (€)	Credito (%)	Debito (€)	Credito (%)	Debito (€)	Credito (%)	Debito (€)	Credito (%)	Debito (€)
de 0 a 100 mil.	1,30%	0,40 €	1,23%	0,37 €	1,03%	0,32 €	0,93%	0,32 €	0,77%	0,31 €	0,74%	0,29 €	0,74%	0,29 €
de 100 a 500 mil.	0,89%	0,24 €	0,76%	0,21 €	0,61%	0,19 €	0,55%	0,17 €	0,52%	0,19 €	0,50%	0,18 €	0,50%	0,19 €
más de 500 mil.	0,65%	0,25 €	0,65%	0,24 €	0,54%	0,21 €	0,49%	0,19 €	0,45%	0,16 €	0,43%	0,15 €	0,43%	0,16 €
Media global	1,01%	0,32 €	0,96%	0,29 €	0,81%	0,26 €	0,71%	0,24 €	0,61%	0,22 €	0,59%	0,21 €	0,58%	0,22 €

TASAS MEDIAS DE INTERCAMBIO POR OPERACIONES DE COMPRA EN UNA MISMA RED (a) (b)

	2002	2003	2004	2005	2006 (c)	2007	2008	2009	2010	2011	1T-2012
G. Super. - Alimentación	0,51%	0,61%	0,67%	0,67%	0,57%	0,55%	0,50%	0,48%	0,45%	0,44%	0,45%
G. Super. - Resto	1,20%	1,13%	1,08%	0,98%	0,66%	0,61%	0,51%	0,47%	0,42%	0,40%	0,41%
Gasolineras	0,55%	0,54%	0,64%	0,67%	0,67%	0,66%	0,57%	0,50%	0,50%	0,48%	0,48%
Supermercados	1,16%	1,16%	1,16%	1,16%	1,14%	1,12%	1,05%	0,99%	0,88%	0,86%	0,90%
Agencias de viaje	1,82%	1,76%	1,66%	1,50%	0,80%	0,78%	0,68%	0,60%	0,52%	0,47%	0,49%
Aeropistas	0,08%	0,62%	0,49%	0,46%	0,33%	0,32%	0,31%	0,29%	0,26%	0,25%	0,24%
Hotels	2,11%	2,17%	2,12%	2,05%	1,08%	1,00%	0,84%	0,73%	0,61%	0,58%	0,60%
Restaurantes	2,65%	2,48%	2,30%	2,16%	1,30%	1,21%	1,03%	0,98%	0,86%	0,84%	0,86%
Transporte de viajeros	1,66%	1,63%	1,58%	1,53%	0,81%	0,72%	0,59%	0,51%	0,44%	0,43%	0,44%
Joyerías	2,78%	2,64%	2,35%	2,22%	1,07%	1,00%	0,87%	0,79%	0,67%	0,64%	0,63%
Alquiler vehículos	2,63%	2,22%	2,02%	1,89%	1,04%	0,96%	0,84%	0,75%	0,60%	0,57%	0,57%
Casinos	2,69%	2,14%	1,87%	1,85%	1,14%	1,08%	0,93%	0,81%	0,64%	0,62%	0,61%
Cine y espectáculos	2,39%	2,19%	2,01%	1,86%	1,23%	1,14%	0,98%	0,88%	0,76%	0,70%	0,68%
Venta correo/teléfono	2,05%	2,35%	2,07%	1,96%	1,24%	1,12%	0,97%	0,83%	0,70%	0,67%	0,70%
Masajes, saunas y discotecas	2,75%	2,56%	2,37%	2,25%	1,17%	1,10%	0,95%	0,80%	0,63%	0,62%	0,64%
Comercio minorista	2,42%	2,15%	1,99%	1,88%	1,07%	0,99%	0,89%	0,79%	0,68%	0,65%	0,66%
Categorías de bajo importe (d) (e)					1,30%	1,34%	1,21%	1,12%	0,98%	0,97%	0,99%
Cantidad y solidaridad (d)					0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Resto de categorías comerciales	1,69%	1,76%	1,79%	1,85%	0,96%	0,92%	0,78%	0,70%	0,60%	0,55%	0,56%
Maxima	2,78%	2,56%	2,37%	2,25%	1,47%	1,42%	1,27%	1,19%	1,06%	1,03%	1,05%
Minima	0,51%	0,54%	0,49%	0,48%	0,33%	0,32%	0,31%	0,29%	0,26%	0,25%	0,24%
Media	1,54%	1,44%	1,38%	1,32%	0,86%	0,81%	0,70%	0,64%	0,57%	0,55%	0,56%

Fonte: Banco de España

COMPARAÇÃO DAS TAXAS APLICADAS NOS MEIOS DE PAGAMENTO ELETRÓNICO ENTRE PORTUGAL E ESPANHA 2012

Em Espanha, as operações a débito têm, por base, taxas fixas em euros (desde 0,16€ a 0,29€) e as operações a crédito têm taxas variáveis em percentagens (desde 0,43% a 0,74%), conforme os volumes de faturação.

OPERAÇÕES A DÉBITO					
Volume de Facturação	2012				
	UNICRE		ESPANHA	DIFERENÇAS	
	Até 149,99€	Mais de 150,00€		Até 149,99€ *	Mais de 150,00€
Até 35.000,00€	1,60%	2,40€	0,29 €	722%	728%
35.001,00€ a 100.000,00€	1,50%	2,25 €	0,29 €	671%	676%
100.001,00€ a 500.000,00€	1,50%	2,25 €	0,19 €	1076%	1084%
500.001,00€ a 2.000.000,00€	1,50%	2,25 €	0,16 €	1297%	1306%
Mais de 2.000.000,00€	1,45%	2,18 €	0,16 €	1250%	1263%
Grandes Comerciantes	1,00%	1,50 €	0,16 €	831%	838%

* - Diferença calculada com base numa operação de 149,00€ em Portugal

OPERAÇÕES A CRÉDITO					
Volume de Facturação	2012				
	UNICRE		ESPANHA	DIFERENÇAS	
	Até 49,99€	Acima de 49,99€		Até 49,99€	Acima de 49,99€
Até 10.000,00€	2,25%	2,25%	0,74%	204%	204%
10.001,00€ a 100.000,00€	2,15%	2,10%	0,74%	191%	184%
100.001,00€ a 200.000,00€	2,15%	2,10%	0,50%	330%	320%
200.001,00€ a 500.000,00€	2,00%	1,90%	0,50%	300%	280%
500.001,00€ a 1.000.000,00€	2,00%	1,90%	0,43%	365%	342%
Mais de 1.000.000,00€	1,80%	1,70%	0,43%	319%	295%
Grandes Comerciantes	1,55%	1,55%	0,43%	260%	260%

AHRESP: "Taxas custam 85 milhões à restauração e hotelaria"

As taxas cobradas pela utilização dos cartões e o mercado eletrónico pouco concorrencial são para a AHRESP razões mais que suficientes para que o Pingo Doce tenha restringido o pagamento com cartão, ainda assim, revelam que o consumidor é quem fica a perder.

A AHRESP estima que a restauração, tenha receitas de 7,2 mil milhões de euros, em que 50% sejam pagos com cartão a uma taxa média de 1,5%. Contas feitas, os restaurantes portugueses deixam 54 milhões com os operadores.

No caso da hotelaria, o volume é de 2,3 mil milhões, mas 90% das facturas são pagas com cartão, ou seja 2,07 mil milhões de euros. Com a taxa média de 1,5% para o uso dos cartões, os hotéis prescindem de 31,05 milhões para pagar taxas.

Ao todo o sector da hotelaria e restauração paga 85 milhões em taxas pela utilização dos cartões. Uma luta que José Manuel Esteves refere que é antiga: "Portugal tem das taxas mais elevadas da Europa. A AHRESP e a APED têm travado uma luta duríssima na autoridade concorrencial" mas sem grandes resultados, revela o responsável.

Por isso a Associação percebe a intenção mas lamenta a perda dos clientes: "A AHRESP corrobora as palavras da DECO de retirada do conforto para o consumidor."

E diz que "infelizmente na restauração são cada vez mais comuns os papéis no vidro a dizerem 'multibanco fora de serviço'.

A situação só poderá ser alterada, diz o responsável, quando se desenvolver plenamente o sistema alternativo de pagamentos. A AHRESP já pôs em andamento o seu próprio sistema, o AHRESP wallet, um porta-moedas de pagamentos que virá substituir os cartões e evitar as taxas.

Fonte: Dinheiro vivo, edição online, 21.08.12

Banco de Portugal proíbe uma das versões dos novos cartões de crédito diferido

Bancos vão tentar manter o maior número possível dos novos cartões, oferecendo linha de crédito mínima. CGD está a propor 50 euros.

O Banco de Portugal já apertou as regras de comercialização dos novos cartões de pagamento, que são um misto entre os cartões de débito directo e os de crédito, proibindo os que não têm associada uma linha de crédito.

Com esta medida, o Banco de Portugal (BdP) quer travar a proliferação de milhares de "falsos" cartões de débito diferido (o dinheiro é retirado da conta dias mais tarde), e não têm crédito associado, que estão a ser distribuídos pela Caixa Geral de Depósitos (CGD), pelo Banco Espírito Santo (BES) e pelo Santander Totta.

O PÚBLICO apurou que a decisão do BdP se justifica pelo facto de, para os clientes, os cartões sem linha de crédito não apresentarem vantagens e para os bancos renderem comissões muito elevadas, iguais às dos cartões de crédito, sempre que são utilizados no pagamento de compras e serviços.

Com as regras do BdP, a CGD, o BES e o Santander Totta vão ter de convencer os clientes que já têm o novo cartão, sem linha de crédito associada, a optar por essa modalidade. Se os clientes não aceitarem, os bancos vão ter de substituir os designados cartões "híbridos" e atribuir um cartão de débito directo (retirada imediata do dinheiro da conta à ordem) .

Bancos reagem

A resposta dos bancos pode ser agressiva. O PÚBLICO sabe que a CGD já está a contactar clientes para formalizar contratos de adesão ao novo cartão e a oferecer uma linha de crédito mínima de 50 euros. O PÚBLICO não conseguiu apurar qual é a estratégia que está a ser seguida pelo BES e pelo Santander.

Ao disponibilizar uma linha de crédito de 50 euros, o valor a diferir (pagar mais tarde) é só até esse montante. Esgotado o plafond, o débito passa a ser directo, como os normais cartões de débito. Para os bancos, mesmo com este plafond reduzido, o cartão continua a garantir comissões mais elevadas.

Na versão mais simples dos cartões "híbridos" que tem sido distribuída, o sistema de débito diferido é de apenas alguns dias. Ou seja, o valor de uma compra realizada hoje é automaticamente retirado do saldo à ordem e não do saldo contabilístico, que vai apresentar temporariamente um valor superior. Só dentro de três dias (CGD e BES) ou cinco (Santander) é que os dois saldos ficam iguais e aparecem discriminadas cada uma das compras realizadas, com respectivo valor e o código do local.

Já os levantamentos de dinheiro são retirados de imediato na conta à ordem, como acontece nos normais cartões de débito directo, vulgarmente designados de multibanco.

Com a linha de crédito associada, as funcionalidades dos cartões são próximas das de um normal cartão de crédito. Ou seja, até ao limite do crédito acordado, o valor das compras não é retirado do saldo da conta à ordem. Só é retirado da conta na data fixada, que pode ser de 10 ou 20 dias, ou no final do mês. Se forem respeitados os prazos, a linha de crédito não tem custos (juros) para o cliente. Mas se não houver dinheiro na conta no dia fixado, há lugar ao pagamento de comissões elevadas e juros, incluindo de mora.

Ainda neste tipo de cartão, sempre que o plafond de crédito é esgotado, as compras passam a ser debitadas de imediato no saldo da conta à ordem. Para Carla Varela, jurista da associação de defesa do consumidor Deco, a alteração dos cartões de débito directo para um sistema misto revela "uma preocupante falta de transparência".

Nota da SIBS

Na sequência da notícia publicada ontem pelo PÚBLICO, a SIBS enviou uma nota de esclarecimento onde, enquanto gestora da marca Multibanco (MB), diz que "o cartão desta marca é apenas e exclusivamente um cartão de débito imediato. As funcionalidades de crédito e de débito diferido apenas estão disponíveis em cartões das marcas internacionais". E adianta que "os cartões referidos nas notícias não se referem à marca Multibanco e o uso desta marca e da sua imagem é um abuso das mesmas".

Fonte: Público, edição online, 01.09.12

“Não há problema se baixarmos a nossa quota”

Adão da Fonseca adianta, em entrevista, que existem investidores estrangeiros interessados na Unicre.

Maria Ana Barros e Tiago Freire
maria.barros@economico.pt

Melhorar a eficiência, diminuir perdas e funcionar sem registar prejuízos são prioridades para o presidente da Unicre nestes tempos de crise. Em entrevista ao Diário Económico, Adão da Fonseca explica qual poderá ser o futuro para esta empresa de gestão e emissão de cartões de crédito.

Nesta conjuntura, como é a que a Unicre consegue crescer?

Em períodos de retracção, sentimos dificuldades como qualquer outra empresa. Temos um orçamento minúsculo mas apertado, nomeadamente em termos de receitas. Procuramos também baixar os custos. A Unicre tem quatro actividades: o cartão Unibanco, a gestão dos terminais de pagamento automático, alguma actividade de crédito e uma área em que já tivemos algum peso no passado, mas que os bancos resolveram e tratam de desenvolver e que é a gestão de operações de crédito. Hoje percebe-se que não tem de ser feito por cada um, já que há economias de escala muito grandes. Julgo que o futuro da Unicre, no longo prazo, terá muito a ver com a nossa capacidade de prestar serviço aos bancos nessa área do processamento e gestão de cartões. Porque é que nós apesar de tudo vamos sofrendo menos? Porque a maior parte dos nossos custos, excepto os de financiamento e pessoal, são variáveis. Custos como os de telecomunicações e processamento caem com o menor movimento. Em termos de pessoal temos capacidade de fazer alguma diminuição interna.

O que esperam para 2012 em termos de receitas?

Estamos à espera de uma queda significativa, de 15% a 20%. O ano de 2011, apesar de tudo, não correu mal como um todo. A partir de Setembro a queda foi enorme mas o movimento trazido pelos estrangeiros e a área do crédito compensaram. Diminuí um pouco o crédito mas em termos de malparado felizmente a nossa carteira tem-se comportado bem.

Qual é a principal fonte de receitas da Unicre?

A principal fonte de receitas mas também de custos é a Redunicre, ou seja, os POS. Praticamente não ganhamos nada porque a margem é ínfima. Uma das coisas que percebemos foi que havia sectores, como o das gasolneiras, em que estávamos a perder montantes significativos, entre dois a três milhões de euros. São prejuízos que deixamos de ter. Em todas as áreas em que não perdemos dinheiro, não mexemos ou até baixamos as comissões. Em 2010, tivemos cerca de 16,17 mil milhões de euros de receitas. E os gastos foram da mesma ordem.

Então como ganha a Unicre dinheiro?

O contributo maior vem do cartão Unibanco, apesar de a quota de mercado ser a volta dos 5%.

Uma das lições desta crise foi que se estava a viver acima das nossas possibilidades. Não seria de esperar uma alteração agora de comportamentos que se reflectisse na Unicre, em concreto no negócio dos cartões?

Claro, já se nota. Obviamente ninguém pode sistematicamente gastar mais do que ganha. Se o fizer, terá de pedir emprestado. Esse foi o problema de Portugal.

“
Porque é que nos apesar de tudo vamos sofrendo menos? Porque a maior parte dos nossos custos, excepto os de financiamento e pessoal, são variáveis

O futuro da Unicre terá muito a ver com a capacidade de prestar serviço aos bancos na área da gestão e processamento de cartões.

Com todas estas circunstâncias, a Unicre mantém-se lucrativa?

Apesar de tudo conseguimos não ter prejuízo. Em 2011 claramente e este ano também. Nunca se sabe o que vai ser o futuro mas com um orçamento ajustado não tenho dúvidas de que vamos conseguir. A Unicre tem como accionistas os bancos que estão quase todos a ir lá para fora para compensar a pequena dimensão do mercado e agora a crise. A Unicre está a tirar partido disso.

Vamos estar atentos, se já estávamos, agora vamos estar muito mais. No entanto, o sistema financeiro é muito protegido. Por exemplo, em Angola não podemos estar directamente. Onde podemos é dentro da União Europeia. Há oportunidades. Mas oportunidades a sério.

Houve uma mudança importante na estrutura accionista da Unicre, uma saída da GGD.

Houve necessidade de dar um corte. Para Bruxelas era muito difícil explicar porque é que a Unicre tinha praticamente o monopólio dos terminais de pagamento. A criação de concorrência alterou a nossa posição e a maneira de abordar o mercado. Neste momento temos 80% do mercado, mas a tendência é a baixar.

Mas há outros accionistas da Unicre a tentar reduzir a sua posição por causa da crise?

Não, mas, quando a situação em Portugal estiver equilibrada, até haverá gente interessada em investir na Unicre.

Investidores estrangeiros?
Sim, sim. Bancos estrangeiros que estão lá. Mas, neste momento, se forem pedir as suas sedes, não vão querer.

Os Contactless vão ser uma revolução? Podem ser uma importante fonte de receitas?

Há um salto tecnológico importante. O Contactless vai facilitar, por exemplo, os pagamentos nos supermercados e permitir que o cartão entre dentro do telemóvel. Exige grandes investimentos mas temos mesmo de avançar, até porque outros países estão a fazê-lo. Não me admira que, nos próximos três anos, tenhamos o Contactless já bastante divulgado.

O cartão Unibanco, área de receitas de cartões de crédito, mais contribui para as receitas da Unicre.

Em Fernando Adão da Fonseca
Presidente da Unicre
07-07-12

“Há pessoas que

O presidente da Unicre lembra o período passado à frente do BPP.

O tempo passado à frente do Banco Privado Português foi o mais marcante da vida profissional de Adão da Fonseca. Mesmo os processos judiciais que ainda enfrenta não o impedem de retirar da experiência aspectos de valorização pessoal.

O que é que o marcou mais na experiência vivida no BPP?

O que mais me ficou foi a experiência concreta de que, perante

situações muito difíceis, só há uma forma de a pessoa se comportar. E com total conexão e de acordo com princípios de exigência e ética. As pessoas, mesmo aquelas que acham que a ética é uma coisa com valor para se vender quando necessário, reconhecem e são capazes de perceber e valorizar de uma forma não monetária, esses comportamentos. As pessoas quando enfrentam uma atitude, essa atitude tem reflexos nela. A melhor forma de receber um sorriso é sorrindo. Em que ponto estão os proces-