

NOSSO VAREJO

 SINDI VAREJISTA
de Campinas e Região

número 37 • ano 09 • abril/maio/junho 2016

sindivarejistacampinas.org.br

Antigos varejistas ensinam como escapar da crise



Diante da tamanha dificuldade do cenário econômico de pura recessão e do receio do consumidor em gastar, o SindiVarejista saiu às ruas e foi pedir dicas a comerciantes tradicionais para saber a fórmula do sucesso. Encontramos até quem pretende abrir novas unidades mesmo em período conturbado. Pág. 3

Produtos de marcas próprias vieram para ficar nas gôndolas

O consumidor tem deixado de lado marcas famosas de produtos e buscado opções mais baratas. A saída dos varejistas é investir em itens de marca própria, que têm agradado e fidelizado clientes. Produtos chegam a ser até 20% mais baratos. Pág. 6



PERÍCIA DO INSS

Tramita no Congresso uma proposta que deve acelerar o processo de afastamento
Pág. 4

PREVIDÊNCIA

Varejista tem direitos assim como qualquer trabalhador
Pág. 5

DEMISSÃO, E AGORA?

Especialista dá dicas de como enxugar o quadro de funcionários e reter talentos
Pág. 7

Gestão de Pessoas é prática antiga no comércio

Nos últimos tempos, tenho pensado sobre um termo muito em pauta nos dias de hoje: a Gestão de Pessoas. Como lidar com seu colaborador, como lançar estratégias para o engajamento da equipe, como desenvolvê-la para obter resultados positivos para a empresa, e por aí vai. Lendo matérias sobre o assunto e até folheando livros com o tema, só confirmo uma certeza que tenho: nada disso é novo, tampouco uma novidade para quem está há anos no comércio varejista.

Digo isso, porque, mesmo sem conhecimento técnico sobre o assunto, antigos varejistas realizam a Gestão de Pessoas há anos com base naquilo que têm de mais valioso: a sua experiência à frente de seu negócio e na vivência diária com pessoas. Essas estratégias de dar ao colaborador tratamento humanizado e prezar pela qualidade dos diálogos internos e externos, entre outros, 'são velhas' práticas para quem está há anos no varejo. Observe aquele varejista que está atrás de um balcão dirigindo seu estabelecimento. O bom desempenho de sua empresa deve-se à sua presença e empenho no seu negócio, que sempre serviu de exemplo e espelho aos seus colaboradores. Por isso, é muito comum antigas empresas terem funcionários de longa data, de 15, 20, 30 anos ou

mais. Eles se tornaram uma grande família e esse clima estende-se aos clientes, criando laços de fidelidade. É muito comum comércios tradicionais atenderem netos de seus primeiros clientes, isso é confiança que só se passa com trabalho bem feito e atendimento diferenciado, onde o cliente é visto a partir de sua real necessidade. E isso só é possível com uma boa gestão dos colaboradores, especialmente em momentos de crise. Por isso, novos empreendedores do varejo devem se espelhar em antigos comerciantes para aplicar uma boa gestão de seus funcionários, inspirando-se em práticas antigas e que sempre deram bons resultados. Conseguindo chegar nesse compartilhamento de experiências e conhecimento, o resultado acontece naturalmente. Isso é o que vemos nos comércios tradicionais da cidade, que conquistaram o principal, que é a fidelidade de seus clientes e a parceira de seus colaboradores!

Sanae Murayama Saito
Presidente do SindiVarejista
de Campinas e Região



FIQUE SABENDO

Novo Código Comercial tramita na Câmara dos Deputados

Tramita na Câmara dos Deputados a proposta do novo Código Comercial. O Projeto de Lei é do deputado Vicente Candido (PT), e está em análise na comissão especial da casa. O documento quer sistematizar e atualizar a legislação sobre as relações entre pessoas jurídicas alterando normas já existentes e estabelecendo novas regras. O Código Comercial vigente é de 1850 e está unificado ao Código Civil brasileiro.

A comissão foi instalada em março de 2015 e tem como presidente o deputado Laercio Oliveira (SD). Para ele, o

novo Código vai utilizar uma linguagem moderna. "Quando o empresário se liberta de exigências burocráticas e desnecessárias, o custo diminui e ele pode praticar um preço menor", afirmou.

Para a presidente do SindiVarejista, Sanae Murayama Saito, é preciso facilitar as relações comerciais. "Se o Estado der as chances e oportunidades para o empresário trabalhar, com certeza haverá bons resultados. O varejo precisa acompanhar e entender o projeto para que seja aprovada uma nova regra que tire as amarras do empresário", disse.

- Para consultar o projeto de lei, acesse o site da Câmara: www.camara.leg.br



Rua General Osório, 883, 4º andar
CEP 13010-111 - Campinas - SP
Tel/Fax (19) 3775-5560
sindivarejistacampinas.org.br
Facebook: [fb.com/sindivarejistacampinas](https://www.facebook.com/sindivarejistacampinas)
Youtube: [youtube.com/sindivarejistacps](https://www.youtube.com/sindivarejistacps)

NOSSO VAREJO

Presidente: Sanae Murayama Saito
Gerente: Elaine Oliveira
Jornalista Responsável: Luciana Félix / MTB 51.251
Reportagens: Bruna Mozer / MTB 63.067
Equipe de apoio: Edna Borges, Clayton Ferreira e equipe SindiVarejista
Fotos: Adriano Rosa / Banco de imagens interno / Divulgação
Ilustrações: Roni / Editoração: Neo Arte Design
Tiragem: on line

Longevidade no varejo: diante da crise, comércios antigos revelam segredo do sucesso

Fidelidade do cliente é a principal arma contra a crise, segundo varejistas tradicionais de Campinas

A crise econômica afetou em cheio o comércio varejista de Campinas. É só dar uma volta por importantes vias da região para ver diversos imóveis comerciais com placas de 'aluga-se'. Antes eram lojas, lanchonetes, minimercados, porém nem todas aguentaram a severa recessão que estamos vivendo e abaixaram as portas.

O consumidor reduziu as compras, o crédito se tornou mais escasso e caro e a combinação entre queda de receita, menos recursos disponíveis para financiar estoques e a clientela baixa engrossou a estatística de estabelecimentos que encerraram as operações. Segundo a Confederação Nacional do Comércio (CNC), em 2015, cerca de 30 mil varejistas encerraram suas atividades no Estado. O número dos primeiros meses deste ano ainda não foi divulgado.

Em meio a tantas notícias e dados ruins, o SindiVarejista foi atrás de comércios antigos da cidade, com mais de 50 anos de história, e que já enfrentaram momentos econômicos tão ruins como esse, mas que continuaram "firmes e fortes". E lançou a pergunta: qual o segredo para sobreviver a tamanha turbulência e manter o sucesso? Entre as respostas, uma foi a mais comum, 'fidelização de clientes'. Confira cases de sucesso do varejo:



Mesmo com grande circulação de consumidores vendas estão em queda

REI DO FUMO - 98 ANOS

"Já vivi tempos ruins economicamente. E tive que regredir e repensar meu negócio para que ele se tornasse forte", afirmou o comerciante Henrique Husemam, de 83 anos, proprietário do Rei do Fumo no Mercado Municipal.

A loja da família completará cem anos e, segundo Henrique, é uma das mais antigas da cidade. Ele orgulha-se em dizer que a crise está longe de afetar sua operação. "Na época do Plano Sarney, tivemos que fechar outra loja. Tivemos que focar em uma. Fizemos a coisa certa". Segundo ele, não foi apenas esta estratégia que ajudou. "O segredo é a clientela. Sem ela não somos nada. Trato o cliente como parente. Alguns conheço há 40 anos. O segredo é o tratamento diferenciado e o sorriso no rosto".



FOTO ÓPTICA IMPERIAL - 78 ANOS

A lojinha fica na Rua General Osório e mesmo pequena ela não perde em nada para as grandes redes de óticas. O empresário Eduardo Tonolli cresceu na loja, ao lado do pai, José Tonolli, e aprendeu a lição mais importante: a atenção ao cliente. "Meu pai fez modificações conforme a necessidade, mas uma coisa nunca mudou: o cuidado e a atenção com nosso cliente". A marca chegou a ter duas unidades, mas uma série de complicações fez o empresário desistir e ficar apenas com uma. "Com a crise, o movimento caiu. Mas estamos segurando bem. Isso porque nosso cliente é fiel. Muitos deles voltam com netos. Agregado a isso, temos a facilidade de pagamento, utilizamos carnês, por exemplo. Mas o que pesa mais é o nosso trato com o cliente", afirmou.



IRMÃOS MEIRELLES - 72 ANOS

"A confiança dos clientes em nossos produtos nos fez crescer e firmar no mercado", afirmou o sócio-proprietário João Meirelles. Quando foi fundada, a loja vendia insumos agropecuários e, com o passar dos anos, ampliou as opções. "Hoje temos 13 mil produtos. Conseguimos crescer e atravessar as crises econômicas com redução de despesas e planejamento", explicou. João afirmou que, apesar da crise, a loja planeja novas unidades. "Devemos isso ao nosso cliente. Aqui damos tratamento diferenciado. Vendemos o produto e fornecemos informações. Muitos clientes passam na loja para pedir orientação, às vezes não compram nada. Mas voltam, porque confiam e são muito bem atendidos sempre".



Proposta do governo prevê agilizar o retorno do trabalhador após afastamento

Projeto altera regras para quem precisa prorrogar benefícios como auxílio-doença e para quem quer voltar a trabalhar antes do prazo do atestado médico

Está para ser regulamentada uma proposta que traz mudanças na concessão do auxílio-doença e perícia médica do INSS (Instituto Nacional de Segurança Social). Ela altera regras para quem precisa prorrogar benefícios como auxílio-doença e para quem quer voltar a trabalhar antes do prazo do atestado médico. Pela sugestão, o segurado que for encaminhado para perícia médica, após afastamento do trabalho superior a 15 dias, poderá ser submetido a avaliação pericial por médico integrante tanto dos quadros do próprio INSS quanto de órgãos e entidades que integrem o Sistema Único de Saúde (SUS). Também haverá possibilidade de médicos da rede particular que acompanham o tratamento do segurado avaliar as condições do trabalhador. Hoje, o funcionário só pode voltar com o documento emitido pelo médico perito do INSS.

O objetivo da medida é melhorar e agilizar o atendimento. No final de 2015 uma greve de quatro meses fez crescer a fila da perícia. No começo deste ano, a espera chegou a ser de cinco meses. Atualmente em Campinas o tempo médio de espera é de 37 dias. Ao todo, quatro agências atendem na cidade. Elas contam com 28 médicos. A regulamentação ainda não tem data definida e será feita após análise dos ministérios do Trabalho e Previdência Social e da Saúde. Além disso, as regras para essa “cooperação” ainda serão definidas, como, por exemplo, quais os médicos (especialização) que serão designados e os tipos de benefícios abrangidos. Com isso, o empregado poderá retornar ao trabalho independentemente de realização da perícia médica. Se o segurado tiver indicação de alta pelo médico antes da data de cessação do benefício estipulada pelo INSS, ele poderá solicitar a suspensão administrativa do benefício e retornar ao



PRINCIPAIS NOVIDADES

CONVÊNIOS > O INSS poderá celebrar convênios com órgãos e entidades públicas que integrem o Sistema Único de Saúde (SUS) para a realização de perícia médica.

ATESTADO > Possibilidade de concessão de benefício por incapacidade, como auxílio-doença, com base no atestado médico do segurado, emitido pelo médico assistente (médico público ou particular que trata do segurado). Essa medida valerá para os casos de pedido de prorrogação de benefício para segurados empregados e para os segurados que estiverem internados em unidade de saúde.

RETORNO AO TRABALHO > O empregado poderá retornar ao trabalho no dia seguinte à data indicada para a sua recuperação, independentemente de realização da perícia médica.

trabalho, sem realização de nova perícia. “Ainda não foi regulamentado, é uma possibilidade importante que pode vir a ocorrer. De efetivo, ainda não há nada. Precisa ser definido o sistema que será trabalhado e a sua operação. No passado havia um serviço terceirizado, mas mudou. Agora, estamos aguardando esta regulamentação para saber como isso será feito”, afirmou Odair Marcos Cremasco, gerente executivo do INSS em Campinas.

Previdência: empresário tem direito a benefícios

Varejista: contribuir com o INSS é obrigatório e garante acesso a vários direitos. Confira dicas de professor especialista em Direito Previdenciário

Não é porque você decidiu abrir a sua própria empresa, deixando para trás o trabalho com carteira assinada, que isso significa que deverá também esquecer a sua relação com a Previdência Social. Preocupados com o andamento do negócio e a saúde financeira da empresa, muitas vezes empresários colocam em segundo plano a sua contribuição com o INSS (Instituto Nacional de Seguro Social).

Apesar de muitos não saberem, ela é obrigatória e pode ser fiscalizada pela Receita Federal. Segundo José Henrique Specie, professor da PUC-Campinas e especializado em Direito Previdenciário, a contribuição com a Previdência pode ser feita por meio da categoria Contribuição Individual.

Ele destacou que o empresário tem direito a benefícios como qualquer trabalhador.

“Ela garante a aposentadoria, dá ao empresário direito a benefícios, como aposentadoria por invalidez, saúde-maternidade, auxílio-doença e pensão por morte. É muito importante que, mesmo estando à frente de um negócio próprio, garanta segurança a si mesmo e até para sua família em casos de fatalidades”.

A contribuição pode ser feita na categoria Contribuinte

BENEFÍCIOS

- > aposentadoria por invalidez
- > saúde-maternidade
- > auxílio-doença (auxílio-doença acidentário e auxílio-acidente)
- > auxílio-reclusão (disponibilizado aos dependentes se o contribuinte for preso)
- > pensão por morte
- > aposentadoria (varia de acordo com o plano)

Individual, através do pró-labore, que é o salário que o sócio da empresa recebe, ou por meio de uma guia que pode ser emitida.

Segundo o Ministério do Trabalho e Previdência Social, o valor mensal da contribuição neste formato é de R\$ 157,60, ou seja, 20% sobre o salário mínimo. A outra opção é a contribuição pelo Plano Simplificado, no valor de R\$ 86,68 por mês (11% do salário mínimo). Nesse caso, o segurado não tem direito à aposentadoria

por tempo de contribuição.

Specie explica que o empresário pode fazer uma contribuição maior para garantir uma melhor aposentadoria. “O importante é manter o pagamento. Não é viável pagar mais em um mês e menos em outro. O cálculo é feito em cima de uma média”, afirmou.

Dono da Lojas Ravera, em Campinas, o empresário Arthur Lopes da Silva, de 57 anos, afirma que sempre esteve em dia com a contribuição por meio do pró-labore. No entanto, disse que nunca precisou usar os benefícios. Mas, garante estar satisfeito com a contribuição que fez ao longo dos anos, o que vai lhe garantir aposentadoria. “Quando somos jovens, não nos preocupamos com isso”, finalizou.



Arthur Lopes mantém pagamento de contribuição para garantir aposentadoria

CONTRIBUINTES

De acordo com dados do Ministério do Trabalho e Previdência Social, o Brasil tem 54,7 milhões de contribuintes, sendo:

- > 42,6 milhões são empregados
- > 9,2 milhões são contribuintes individuais
- > 1,4 milhão são trabalhadores domésticos
- > 1,4 milhão são contribuintes facultativos (estudantes, desempregados, por exemplo)
- > 3,3 mil são segurados especiais

Produtos de marca própria são apostas do varejo

Com a crise econômica elevando o preço nas prateleiras dos supermercados, a presença desses itens, que chegam a ser até 20% mais baratos, alavanca vendas

As redes varejistas têm apostado cada vez mais em produtos de marcas próprias como uma estratégia para vender mais e fidelizar clientes. Com a crise econômica elevando o preço nas prateleiras dos supermercados, a presença desses itens – produzidos por terceiros e que recebem a marca do varejo – podem chegar a um valor até 20% mais barato, representando um significativo custo-benefício para os consumidores.

A mais recente pesquisa sobre o setor, realizada pelo Instituto Nielsen, aponta que, no período de janeiro a setembro de 2015, houve aumento de 6,1% no faturamento com a venda de itens de marcas próprias no varejo em relação ao mesmo período de 2014. Ao todo, somaram-se R\$ 3,6 milhões em faturamento, contra R\$ 3,4 milhões.

Apesar de os supermercados liderarem as compras de produtos de marca própria, o segmento de farmácia foi o que apresentou maior alta, com crescimento de 28% em relação ao mesmo período de 2014, passando de um faturamento de R\$ 56 mil para R\$ 72 mil. Para a presidente da Abmapro (Associação Brasileira de Marcas Próprias e Terceirização), Neide Montesano, o setor tem ganhado espaço nos últimos anos, porém a crise econômica tem fortalecido e colocado esse segmento ainda mais na vitrine, especialmente pelo custo-benefício. “Em momentos de crise, como a que passamos, o consumidor está disposto a gastar menos e está mais aberto a mudar de produtos e marcas”, afirma.



Rede Pão de Açúcar dispõe de 400 itens de marcas exclusivas em suas unidades

Experiência e resultados positivos

A rede de supermercados Dia é um exemplo de empresa que aposta em itens de marcas próprias e segue como líder neste segmento. Em 2015 foram lançados cerca de 150 produtos, de um total de 1,2 mil itens de marcas exclusivas. Além do custo-benefício, a empresa acredita na fidelização dos clientes. “Ele acaba trocando de marca para manter o custo médio de suas compras. Como oferecemos qualidade, além do preço baixo, o cliente volta a comprar e se fideliza”, informou a empresa por meio de assessoria de imprensa.

Outra rede que tem obtido experiência positiva é o Grupo Pão de Açúcar que detém as redes Pão de Açúcar e Extra. São 400 itens entre todas as marcas exclusivas da companhia, como Qualidade, Taque e Casino. Além disso, a cada ano, cerca de 10% de todo o portfólio de marcas exclusivas é renovado.

Assim como o Dia, a rede também aposta na fidelização dos clientes. De acordo com pesquisas, foi observado que os consumidores apostam nas marcas próprias quando elas fazem parte de uma rede de supermercados em que eles confiam.

DADOS			
	%	2014	2015
	CRESCIMENTO NO FATURAMENTO COM ITENS DE MARCA PRÓPRIA	JAN A SET	JAN A SET
VAREJO	6,1 %	R\$ 3,4 milhões	R\$ 3,6 milhões
FARMÁCIA	28 %	R\$ 56 mil	R\$ 72 mil
ATACADO	5,2 %	R\$ 56,6 mil	R\$ 72 mil

Especialista dá dicas do que avaliar na hora de demitir

Com a crise, empresas estudam reduzir o quadro de funcionários para enxugar despesas; saiba quais são os cuidados necessários

Em momentos de instabilidade econômica, empresas têm avaliado reduzir o quadro de funcionários para enxugar as despesas.

No entanto, muitas se deparam com dificuldades sobre como fazer isso. Afinal, a empresa precisa manter mão de obra e uma equipe eficiente para atravessar esse momento.

A consultora de Recursos Humanos Ariana Gilberto, facilitadora do projeto Gestão de RH, afirma que há métodos que ajudam a avaliar a melhor forma de reduzir o quadro de funcionários. O tema foi debatido no 3º encontro do Gestão realizado em maio. A dica é fazer um ranking de competências técnicas e comportamentais de cada funcionário. “Em uma loja, por exemplo, se ele sabe atender, falar com clientes. Já o comportamental refere-se a características como confiabilidade,



Ariana Gilberto dá dicas de avaliação de colaboradores

COMO DEMITIR

Após a escolha dos colaboradores que serão dispensados, é hora de fazer a demissão. A forma como ela será comunicada é muito importante. Ariana indica a fazer a dispensa no início da semana, para que a equipe tenha tempo de ser orientada e se adaptar à nova realidade. Inscreva-se no Gestão pelo telefone: (19) 3775-5560.

relacionamento com colegas”, explica.

Assim como as qualidades, os gestores devem listar também o que a especialista chama de “pontos a serem desenvolvidos”, que são as dificuldades e até defeitos que a pessoa tem e que precisam ser trabalhados.

Ariana explica que, diante dos perfis traçados, é preciso analisar qual funcionário tem mais a oferecer à empresa. Ela também sugere observar os profissionais que têm perfil multitarefas, porém com cuidado para evitar acúmulo de função. Após essa reflexão, o próximo passo é avaliar questões legais e financeiras. “É preciso ter tranquilidade para tomar decisões seguras. E enxergar o impacto que essa demissão causará à equipe”, disse.

- **PARTICIPE ! “COMO REDUZIR A EQUIPE E MANTER TALENTOS” foi o tema do Gestão de RH realizado do mês de maio. Este é terceiro ano do projeto realizado pelo Conexão Empresarial SindiVarejista. Na edição de 2015, o grupo tratou de assuntos relacionados ao “Regimento Interno” nas empresas do comércio para evitar futuros imbrólios trabalhistas na Justiça. Com o aprendizado ao longo do ano, muitos empresários implantaram o Regimento Interno em suas empresas, aplicando em seus negócios o conhecimento obtido nos encontros.**

SindiVarejista participa de capacitação de professores

A presidente do SindiVarejista, Sanae Murayama Saito, participou no final de abril do 6º Encontro para Capacitação do Programa Trabalho, Justiça e Cidadania (TJC), realizado pela Amatra XV (Associação dos Magistrados da Justiça do Trabalho da 15ª Região) com professores da rede pública. Sanae fez parte do painel que teve como tema “Trabalho Informal e Empreendedorismo”. O SindiVarejista é parceiro da Amatra XV em projetos realizados em escolas com propósito de trabalhar os conceitos de Trabalho, Justiça e Cidadania.

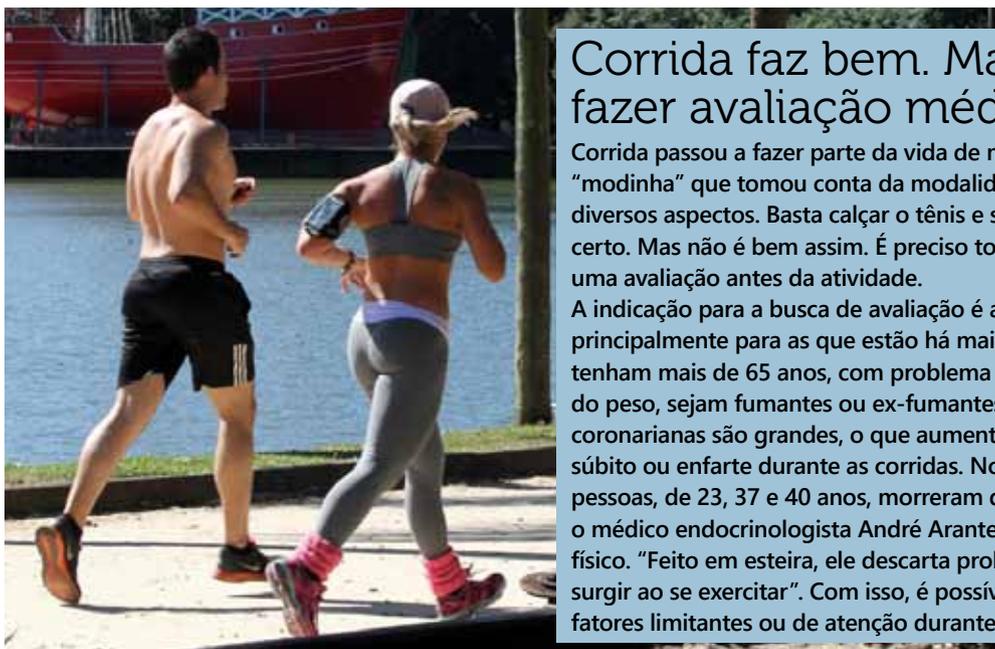
Ao todo, 600 professores passaram pela capacitação para trabalhar os assuntos em sala de aula. Os temas tratados nos painéis foram “Assédio moral no trabalho” e “Trabalho informal e empreendedorismo”. Sanae falou da crise como uma oportunidade para desenvolver novas alternativas de negócio e inovar. “A crise faz a gente se levantar, caminhar pra frente”, afirmou.

No ano passado, a participação do Conexão Social SindiVarejista



Sanae durante apresentação em encontro da Amatra

no programa TJC ocorreu por meio de oficina de grafite realizada com alunos da escola municipal Pierre Bohomme, que integram o EJA (Educação de Jovens e Adultos). As telas, resultado da oficina, foram transformadas em uma exposição itinerante que percorreu vários espaços da cidade.



Corrida faz bem. Mas é preciso fazer avaliação médica

Corrida passou a fazer parte da vida de muita gente. Tirando toda a “modinha” que tomou conta da modalidade, correr faz bem para a saúde em diversos aspectos. Basta calçar o tênis e sair treinando que parece estar tudo certo. Mas não é bem assim. É preciso tomar cuidados. A indicação é fazer uma avaliação antes da atividade.

A indicação para a busca de avaliação é apropriada para todas as pessoas, principalmente para as que estão há mais de um ano sem atividade física, que tenham mais de 65 anos, com problema cardíaco, diabetes, que estejam acima do peso, sejam fumantes ou ex-fumantes. As chances de surgirem obstruções coronarianas são grandes, o que aumenta a possibilidade de ocorrer um mal súbito ou enfarte durante as corridas. No mês de maio, em Campinas três pessoas, de 23, 37 e 40 anos, morreram de mal súbito durante corridas. Para o médico endocrinologista André Arantes, é preciso fazer testes de esforço físico. “Feito em esteira, ele descarta problemas cardiovasculares que possam surgir ao se exercitar”. Com isso, é possível detectar alterações que possam ser fatores limitantes ou de atenção durante a prática esportiva.

CONTANDO UM CAUSO

Perguntas inusitadas e a paciência no comércio

Trabalhar no comércio, atendendo dezenas de clientes todos os dias, nem sempre é tarefa fácil. Perguntas inusitadas causam espanto e algumas vezes boas risadas por parte dos comerciantes e funcionários. Desatentos e muitas vezes apressados, os consumidores entram nas lojas em busca de determinado produto, sem se darem conta do real segmento daquele comércio.

Na loja Local, que vende capas para aparelho celular no Centro de Campinas, as perguntas são as mais variadas e algumas até causam espanto. A auxiliar de atendente da loja, Cristiane Thais da Silva Mendes conta que já foi questionada se vendia meia-calça. “Acho que, pela pressa ou correria do dia a dia, as pessoas



Cientes procuram até meia-calça em loja de celular

estão desatentas. Mas, mesmo assim, a gente responde com tranquilidade”, afirmou a funcionária rindo da situação. Já os atendentes da ótica Sarita, Kauan Mizael, de 18 anos, e Rafael Gomes, de 20 anos, contam que frequentemente são questionados se, na ótica, vende-se aparelho celular. “Quase todo dia nos param e perguntam se vendemos celular. Aí, temos que explicar que aqui é uma

ótica, apesar de haver óculos espalhados por todos os lados”, afirma Rafael, que também ri da situação. “As pessoas estão acostumadas a perguntar antes mesmo de observar o que tem na loja. A gente se acostumou e responde numa boa”, finalizou Kauan.

TIRANDO UMA

