

Conexão Empresarial Sindivarejista foca na gestão de resultados

Elaborado para atender as reais necessidades do empresário, o programa Conexão Empresarial Sindivarejista será lançado no segundo semestre junto com a inauguração do novo espaço na sede do sindicato. O objetivo é estimular e desenvolver a capacidade de gestão do empresário e de seus colaboradores. **pág. 06**

PARA USO DOS CORREIOS

- | | |
|---|--|
| ☐ Mudou-se | ☐ Falecido |
| ☐ Desconhecido | ☐ Ausente |
| ☐ Recusado | ☐ Não Procurado |
| ☐ End. Insuficiente | ☐ Informações |
| ☐ Não existe o N° indicado | escrita pelo porteiro ou síndico |
| ☐ | |

Reintegrado ao Serviço Postal Responsável
Em ____/____/____

DEVOLUÇÃO:
Rua General Osório, 833,4º andar, Campinas, SP -
CEP 13010-111



PERFIL

Marcos Silveira cria projeto de sacolas sociais e ecológicas



EMPREENDEDORISMO

Definir estratégias é o 1º passo para as vendas do Dia dos Pais



CAUSO

Pescador sofre com pinça após morder pequi antes do peixe

Fique atento ao que manda a lei

Cobrar a despesa da emissão de boleto ou estabelecer um valor mínimo para pagamentos com cartões são práticas indevidas de acordo com o Procon Campinas. **pág. 09**



Qualificação é nosso pote de ouro no fim do arco-íris

As fórmulas do sucesso empresarial são para nós, varejistas, como um pote de ouro no fim do arco-íris. Quem não deseja encontrá-las? Nesta busca, o Sindivarejista identificou as dificuldades comuns a todos e elaborou um programa de qualificação para o empresário, o funcionário, o contabilista e os profissionais que atuam no varejo.

Antecipamos aqui nesta edição o programa que será lançado no segundo semestre. O **Conexão Empresarial Sindivarejista** propõe o desenvolvimento real e palpável na vida de todos nós. O objetivo é estimular e desenvolver a capacidade de gestão do empresário e de seus colaboradores.

Com atividades de pesquisa, grupos temáticos, consultorias, cursos, eventos, portal e muito mais, o programa **Conexão Empresarial Sindivarejista** tem como base quatro eixos principais: desenvolvimento e retenção de talentos, tecnologia do varejo, relações do trabalho e eficiência de vendas. Todos inseridos em um ambiente de inovação e voltados para uma gestão de resultados.

Para alçarmos este voo, firmamos parcerias importantes com entidades como **Sebrae** (Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), **Sesc** (Serviço Social do Comércio), **Senac** (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial), **PUC-Campinas** (Pontifícia Universidade Católica de Campinas), **FGV** (Fundação Getúlio Vargas), **ABRH** (Associação Brasileira de Recursos Humanos) e outras.

Nosso espaço físico está sendo reformado para comportar todas as atividades. Teremos um auditório com capacidade para 72 pessoas, salas modulares para aulas e treinamentos, biblioteca multimídia e salas para consultoria. A sua participação será a melhor maneira de nos apoiar nesta empreitada em benefício do varejo de nossa região.

Conto com todos vocês.

Sanae Murayama Saito
Presidente do Sindivarejista de
Campinas e Região



NOTINHAS

Trabalho à distância



Sancionada em dezembro de 2011 pela presidente Dilma Rousseff, a Lei 12.551 dá os mesmos direitos trabalhistas previstos na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) para quem exerce

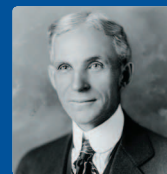
trabalho à distância, usando computadores, telefones celulares, smartphones ou outras ferramentas entre as novas tecnologias. De acordo com o Departamento Jurídico do Sindivarejista, isso implica no pagamento de hora extra, adicional noturno e assistência em caso de acidente de trabalho. O empregador, portanto, deve definir todas as regras em contrato, fornecer equipamento necessário, com atenção às normas de saúde e segurança, e às formas de controle do trabalho.

Venda de medicamentos em supermercados é vetada

O Artigo 8º da Medida Provisória aprovada pelo Senado que autorizava a venda de medicamentos sem prescrição médica em supermercados foi vetado pela presidente Dilma Rousseff. O argumento do veto, publicado no dia 18 de maio no Diário Oficial da União, é que a liberação dificultaria o controle sobre a comercialização desses remédios e poderia estimular a automedicação, o que seria prejudicial à saúde pública. O veto recebeu o apoio dos ministérios da Saúde e da Justiça, bem como dos senadores da área da saúde.



“O insucesso é apenas uma oportunidade para recomeçar de novo com mais inteligência”



Henry Ford



SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

Rua General Osório, 883, 4º andar
CEP 13010-111 • Campinas - SP
Tel/Fax (19) 3775-5560
www.sindivarejistacampinas.org.br

NOSSO VAREJO

Presidente: Sanae Murayama Saito
Jornalista Responsável: Adriana Menezes • MTB 20.337
Reportagens: Araceli Avelleda • MTB 23.979
Fotos: Adriano Rosa / Prefeitura Municipal de Holambra / APAS/ sxc.hu
Ilustrações: Roni • Editoração: Communitas Comunicação
Tiragem: 24.000 exemplares

O ser humano em foco

Sindivarejista faz parceria com Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH) para desenvolver projetos voltados para o varejo



Formada por associados de todos os setores da economia de diferentes estados do Brasil, a Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH) tem como missão disseminar o conhecimento no mundo do trabalho. Identificando uma clara afinidade de propósitos, a presidente do Sindivarejista, Sanae Murayama Saito, enxergou a possibilidade de realizar trabalhos conjuntos com ênfase no varejo da região.

A parceria entre Sindivarejista e ABRH vai proporcionar aos empresários varejistas mais facilidade de acesso ao universo da gestão de pessoas, presente no dia a dia de todos os empresários.

Missão comum

O conteúdo chegará ao varejo por meio de palestras, eventos, encontros e grupos de estudo relacionados à gestão de pessoas. “Nosso objetivo é que haja uma troca. A parceria deverá não apenas fortalecer a missão de cada instituição, como trará benefícios ao varejo, o que sempre está no nosso foco”, afirma Sanae Murayama Saito.

Para a presidente do sindicato, a questão do desenvolvimento humano está relacionada hoje a tudo, desde a retenção de talentos até a sustentabilidade. “A ABRH trabalha todas as frentes de recursos humanos com os

melhores profissionais do País nesta área. Temos muito a ganhar com isso”, afirma Sanae.

Gestão de pessoas

A gerente de relacionamento com regionais da ABRH, Roberta Barbosa, também prevê uma parceria que agregará valores para todos. “Qualquer empreendedor, de todos os tamanhos e setores, precisa ser gestor de pessoas”, defende Roberta. Com sede em São Paulo, a entidade instalou sua seccional na Região Metropolitana de Campinas (RMC) em novembro de 2010.

“Em nossa atuação em Campinas e região, ainda não tínhamos conseguido chegar ao comércio. Temos atuado mais na indústria. Também não temos uma estrutura física na seccional de Campinas. A parceria com o Sindivarejista vai complementar o nosso processo”, diz Roberta.

Grupos coordenados

O escritório da ABRH em Campinas desenvolve trabalhos hoje com oito grupos temáticos de estudos sobre recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, remuneração, vendas corporativas, relações trabalhistas, responsabilidade social e coach. Os grupos são coordenados por profissionais de RH.

“Nós costumamos dizer que, numa empresa, o que não é responsabilidade do departamento financeiro ou da produção acaba indo para o RH”, diz a gerente. Além dos empresários, há também pessoas físicas e estudantes entre os associados da ABRH. “Para ser associado basta ter interesse pelo tema gestão de pessoas”, explica Roberta.

A associação sobrevive dos associados e dos patrocinadores de gestão, como Amil, Uniodonto e Sindepretem. A taxa anual para pessoa física é de R\$ 250 e para pessoa jurídica o valor anual varia de acordo com o número de funcionários (de R\$ 700,00 a R\$ 1.500).



Para Roberta Barbosa, qualquer empreendedor precisa ser gestor de pessoas



Marcos Silveira acredita que pequenas ações podem mudar a sociedade: "Cada um deve fazer um pouco"

Empresa com valor social

Instituto Liberty lança projeto de sacolas sociais e ecológicas que gera renda para mão de obra com dificuldade de inserção no mercado

Depois de presenciar a prisão de uma pessoa por furto de alimento, Marcos Silveira nunca mais foi o mesmo. Deixou em segundo plano o seu trabalho com a farmácia e passou a se dedicar a projetos que criassem oportunidades de trabalho para quem não consegue obter renda lícita pelo desempenho de alguma atividade.

O resultado do seu esforço de muitos anos foi a criação do Instituto Liberty, que acaba de lançar o projeto das Sacolas Ecológicas e Sociais Liberty.

Produzidas pela empresa BG Flexo, as sacolas de papel são uma alternativa ecológica e de baixo custo para as empresas que deixaram de fornecer sacolas plásticas aos seus clientes.

No Instituto Liberty, a mão de obra recrutada coloca as alças e faz os acabamentos necessários.

"Nosso objetivo é gerar renda e trabalho para pessoas com dificuldades de inserção no mercado de trabalho na região de Campinas", explica Silveira, que já foi diretor da Associação Comercial e Industrial de Campinas (Acic) e da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL), onde trabalhava na área de segurança.

Como participou do Conselho de Justiça, Silveira visitou muitos presídios e viu de perto a dificuldade de ex-presidiários conseguirem emprego. "Vi que não tinha saída para eles", afirma Marcos Silveira. Em 2006, ele criou a empresa Liberty, cujo requisito principal para trabalhar era ter antecedente

criminal. A partir daí, criou uma cooperativa de trabalho e em seguida o instituto para qualificação de mão de obra.

Novas perspectivas

Em 2010, o Instituto Liberty ganhou o selo do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Começar de Novo. Em 2012, fez parceria com a BG Flexo que produz sacolas de papel. "Quanto mais sacolas vendidas, mais gente será empregada. As sacolas têm dois valores: o social e o ecológico", destaca.

Hoje o Instituto gera trabalho e renda para cerca de 20 pessoas, entre ex-detentos, portadores do vírus HIV e excluídos, que acabaram de entregar 500 mil sacolas. O Instituto também

trabalha na produção de tijolos ecológicos. Silveira desenvolve ainda o projeto dos sacos de lixo com plástico biodegradável, também divulgado no dia 10 de maio, na Câmara Municipal de Campinas, junto com o lançamento das sacolas ecológicas e sociais BG Flexo.

O evento teve a presença do Juiz Auxiliar da Presidência do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Luciano Losekann, coordenador do Programa Começar de Novo e chefe do Departamento de Monitoramento e Fiscalização (DMF) do sistema carcerário brasileiro. Marcos Silveira acredita que pequenas ações como esta podem mudar a sociedade. "Cada um deve fazer um pouco", desafia o empreendedor social.

"Estas sacolas de papel têm dois valores: o social e o ecológico. Quanto mais vende, mais gente será empregada."



Projeto Social Liberty

Telefones (19) 3384-7932 / 3203-2594
www.projetoilibrary.com.br
falecom@projetoilibrary.com.br
www.youtube.com/projetoilibrary

Nada consta

Criado há 56 anos, Serviço Central de Proteção ao Crédito (SCPC) cria barreira contra inadimplência por meio de cadastro consultado pela internet



O aumento da inadimplência do consumidor preocupa desde o alto escalão do governo – que toma várias medidas econômicas com base neste índice – até o pequeno varejista que não pode arcar com o prejuízo. Como aquela realidade de conhecer pelo nome cada um dos seus clientes já não existe mais, o melhor recurso para se proteger da inadimplência é o cadastro do Serviço Central de Proteção ao Crédito (SCPC), onde o comerciante pode consultar a situação do comprador em alguns segundos.

De acordo com o diretor de Economia da Acic, Laerte Martins, o cadastro não informa sobre dívida de banco ou de cartão, mas mostra se o consumidor está com suas contas em ordem, em outras palavras, se ele é um bom pagador de suas dívidas em carnês e boletos.

Riscos

“Na medida em que você tem aumento das vendas a crédito, o risco de aumentar a inadimplência aumenta”, explica Martins.

O economista lembra que há alguns anos a principal causa da inadimplência era o desemprego, mas hoje a situação é diferente. “Agora é o excesso de consumo. As pessoas andam se perdendo nas contas.”

No comércio da região a inadimplência gira em torno de 7%, índice mais alto que no ano passado. A média de cheques sem fundos é de 2% (de cada 100 cheques emitidos, dois retornam). Quando se fala em cartão de crédito, o número é bem diferente. A inadimplência chega a 26%.



Para o economista Laerte Martins, o excesso de consumo hoje é a principal causa da inadimplência

Quem atualiza o cadastro do SCPC são as próprias empresas, informando ao sistema o nome do devedor com mais de um mês de atraso. O SCPC inclui este nome na lista e depois se encarrega de notificar, via correio.

Quando a pessoa quita a dívida na loja, a empresa deve informar o SCPC para que o nome seja retirado do cadastro. Como nem todas as lojas fazem isso, Martins recomenda que as pessoas atualizem seu cadastro, sempre que possível, no SCPC, para “limpar seu nome”.

Em caso de mudança de endereço, por exemplo, pode acontecer das notificações não chegarem ao destinatário e a pessoa ficar com o nome sujo sem saber. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o devedor deve ser sempre notificado.

As consultas dos varejistas ao SCPC são realizadas pela internet com o número do CPF ou do RG do cliente. Se o consumidor deixou de pagar, inclusive em outros estados, o cadastro vai acusar. Além do comércio, o SCPC inclui também os serviços.

Para ter acesso ao cadastro, o empresário deve ser contribuinte da Associação Comercial e Industrial de Campinas e Região (ACIC) e do próprio SCPC.



www.acic.bz



Conexão Empresarial Sindivarejista

Programa elaborado para atender as reais necessidades do empresário será lançado no segundo semestre junto com a inauguração de novo espaço na sede do sindicato

O programa Conexão Empresarial Sindivarejista chega no segundo semestre com o propósito de estimular e desenvolver a capacidade de gestão do empresário e de seus colaboradores. O momento do varejo é o melhor na história recente da economia brasileira. Pela primeira vez, o comércio liderou o número de empregados com carteira assinada. Todo este crescimento traz junto com ele mais desafios e novas demandas. "O programa propõe dar suporte para o desenvolvimento real do empresário", define a presidente do Sindivarejista de Campinas e Região, Sanae Murayama Saito.



Sanae Saito

"Para uma empreitada deste porte, nós precisamos buscar parceiros fortes e afinados com nossas propostas. Por isso estamos certos de que vamos atender muito bem às demandas do nosso varejista"

O foco, portanto, é voltado para uma gestão de resultados por meio de qualificação em um ambiente de inovação. "Nós vamos promover cursos, grupos de estudo, consultorias e várias formas de suporte para o empresário", diz Sanae.

A dinâmica do Conexão Empresarial Sindivarejista será realizada com base em quatro eixos principais: desenvolvimento e retenção de talentos, tecnologia do varejo, relações do trabalho e eficiência de vendas.

Suporte técnico e parcerias

Os conteúdos e as lideranças dos projetos terão a participação de profissionais especializados que atuam nas instituições parceiras do Conexão Empresarial Sindivarejista, entre elas Sebrae (Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), Sesc (Serviço Social do Comércio), Senac (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial), PUC-Campinas (Pontifícia Universidade Católica de Campinas), FGV (Fundação Getúlio Vargas), ABRH (Associação Brasileira de Recursos Humanos), Gândara Consultoria e Treinamentos, Caixa e Banco do Brasil.

"Estamos certos de que vamos atender muito bem às demandas do nosso varejista", afirma Sanae, que também investiu na reforma da sede para criar um espaço mais apropriado aos eventos. O Sindivarejista passa a ter um auditório com capacidade para 72 pessoas, além de um andar inteiro com salas de aula e treinamento, biblioteca multimídia e salas para consultoria.

eixos de atuação



Luiz Macedo
GVCEV - FGV

"A proposta de ampliar a capacidade de gestão dos empresários do Comércio Varejista faz do Programa Conexão Empresarial Sindivarejista uma iniciativa inovadora e fundamental"



Antonio Carlos
Sebrae

"Eu entendo que o Conexão Empresarial Sindivarejista busca o mesmo que o Sebrae: novas soluções e modelos para os empresários que estão sempre ocupados com seus negócios"



Armando Rossi
PUC - Campinas

"O papel do varejo mudou muito em todo o mundo. É preciso se abrir para o mercado e se preparar para a concorrência. Isso implica na preparação de funcionários e do próprio varejista"

auditório

com capacidade 72 pessoas • foyer para recepção e exposições

salas modulares

2 salas para 15 pessoas ou 1 sala para 30 pessoas para cursos, oficinas, treinamentos etc

biblioteca multimídia

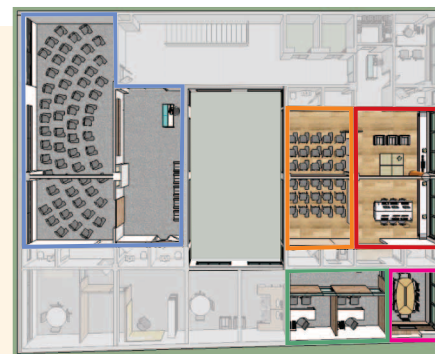
livros • vídeos • computadores com internet • serviços

salas para consultoria

atendimento e prestação de serviços

sala para reuniões

sala para 8 pessoas com toda infraestrutura

**Inovação**

Para o professor Luiz Macedo, do Centro de Excelência em Varejo da Fundação Getúlio Vargas (FGV), a iniciativa é inovadora. “A proposta de ampliar a capacidade de gestão dos varejistas faz do Projeto Conexão Empresarial Sindivarejista fundamental para o desenvolvimento do varejo de Campinas e região.”

O professor de Marketing e diretor do Escritório de Relações Corporativas da PUC-Campinas Armando Tadeu Rossi diz que o programa é oportuno. “O papel do varejo mudou muito em todo o mundo. É preciso se abrir para o mercado e se preparar para a concorrência. Isso implica na preparação de funcionários e do próprio varejista”, explica o professor.

Sinergia

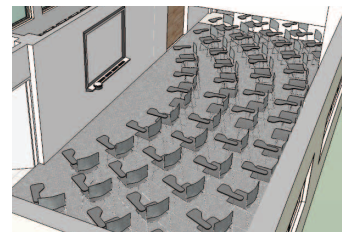
O gerente do Escritório Regional Sebrae-Campinas, Antonio Carlos de Aguiar Ribeiro, vê semelhança nos objetivos das entidades. “Todas estas iniciativas vão na direção de contribuir para melhorias neste mercado dinâmico e competitivo. Ou nós nos reinventamos ou ficamos obsoletos.”

Ribeiro lembra que, no Brasil, 98% das empresas são micro e pequenas, das quais 57% estão no varejo. “A sinergia entre Sebrae e Sindivarejista é fundamental, porque atendemos o mesmo público. Esta nossa parceria é importantíssima.”

Para a gerente do Senac Campinas, Irecê Piazzentin Nabuco de Araújo, o comércio é uma referência na história da humanidade. “O Conexão Empresarial Sindivarejista reforça o compromisso do Sindivarejista de contribuir para o desen-



Biblioteca multimídia



Auditório para 72 pessoas

volvimento sustentável das empresas, das comunidades e da própria cidade”, afirma Irecê.

A gerente de relacionamento da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), Roberta Barbosa, acredita que esta é uma forma de amparar o pequeno varejista. “Além de dono do negócio, o empresário é também o RH, o contador, o que pensa a logística, a pessoa do marketing e tudo mais. Por isso é de extrema importância esta iniciativa que vai apoiar os pequenos.”

Necessidades

O consultor empresarial Roberto Gândara, que trabalha em projetos de empreendedorismo da Organização das Nações Unidas (ONU) e do Sebrae, é também parceiro do Conexão Empresarial Sindivarejista e diz que está muito confiante no sucesso do programa.

“A estrutura é muito boa. Não é meramente teórica, porque foi desenvolvida em cima das necessidades do dia a dia da empresa. São aspectos que ajudam no desenvolvimento do negócio”, afirma Gândara. Para o consultor, outro fator positivo do projeto é abertura para parcerias, dando abordagem multidisciplinar ao programa. “Isso completa o mérito dele.”



Irecê Piazzentin
Senac Campinas

“Ter um projeto que marque a atividade do comércio na vida de pessoas, na construção de uma comunidade por meio de ações que privilegiem o desenvolvimento dos comerciantes é um trabalho ímpar”



Roberta Barbosa
ABRH

“A proposta é muito boa. O grande varejo já tem uma estrutura profissional, mas o pequeno ainda não tem. O empreendedor do varejo é aquele ‘mil e uma utilidades’”



Roberto Gândara
Consultor empresarial

“A concepção está muito pertinente ao meio empresarial e isso acontece porque ele está nascendo de uma instituição que está próxima dos pequenos, um sindicato empresarial”



Roda de histórias revela varejistas

Uma roda de histórias contadas por seis varejistas deu início no final de abril ao projeto Memória do Varejo: Indaiatuba, desenvolvido pelo Programa Conexão Social Sindivarejista em parceria com a Secretaria Municipal de Educação e a Fundação Pró-Memória. A trajetória de vida e de trabalho lembrada por cada um deles durante o encontro realizado no Centro Integrado de Apoio à Educação de Indaiatuba resultará em um vídeo documentário sobre o crescimento da cidade a partir do desenvolvimento do comércio local.

Uma das herdeiras do Supermercado Sumerbol, Bruna Bordonal, lembrou das brincadeiras de esconde-esconde nos corredores do comércio do pai na infância. José Celeste Aun, dono de um dos comércios mais antigos da cidade, a Casa Feres, também compartilhou com o grupo a trajetória do comércio inaugurado em 1911 pelo avô quando veio do Líbano.

Os Planos Cruzado, em 86, Collor, em 90, e Real, em 94, foram alguns dos principais fatores apontados por unanimidade que impactaram diretamente em seus negócios. “Hoje damos risada ao lembrar do período em que os preços chegavam a subir duas vezes ao dia, mas na época a vontade era de chorar”, recorda Carlos Pistoni, do Supermercado Pistoni.



Trajетória de vida e de trabalho de cada um foi lembrada durante encontro no Centro Integrado de Apoio à Educação de Indaiatuba

A presidente do Sindivarejista e idealizadora do Conexão Social, Sanae Murayama Saito, reforçou a importância de o comerciante se reconhecer como agente responsável pelo desenvolvimento do seu bairro e do seu município. “Não paramos para pensar na importância que temos, que o bairro cresceu porque temos um comércio bom. Precisamos ter orgulho de sermos comerciantes”, aconselhou.

Segundo o coordenador geral do Conexão Social, Roberto Goulart Junior, o projeto Memória no Varejo tem a participação dos alunos e professores do Programa Educação para Jovens e Adultos (EJA) das EMEBs Leonel José Vitorino Ribeiro e Professora Áurea Moreira Costa. Todos eles produzirão um livro para ser apresentado durante a Feira Literária, em outubro.

Alunos dos 5ºs anos dão vida às palavras

Incentivar os alunos dos 5ºs anos da Emeb ‘Professora Renata Guimarães Brandão Anadão’, em Indaiatuba, a adotarem o hábito da leitura da poesia, despertando também uma reflexão sobre a sustentabilidade. Foi com essa proposta que o Conexão Social Sindivarejista promoveu no mês de maio três oficinas com a participação de 18 estudantes que aprenderam a técnica stop motion, presente nos filmes de animação.

Durante as atividades os alunos produziram um filme a partir de palavras fotografadas pelo próprio grupo. As oficinas tiveram também a participação de nove professores e coordenadores da escola, que multiplicarão o que aprenderam nas oficinas para os demais alunos.

Na avaliação da professora gestora da Emeb, Cristiane Martins de Sousa, o projeto foi muito interessante e vai contribuir para o processo de aprendizado dentro da



Oficinas sobre a técnica stop motion resultaram em filme produzido por 18 estudantes a partir das palavras fotografadas pelo próprio grupo

escola. “Vai auxiliar nas questões da alfabetização e da concentração, além da parte tecnológica, é mais uma tecnologia que eles estão aprendendo”, destacou.

Fique atento ao que manda a lei

Procon Campinas adverte sobre cobrança de emissão de boleto bancário

Mesmo sendo indevida, a cobrança de despesas de emissão de boleto por alguns estabelecimentos comerciais continua, de acordo com o Procon Campinas. “A cobrança é uma prática abusiva. O custo da emissão cabe ao comércio suportar, já deve estar embutido no preço”, esclarece a diretora do Procon Campinas, Viviane Carvalho de Moura Belmont.



A cobrança, que pelo artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor já é considerada ilegal, também é proibida pelo Banco Central por meio da Resolução nº 3693 de 26 de março de 2009. Segundo Viviane, se o consumidor

A diretora do Procon, Viviane Belmont: “Cheques administrativos ou de terceiros podem ser recusados”



pagou a tarifa ele tem direito a receber o dobro do valor. O valor cobrado varia, em média, de R\$ 1,00 a R\$ 4,00, podendo gerar um custo adicional de até 40% sobre o valor da compra quando parcelada.

Pagamentos com cartões

A diretora do Procon Campinas também chama a atenção para uma outra prática indevida adotada por alguns comércios, que é a de estabelecer um valor mínimo para pagamentos com cartões de débito ou crédito. “A partir do momento em que o lojista oferece essa opção ele não pode condicionar o pagamento dessa forma”, alerta Viviane.

A mesma orientação vale para os cheques vinculados a contas correntes recém abertas. “O comerciante não é obrigado a aceitar pagamentos em cheques, mas a partir do momento em que ele aceita não pode haver essa restrição”. Exceção para os cheques de terceiros ou administrativos, esses sim podem ser recusados.

Segurança dos alimentos pode ser um grande diferencial

Conhecer a RDC nº 216 de 2004 (Resolução da Diretoria Colegiada da Anvisa) e a Portaria CVS nº 6 de 1999, do Centro de Vigilância Sanitária da Secretaria do Estado de Saúde, é fundamental para o varejista do setor de alimentação. Caso contrário poderá colocar em risco a saúde do consumidor. A orientação é da coordenadora da Vigilância Sanitária de Campinas, Elen Costa Telli Fagundes.

Segundo ela, seguir as normas não é responsabilidade apenas do comerciante. “É uma co-responsabilidade da Vigilância Sanitária, que tem o papel de proteger a saúde das pessoas; do varejista, que mesmo não produzindo o alimento ele deve ser responsável por aquilo que oferece; e do consumidor, que deve procurar consumir o alimento de um estabelecimento limpo e licenciado pela Vigilância”, explica.



Controlar a água para o consumo e o preparo dos alimentos, treinar constantemente os funcionários em relação aos princípios de higiene e técnicas de manipulação e a correta disposição dos móveis e utensílios são algumas das diversas normas que o comerciante deve seguir. Caso o estabelecimento esteja em situação irregular, colocando em risco a saúde e a segurança do cliente, o dono estará sujeito a penalidades que vão de uma simples advertência ao fechamento de sua loja.

Para a coordenadora da Vigilância Sanitária de Campinas, o varejista deve passar a olhar a questão da segurança dos alimentos como algo que agregue valor aos seus produtos e serviços. “Pode ser um diferencial muito grande até mesmo em relação à concorrência. Com isso o empresário fideliza o cliente porque se ele gosta acaba voltando.”



Holambra tem flores e qualidade de vida

Holambra é hoje a maior exportadora de flores e plantas ornamentais do País. Tanto que no ano passado foi decretada a Capital Nacional das Flores pela presidente Dilma Rousseff. O índice quase zero de criminalidade e o toque europeu presente na arquitetura e na culinária trazidas pelos imigrantes holandeses também estão entre as principais características.

Todos os anos a estância recebe milhares de turistas vindos de todo o País para visitar a Expoflora, maior exposição de flores e plantas ornamentais da América Latina. Esse ano a 31ª edição do evento será realizada entre os dias 30 de agosto e 23 de setembro.

Considerada estância turística, a cidade possui pouco mais de 11 mil habitantes e nos últimos quatro anos vem apresentando os melhores índices da Região Metropolitana de

Campinas (RMC) nos quesitos educação, saúde e qualidade de vida. "Holambra tem uma significativa importância no cenário nacional, pois é responsável por 80% da exportação e por 40% da produção do setor florícola brasileiro. Além disso, a cidade apresenta os melhores índices nas diversas áreas, sendo considerada um dos melhores lugares para se viver no País", afirma a prefeita Margareti Rose de Oliveira Groot (PPS).

Segundo o mais recente Índice Firjan de Desenvolvimento Municipal (IFDM), que acompanha a evolução dos municípios brasileiros, Holambra alcançou na educação 0,962 pontos e na saúde 0,894, de uma escala de 0 a 1. Nas duas áreas a cidade ultrapassou a média do Estado de São Paulo e está entre os 300 municípios brasileiros com melhores condições para se viver.



Área total: 64.280 km²

População: 11.292

PIB: R\$ 504.280,00

Agências bancárias: 3

Empresas: 647

Fontes: Prefeitura Municipal de Holambra, Agência Metropolitana de Campinas (Agencamp) e IBGE



Estude seu público alvo no Dia dos Pais

Definir estratégias é o primeiro passo para melhorar os resultados na próxima data comemorativa

Faltando aproximadamente dois meses para o Dia dos Pais, o ideal é que o varejista já esteja com toda a programação anual organizada, otimizando assim o seu orçamento para cada uma das datas comemorativas ao longo do ano. A orienta-



ção é da professora coordenadora da área de Administração e Negócios do Senac Campinas, Antonia Zavarize Pelegrino. Segundo ela, identificar o público alvo e entender as suas necessidades são duas

Antonia Pelegrino,
professora do Senac:
planejamento antecipado

questões fundamentais que o varejista deve levar em conta ao definir as estratégias.

Cada ação promocional, explica Antonia, deve ser trabalhada com um mix de produtos dirigido, mas é fundamental que o empresário leve em consideração o prazo para fazer as encomendas junto aos fornecedores. "Isso possibilitará a configuração do tema de seu ponto de venda com a antecedência que a data comemorativa exige", complementa.

O planejamento antecipado vale também para o pequeno varejista. "É a metodologia mais adequada para concorrer com as grandes redes", explica a professora do Senac. Micro e pequenos empresários também podem usar a criatividade para atrair o consumidor investindo no visual da loja ou então usar as redes sociais para divulgar as ofertas.

O atendimento, segundo Antonia, tornou-se o grande diferencial. "Treinar e motivar seus colaboradores passa a ser uma excelente estratégia", destaca a professora do Senac.

Apas adere ao programa do INSS

Protocolo de intenções prevê cursos de qualificação para pessoas especiais por intermédio do serviço de reabilitação profissional do INSS

O INSS e a Associação Paulista de Supermercados (APAS) firmaram no início de maio um protocolo de intenções para a realização de cursos voltados aos beneficiários e pessoas portadoras de deficiências. O objetivo é capacitá-los para ingressarem no mercado de trabalho do setor supermercadista.

O presidente da APAS, João Galassi, destaca a importância do engajamento da Associação nesse projeto de inclusão. "Há pessoas com um potencial extraordinário ávidas por uma chance de mostrar o que sabem. Nossa responsabilidade é capacitar e qualificar esses candidatos para que ofereçam o melhor atendimento aos consumidores." A forma como os cursos de capacitação serão ministrados ainda será definida pela APAS.

O serviço de atendimento oferecido pelo INSS reúne médicos, assistentes sociais, psicólogos, sociólogos, fisioterapeutas e outros profissionais. A reabilitação profissional é prestada também aos dependentes, de acordo

com a disponibilidade das unidades de atendimento da Previdência Social. Depois de concluído o processo de reabilitação profissional, a Previdência Social emite um certificado indicando a atividade para a qual o trabalhador foi capacitado profissionalmente.

Em março desse ano o INSS contava com 9.813 segurados no Programa de Reabilitação Profissional no Estado de São Paulo.



Presidente da APAS,
João Galassi: capacitação ainda
será definida



O poder da palavra em nossa rotina

Uma palavra, um gesto ou até mesmo um sorriso são capazes de tornar o dia de qualquer pessoa bem melhor, diz Giselle Oliveira, da Allamanda Paisagismo, em Vinhedo. “A gente já começa a encarar o dia de outra maneira, interfere no nosso humor”, observa. Por estar em um local com muitas plantas, que já transmitem naturalmente boas energias, o clima de bem estar da equipe de profissionais da loja acaba interferindo no comportamento dos clientes.

“Acredito no poder da palavra”, acrescenta Giselle, para quem as palavras são capazes de materializar um desejo. “Já tive experiências assim. Sempre que preciso passar por um desafio mentalizo e falo em voz alta que consegui ou conquistei. O resultado é muito eficaz”, relata.

As palavras positivas atraem boas vibrações, assim como as negativas também influenciam.

Por isso, deve-se evitar pronunciar frases como “não consigo”, “não posso” ou “não vai dar certo”.

O ideal é incorporar diariamente as seguintes expressões: “eu posso”, “eu consigo”, “eu realizo”. Este princípio também é muito importante para a educação das crianças.

Transmitir bons fluidos para as pessoas que vivem ao nosso redor, portanto, é muito fácil. Basta dizer um “bom dia” ou um “tudo de bom”.



CONTANDO UM CAUSO

Espinho na boca dos outros é fresco!



Roland Linz garante que a história é 90% verídica

Como todo causo contado por um pescador, a história de Roland Linz, sócio da loja e confraria O Piranguero, especializada em artigos de pesca, em Campinas, faz a imaginação do leitor voar longe.

O relato, 90% verídico, segundo ele, remete a 2006 durante uma viagem com um grupo de amigos rumo à Serra da Mesa, no município de Niquelândia, em Goiás.

Durante o almoço, um amigo sugeriu para que Ronald e outro co-

lega experimentassem uma fruta bonita e amarela “parente” da azeitona, que acompanhava o arroz. “Colocamos na boca e mastigamos. Ele só não contou que era pequi (fruta bastante comum em Goiás) e tinha espinhos”, recorda.

Depois de experimentar a fruta, os “desavisados” tiveram de ser imobilizados pelos demais para que todos os espinhos fossem retirados da língua e do céu da boca com uma pinça. “Falando sério, é um verdadeiro horror, parece que tem uma lixa dentro da boca. O mais engraçado é que levamos os dois caroços de pequi para servirem de isca para pegar pacu”, relata.

O lado “inventado da história”, segundo Roland, vem agora. “Os dois caroços foram as únicas iscas que acabaram atraindo os peixes”.

TIRANDO UMA

REVENDO CONCEITOS DE VENDAS

