

O Lojista

em Revista



CDL Caxias reúne 600 lojistas

para debater concessão de crédito, endividamento do consumidor e estratégias de negociação.

Q-Comércio,

único programa de qualidade feito para o lojista

Consumo & Liquidez:

saiba como o nível de endividamento do caxiense exige maior cautela na concessão de crédito lojista

Hábitos de consumo

estudos e pesquisas revelam o comportamento dos clientes diante da facilidade de crédito, incentivo governamental ao consumo e datas comemorativas



04 Q-Comércio

06 Segurança

09 Cédulas e Moedas

15 Carga Tributária

MISSÃO

"Informar, apoiar e unir associados, buscando atender suas necessidades com eficácia, objetivando seu constante desenvolvimento."

VISÃO

"Ser a melhor CDL do Estado do Rio Grande do Sul".

NEGÓCIO

"Suporte para o desenvolvimento".

PRINCÍPIOS

- * Foco no interesse dos associados;
- * Visão de futuro;
- * Qualidade, compromisso de todos;
- * Imagem, valorização constante;
- * Incentivar a cultura de equipe;
- * A melhor tecnologia;
- * Auto-suficiência financeira;
- * Responsabilidade socioambiental.



EXPEDIENTE

O Lojista
em revista



Publicação da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de Caxias do Sul. Distribuição gratuita.



Rua Sinimbu, 1415 - 4º andar - Centro - Caxias do Sul - RS
Fone: (54) 3209.9977 - Fax: (54) 3209.9969
cdl@cdlcaxias.com.br - www.cdlcaxias.com.br

Ano 5 - Nº 23 - Abril/Maio/Junho de 2012

Presidência 2011/2012: Paulo Ricardo Magnani

Vice-presidência: Wanderlei Gonzatto (1º vice-presidente); Davenir Darci Dreher (2º vice-presidente)

Diretoria: Valtuir Rizzo (1º diretor financeiro); Nelson Minetto (2º diretor financeiro); Ricardo Regal Comandulli (1º diretor secretário); Renato Spuldaro Corso (2º diretor secretário).

Presidente do Conselho Consultivo: Luiz Antonio Kuyava; **Diretora Executiva:** Sirlei Bertollo;

Coordenação de Marketing: Rossane Rosanelli; **Auditoria Independente:** Volnei Ferreira de Castilhos.

Conselho Editorial: Analice Carrer, Beverli Rocha, Cláudia Sassi, Cristiano Pavinato, Diego F. Bígla, Geremias Rech, Ivandro R. Polidoro, Jackson Campani, Luiz Antonio Kuyava, Nelson Minetto, Paulo Ricardo Magnani, Rossane Rosanelli, Sandro Camargo, Sirlei Bertollo, Valtuir Rizzo e Wanderlei Gonzatto.

Diretorias/Departamentos

Ação Social: Sérgio Formolo, Nadir Vanassi e Renato L. Fedrizzi; **Assuntos Jurídicos, Fiscais e Tributários:** Ivandro R. Polidoro; **Cobrança:** Valmor Concatto, Diego F. Bígla e Fabiano Pezzi; **Empregos:** Ângela de Cássia Freire, Carmem Dalcin e Miguel Fortes; **Eventos:** Claudia Sassi e Jordana Trentin / Analice Carrer e Nelson Lisot (Homens na Cozinha); **CDL Jovem:** Renato Spuldaro Corso e Jordana Trentin / Ivonei Miguel Pioner (Projeto Pescar); **Marketing:** Valtuir Rizzo, Oscar Panozzo, Miguel Fortes e Sandro Camargo; **Meio Ambiente:** Jackson Campani, José Carlos Magnabosco e Cristian Horbach; **Patrimônio:** Wanderlei Gonzatto, Nelson Minetto e Alcides Perini; **Produtos e Serviços:** Wanderlei Gonzatto, Alcides Perini, Lucas Generosi e Vitor de Carvalho; **Segurança Pública:** Alcides Perini, Jackson Campani e Rui Cassina; **SPC/Tecnologia:** Luiz Antonio Kuyava, Cristiano Pavinato, Julian Bianchini e Pedrinho Ferrarini; **Turismo:** Clóvis Boscato, Geremias Rech e Pedrinho Ferrarini.

Representante junto à FCDL: Renato Spuldaro Corso.

Representantes junto aos Conselhos Municipais

CMTM (Conselho Municipal de Transporte e Mobilidade Urbana): Renato L. Fedrizzi
COMDECON (Conselho Municipal de Defesa do Consumidor): Antonio Francisco Susin / Sindigêneros (suplente Diego F. Bígla/CDL)

COMDICA (Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente): Sérgio Formolo

COMEC (Comissão Municipal de Análise do Impacto Econômico sobre Empreendimentos de Comércio e Serviços): Miguel Frederico Fortes e Luiz Antonio Kuyava

COMIC (Comissão Municipal de Incentivo à Cultura): Cláudia Sassi, Arcangelo Zorzi Neto e Jackson Campani

COMSEA (Conselho Municipal de Segurança Alimentar): Renato L. Fedrizzi

CONSEPLAN (Conselho Municipal de Planejamento e Gestão Territorial): Wanderlei Gonzatto e Analice Carrer

CMDS (Conselho Municipal de Defesa e Segurança Pública): Jackson Campani e Ricardo Regal Comandulli

COMTUR (Conselho Municipal do Turismo): Vitor de Carvalho e Clóvis Boscato

SOAMA (Sociedade dos Amigos dos Animais): Renato L. Fedrizzi

Comissão Pró-Segurança Pública: Alcides Perini

Conselho Deliberativo da Fundação Caxias: Renato L. Fedrizzi e Nadir Vanassi

Caxias do Sul Conventions, Visitors Bureau: Clóvis Boscato

COMTCNA (Comissão Técnico Administrativa - Secretaria do Meio Ambiente): Mário Formolo

Comissão Temporária Especial Pró-Universidade Pública de Caxias do Sul: Arcangelo Z. Neto

Comissão Organizadora Municipal da 1ª Conferência Municipal de Transparência e Controle Social: Miguel Frederico Fortes (titular) e Ivandro Roberto Polidoro (suplente)

Produção e Execução

Fotos Capa: Gilmar Gomes

Coordenação/Edição: Área de marketing e comunicação/CDL: RP Rossane Rosanelli
CONRRP-1083; **Textos:** Jornalista Beverli Rocha - MTB 11072

Arte da Capa: CDL Caxias

Editoração e Impressão: Editora São Miguel; **Tiragem:** 4.500 exemplares

É permitida a reprodução de matérias, desde que citada a fonte. Os artigos assinados são de responsabilidade de seus autores, não refletindo, necessariamente, a opinião desta entidade.

Qualidade no comércio

O mundo está em constante transformação. Esse é o alerta permanente para que cada setor da economia, entre eles, o comércio, fique atento às mudanças necessárias e aos ajustes sistêmicos para construir o melhor modelo de gestão e formação da melhor equipe.

Movimento constante é a palavra de ordem! Fazer cada vez mais e melhor é o nosso desafio.

Os novos tempos nos exigem encontrar modelos mais eficientes de gerenciar os negócios, criar novos processos para os mesmos fins, inovar para manter o lugar no mercado.

Vemos como testemunhas oculares desse tempo atual, o avanço de grandes empreendimentos, o fenômeno das vendas pela internet, organizações presentes em muitas partes do planeta, a globalização com moderníssimos sistemas tecnológicos de gerenciamento. Cirúrgicos controles de gestão. Como fazer frente a tudo isso?

Cabe ao pequeno varejo o papel importante de especializar-se identificar necessidades locais, fidelizar clientes a partir de um modelo de atendimento personalizado. Assim podemos conviver no mesmo ambiente, os grandes e os pequenos, lojas de rua e

lojas de Shoppings. Existe espaço de mercado para quem tem criatividade e planejamento, em todos os níveis de investimento e porte.

Pensando nisso, a CDL Caxias/SPC criou mecanismos eficientes para dinamizar a atividade econômica dos setores de Comércio e Serviços. Desde o ano de 2007, quando foi lançada a Agenda Estratégica da Classe Lojista, o movimento varejista em todas as esferas, sejam elas municipais, estaduais ou nacionais, se preocupa

fortemente com a qualidade do comércio como fator competitivo. Foi a partir daí que nasceu o Q-Comércio, o único programa de qualidade específico para o comércio.

A CDL Caxias/SPC adota o sistema há dois anos e vem disseminando as vantagens e a cultura de adoção da ferramenta de gestão entre os associados. Através do Q-Comércio é possível a criação do planejamento estratégico, gerenciamento de projetos, formatação de indicadores em quatro funções

básicas: planejamento, monitoramento, comunicação e documentação. Com o Q-Comércio, o varejista consegue ter a visão clara e ampla do negócio. Analisa procedimentos internos, obtém avaliação externa por parte de equipe especializada da CDL, recebe diploma de reconhecimento pelas melhorias implantadas a partir dos dados obtidos nas avaliações e vai conquistando competitividade no setor. É uma ferramenta de profissionalização do lojista.

Procure um dos agentes da CDL Caxias/SPC e venha fazer parte do comércio que investe cada vez mais em QUALIDADE!



Foto: CDL/Arquivo

Paulo Ricardo Magnani
Presidente da CDL Caxias



Q-Comércio, o único programa de qualidade feito para o lojista!

O Q-Comércio visa implantar o modelo de gestão da qualidade no comércio com base nos critérios da excelência da FNQ (Fundação Nacional da Qualidade) através da capacitação, instrumentalização e reconhecimento das organizações participantes.

É uma ferramenta de gestão disponível para os associados da CDL Caxias/SPC.

Lojistas recebem
treinamento para a
qualidade



Foto: CDL/Arquivo

Vantagens

- Melhorar o desempenho das empresas;
- Aumentar a participação no mercado através da melhoria da qualidade no atendimento;
- Capacitar o empresário em técnicas de Gestão da Qualidade;
- Promover a competitividade das empresas certificadas no mercado;
- Criar uma base de conhecimentos para que o empresário participe de outros programas de Qualidade;

Para aderir

1. As empresas associadas assinam Termo de Adesão com a CDL Caxias;
2. A partir de então, é disponibilizado o software de gestão chamado SCOPI para o associado fazer seus acompanhamentos diários e mensais. Com a ferramenta é possível monitorar ações e indicadores;
3. Ao total serão oito critérios de excelência em gestão que deverão ser acompanhados, através dos gráficos que estão no programa SCOPI. São eixos principais e estratégicos da organização. Com base nesses critérios, o administrador pode estabelecer políticas internas de melhorias e eficiência corporativa.

Investimento

Através de parceria com o Sebrae/RS, o lojista que aderiu ao Q-Comércio em 2012 receberá consultoria gratuita, além de se beneficiar com o subsídio de 100% do valor da capacitação e mensalidades de participação no programa até o final do ano. Além disso, o lojista poderá contar com consultoria gratuita do Sebrae por mais seis meses depois da avaliação.

O período para adesões neste ano está encerrado. Os interessados devem ficar atentos ao próximo período de inscrições ao Q-Comércio no início de 2013.

Como funciona?

- A CDL Caxias oferece um curso presencial de oito horas - ministrado pela equipe CDL que ensina o lojista a usar o SCOPI e a gerenciar o Q-Comércio;
- Através do SCOPI, o associado tem acesso a modelos de projetos e processos para nortear a condução dos trabalhos;
- Após período de capacitação, o estabelecimento passará por avaliação externa feita por equipe do Sebrae;
- Depois das avaliações, o lojista tem o direito de uso do Selo da Qualidade - diferencial competitivo e garantia de qualidade para clientes;
- Ao final das avaliações, o participante obtém o direito de participar de solenidade de reconhecimento;

Fases de Implantação

- **Capacitação** - realiza-se curso de oito horas com apresentação do sistema e orientações personalizadas para utilização do programa;
- **Assessoria** - equipe da CDL Caxias oferece gratuitamente mais oito horas de formação das pessoas que farão o gerenciamento do programa na loja;
- **Avaliação** - após 60 dias da capacitação, o estabelecimento passa por avaliação de equipe do Sebrae;
- **Reconhecimento** - depois de atingir o mínimo de 60% de resultados positivos nos critérios de excelência de gestão, é concedida a certificação de "Qualidade no Comércio" em solenidade de reconhecimento com presença de autoridades. Em 2012, a entrega das certificações acontecerá na FIERGS (Federação das Indústrias do Rio Grande do Sul) nos próximos meses.

Etapas de Certificações

❖ Selo Bronze ❖ Selo Prata ❖ Selo Ouro

Atualmente 15 empresas estão em ciclo de andamento do Q-Comércio em Caxias do Sul e vão passar pela avaliação do Sebrae em agosto. Contamos também com uma empresa premiada com o Selo Bronze.

Parabéns Foto Stúdio7!

Empresas em fase de implementação:

- | | |
|---|------------------------------------|
| - E.E.I. Amiguinho de Arco Íris Ltda | - Padaria Lanches Confeitaria Doce |
| - Serracel Representações de Telefonia Ltda | - Marina Ltda Me |
| - Centro Visual Comandulli Ltda | - Chalé Indústria e Comércio de |
| - Nova Geração Negócios Imobiliários Ltda | - Confecções Ltda |
| - Jornal O Caxiense Ltda | - Ed Comércio de Produtos de |
| - Marli Trentin | - Limpeza Ltda |
| - IL Pioner Relojoaria e Opticas Ltda | - Boutique São Diego Ltda |
| - Alamanda Comércio de Confecções Ltda | - Metalasso Comércio de Metais |
| - Casa das Armas Caxias Ltda | - Full Service Informática Ltda |

Juros caem, inadimplência cresce

Os juros para o tomador final de crédito caíram nos últimos meses, assim como os bancos reduziram também os spreads, calculados pela diferença entre as taxas de captação e de aplicação dos recursos. Apesar dessas duas boas notícias, a inadimplência cresceu, e o crédito teve expansão bastante modesta no trimestre passado.

Segundo informações recentes divulgadas pelo Banco Central (BC), o estoque de crédito aumentou 1,2%.

Indicadores relativos aos primeiros dias úteis de maio não apontam aumento rele-

vante no estoque de crédito. Para as pessoas físicas, ocorreu uma queda de 4,1% na média diária e para as empresas houve crescimento de 3,8%.

Assim, a performance do crédito como instrumento de expansão da demanda neste ano ainda está fraca. As famílias estão com 22,3% de suas rendas comprometidas com o pagamento de dívidas, o percentual mais elevado desde outubro do ano passado (22,42%). O endividamento, ainda segundo dados do Banco Central, bateu recorde em março, alcançando 42,95%.

Caxias do Sul deverá chegar aos 70 mil CPFs com restrição de crédito

A avaliação de economistas e especialistas na área apontam a tendência: o nível de endividamento do brasileiro e por tabela, dos caxienses, cresceu mais do que a oferta de crédito na proporção. De acordo com a assessora de economia da CDL Caxias/SPC, Maria Carolina Gullo, “ter dinheiro à disposição com taxas de juros menores pode ser uma boa oportunidade para as famílias que mantém as contas em dia e optam pelo parcelamento. Porém, para aquelas que têm dívidas, pode ser o passo que faltava para o endividamento”.

Dados do Sistema de Proteção ao Crédito (SPC) em Caxias do Sul apontam que a inadimplência deve aumentar pelo terceiro ano consecutivo. Para o diretor de SPC da CDL Caxias/SPC, Luiz Antônio Kuyava, 30% da população economicamente ativa da cidade está comprometida com dívidas. “A tendência é de que vamos chegar aos 70 mil CPFs no SPC em breve”, afirma Kuyava.

Atualmente 1/3 da população caxiense está endividada. São 67.699 CPFs registrados e o valor da dívida no município é de R\$ 34 milhões.

De acordo com a análise do diretor Kuyava, o consumidor faz o cálculo da compra pelo tamanho da parcela. “Se cabe no bolso, ele compra”!

Neste cenário de incentivo do consumo, facilidade de crédito e relativa estabilidade no emprego, o comprador ainda conta com as vantagens ilusórias do aumento de renda pelo limite do cheque ou parcelamento do cartão de crédito. Para Maria Carolina Gullo, a alta taxa de endividamento do brasileiro está diretamente relacionada com o fenômeno do cartão de crédito.

O nível comprometedor de endividamento já é percebido na economia caxiense. O principal indicador é a queda na atividade comercial que apresenta retração de 3,33% no acumulado de 12 meses.

Número de famílias inadimplentes registra quarta alta consecutiva

O número de famílias inadimplentes aumentou na passagem de abril para maio, segundo a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor, divulgada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC). A parcela de famílias com dívidas ou contas em atraso passou de 23% em abril para 23,6% em maio. Foi o quarto mês consecutivo de alta. Também subiu o número de pessoas

que declararam não ter condições de pagar as contas, passando de 6,9% em abril para 7,8% em maio. Já o percentual de endividados em maio recuou. A parcela que relatou ter dívidas distribuídas entre o cheque pré-datado, cartão de crédito, carnê de loja, empréstimo pessoal, prestação de carro e seguro passou de 56,8% em abril para 55,9% em maio. Em maio de 2011, o percentual estava em 64,2%.

Ignorância ou liberdade em 5 passos?

Por Márcia Tolotti*

Penso, estudo e troco ideias sobre escolhas financeiras desde 2002. É claro que sempre pensei sobre a forma como lidamos com o dinheiro, desde muito pequena quando via meus pais usarem a “vil moeda”. E, se não tive educação financeira formal, aprendi desde cedo o que NÃO queria para minha vida. Mas, desde 2002 sistematizo o estudo e busco aprimorar meu conhecimento e minhas atitudes financeiras.

Foi assim que percebi a existência dos cinco níveis de conhecimento financeiro:

1. Ingenuidade financeira

É o estágio da ignorância, do desconhecimento. Agimos instintivamente - e muitos, com muita sabedoria.

2. Autosabotagem

É quando temos certo conhecimento, mas mesmo assim nos sacaneamos (em uma entrevista descobri que não podemos falar este termo em uma determinada emissora de TV). Nos damos mal, deliberadamente, com nosso dinheiro.

3. Perversidade financeira

É fomentar e lucrar com autosabotagem - alheia. É a malandragem usada contra aqueles que estão hipnotizados, por exemplo, pelo consumo.

4. Maturidade financeira

É o real exercício da inteligência financeira. É quando atingimos (algumas pessoas “nascem” neste estágio) o grau de vivermos sem grandes sobressaltos financeiros, tendo um foco no longo prazo e uma estabilidade no curto prazo.

5. Independência financeira

É a manutenção da maturidade e da fidelidade. Significa você ter um plano e não se afastar dele, mesmo sendo assediado, tentado ou seduzido. Reforçando, você não se afasta das metas que estabeleceu mesmo sendo assediado, tentado ou seduzido.

**Márcia Tolotti é psicanalista, escritora, consultora de educação financeira e palestrante. Entre suas obras estão os livros As armadilhas do consumo, O desafio da independência financeira e afetiva e Empreendedorismo - decolando para o futuro.*

Diálogo sobre segurança pública

A Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) recebeu em maio, associados, representantes de entidades parceiras e forças vivas de segurança de Caxias do Sul para dialogar sobre assaltos e violência na cidade. O encontro aconteceu na sede da CDL Caxias dentro da programação da ação “Café da manhã com temas do comércio” - atividade sistemática da entidade para promover debate sobre assuntos de interesse da categoria.

Participaram do encontro os diretores de Segurança Pública da CDL Caxias, Alcides Perini, Jackson Campani e Rui Cassina, junto com o comandante do 12º BPM Major Jorge Emerson Ribas de Lima, o comandante da 4ª Companhia da Brigada Militar Capitão Wagner Carvalho dos Santos, o chefe da seção de pessoal do 12º BPM Capitão Marcelo Gazzana, o secretário de Segurança Pública e Proteção Social Roberto Louzada e o diretor geral da pasta José Francisco Barden da Rosa. A reunião foi conduzida pelo vice-pre-



Reunião do comércio com autoridades de segurança

sidente da CDL Caxias Wanderlei Gonzatto. Na oportunidade os gestores de Segurança da cidade explanaram as dificuldades operacionais do serviço tendo em vista o rápido crescimento de Caxias. O comandante do 12º BPM citou o IBGE como fonte para salientar que o efetivo policial é o mesmo em uma década, sendo que o município cresceu em cerca de 90 mil o número de habitantes no mesmo período. A frota de veículos dobrou nesses 10 anos.

Apesar do apoio do setor privado caxiense, com destaque para a CDL Caxias que contribuiu efetivamente

para a construção do quartel da BM no bairro Cruzeiro, a instalação do sistema de monitoramento de segurança por câmeras de vídeo, aquisição e doação de motos para o policiamento e a intervenção para a base de policiamento aéreo na cidade, a insegurança ainda é preocupante. O comércio é diretamente afetado pelo problema com assaltos quase

diários em postos de combustíveis, supermercados, joalherias, farmácias e lojas em geral.

Reforçar projetos de prevenção à violência como o CIPAVE e o Policiamento Comunitário foram iniciativas apontadas como alternativas de solução para combater a criminalidade pelos gestores de Segurança Pública, porém o investimento de recursos financeiros em aparelhamento da polícia, incremento no número do efetivo policial e a implantação da Reformas do Judiciário e do Sistema Penal foram mencionadas como ações necessárias e urgentes pelos participantes.

Comércio quer mais segurança

É preocupante o atual cenário de insegurança no município, sendo o comércio um dos setores mais afetados.

Tendo em vista tal realidade e também em decorrência do crime que resultou na morte do comerciante Francisco Andreola, 55 anos, morto no final de abril durante assalto ao supermercado Nordeste no bairro Bela Vista, a CDL Caxias/SPC divulgou nota à imprensa regional com o seu posicionamento sobre o fato. O crime foi amplamente divulgado e como o empresário reagiu, deu a impressão de que o culpado pela própria morte foi o comerciante. A CDL Caxias entende e ressalta que Andreola foi mais uma das vítimas que tomba diante das falhas estruturais da sociedade na qual vivemos. Os verdadeiros criminosos saíram ilesos da tentativa de assalto. Não foram presos. Talvez se fossem, poderiam por algum amparo legal ter sido soltos no mesmo dia...

Mesmo com vigilante particular no local, a ousadia dos ladrões e o senso de impunidade foram o estopim para que os bandidos surpreendessem o comerciante que morreu!

Em situações como essa, é de praxe anunciar a importância de não reagir, o que de fato é útil. Porém, o centro do problema não é reagir ou não ao assalto. O núcleo da questão é: porque não há mais policiais militares na rua? Porque a Brigada Militar, mesmo de forma heróica em fazer o máximo com o mínimo, esbarra no sistema judiciário que muitas vezes privilegia o criminoso em detrimento do cidadão? O que falta efetivamente para valer o direito constitucional de ir e vir livremente e do direito à vida?

Os comerciantes têm sido alvos comuns nas ocorrências policiais diárias em Caxias do Sul.

É preciso a adoção de medidas públicas urgentes para garantir mais segurança. Iniciativas como a Reforma do Judiciário, Reforma Prisional, políticas de incentivo ao servidor da Brigada Militar, incremento em programas de prevenção à violência, debate amplo sobre o papel da Guarda Municipal e defesa ao Pacto Federativo para a permanência dos recursos públicos nas cidades são temas urgentes.

Estudo revela: terceira idade acessa mais serviços online do que jovens

A terceira idade está à frente dos mais jovens quando o assunto envolve serviços online de notícias, bancos e sites ligados a viagens.

De acordo com pesquisa do Instituto QualiBest, 78% dos homens e mulheres acima de 60 anos de idade acessam portais de notícias, contra 68% do público jovem. Já com relação aos sites de e-commerce, esta proporção fica em 72% para 60%, respectivamente.

A terceira idade também ultrapassa os jovens em relação ao acesso por banda larga. Segundo a pesquisa, 37% das pessoas com mais de 60 anos usam celulares com conexão de alta velocidade, contra apenas 29% dos jovens. Já em relação ao acesso por computadores, por meio de serviços convencionais

de assinatura, a diferença é ainda maior: 93% dos mais velhos contam com este serviço, contra apenas 66% dos jovens.

Já quando se olha para o tempo conectado a internet, os mais velhos perdem para os usuários jovens. De acordo com a pesquisa, a diferença do tempo médio de navegação fica em torno dos 40 minutos - enquanto os jovens passam cerca de 4h49m conectados nos fins de semana e os mais velhos ficam online por cerca de 4h11m.

A pesquisa foi divulgada na internet em abril.

Pesquisa revela hábitos do consumidor caxiense para o Dia dos Namorados

Amostra científica da CDL Caxias revela o perfil do comprador caxiense: são mulheres com idade média de 25 anos, casadas, que querem comprar a vista e têm renda de até R\$ 4 mil.



Foram ouvidas 315 pessoas nas ruas centrais da cidade no mês de maio e 109 lojas escolhidas por sorteio. Entre as pessoas pesquisadas, 48% revelou que pretendia comprar presente para o Dia dos Namorados - a terceira melhor data em vendas para o comércio. O

comprador típico da ocasião, de acordo com a pesquisa, é formado de mulheres (53%) e jovens. A idade média do consumidor ficou em 25 anos, mas as faixas etárias daqueles com intenção de compra representam a camada mais jovem da população. Pessoas com idades entre 21 e 29 somam 36% dos compradores, de 30 a 39 são 32% e pessoas de 18 a 20 anos totalizam 24%. Acima dos 40 anos e até os 60, a intenção de compras para a data comemorativa é irrisória (2e 3%). Pessoas casadas também são a maioria dos consumidores da ocasião (51%). Os compradores caxienses para o Dia dos Namorados são das classes "B" e "C" com renda entre R\$ 1.245 até R\$ 4.354 mensais e são pessoas que trabalham em empresas privadas.

A CDL Caxias/SPC também realizou pesquisa de Marketing no final do ano passado com o objetivo de avaliar o nível de satisfação do associado com a gama de produtos, serviços, representatividade e relevância da entidade. Foram ouvidas 400 empresas associadas. Os resultados foram positivos: 97% dos entrevistados reconhecem a CDL Caxias/SPC como uma entidade representativa. Com percentual de satisfação de 82,3%, o atendimento foi a área com melhor índice (86%), seguido de valor agregado (82%) e comunicação (79%). Entre os produtos ou serviços oferecidos, os mais lembrados foram SPC, Atendimento da CDL e o Plano de Saúde. Os principais motivos de associação apontados pelos lojistas foram uso do SPC para concessão de crédito, contratação do Plano de Saúde e utilização dos serviços de Telefonia. A direção da CDL Caxias/SPC utiliza a pesquisa para nortear ações de gestão e melhorias nos serviços ao associado.



Dia das Mães incrementa vendas no comércio caxiense e aponta tendências de consumo

Pesquisa da CDL Caxias revelou que 76% dos consumidores pretendiam comprar presente para as mães. O valor médio do ticket presente ficou em R\$ 150,00. Vestuário foi a opção mais procurada e o atendimento da loja foi apontado como o diferencial da compra.

A Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul realizou pesquisa de tendências de consumo e expectativa de vendas para a segunda melhor data para o comércio, o Dia das Mães em 13 de maio. A pesquisa foi realizada com 215 pessoas que circulavam pelas ruas centrais da cidade no período de 9 a 15 de abril. Entre os participantes 51% são mulheres e 49% são homens. A idade média desse consumidor pesquisado é de 39 anos. Do total de entrevistados, 53% são casados, 28% solteiros, 14% divorciados ou separados e 5% viúvos. A renda média do consumidor caxiense com pretensão de compras no dia das mães é de trabalhadores de empresas privadas (40%) com salário mensal na faixa de R\$ 1.245,00 a R\$ 3.110,00 (44%).

A CDL Caxias/SPC realiza promoções periódicas em rádios com o objetivo de fomentar as vendas no comércio caxiense e valorizar o consumidor local durante as principais datas comemorativas. A ação estratégica de marketing existe desde o ano passado. No primeiro semestre de 2012, 10 pessoas já foram premiadas e mais de 4 mil pessoas participaram.

CDL entrega prêmios da promoção “Páscoa Doces Momentos”

Os ouvintes das Rádios São Francisco Sat, 1010 e Caxias foram motivados a comprar no comércio caxiense no período entre o final de março e início de abril. Valorizando o varejo local, cada participante concorria a uma cesta de Páscoa por emissora. Sandra Fachin foi a premiada na Rádio São Francisco. Sandra recebeu a cesta no dia 10/04 do diretor de Marketing e Empregos da CDL Caxias, Miguel Fortes, no programa Realidade. Na Rádio Caxias a ganhadora foi Edite Corso que recebeu o prêmio também no dia 10, do diretor de Marketing Oscar Panazzo no programa Caxias Agora. Na rádio 1010 a ganhadora foi Renata da Silva Gomes. A menina recebeu a cesta do diretor de Marketing e Financeiro da CDL Caxias, Valtuir Rizzo durante o programa Show da Alegria, no dia 11.



Rádio Caxias



Rádio São Francisco



Rádio 1010



Rádio Caxias



Rádio 1010



Rádio São Francisco

Mães ganham cheque-presente

Em cerca de 15 dias, consumidores foram incentivados a realizar a compra do presente para a mamãe nas lojas da cidade e depois ligar em três emissoras de rádio locais para concorrer a um cheque-presente para a mãe. No total foram 1.885 participantes. A promoção foi realizada nas rádios São Francisco Sat (560 AM), Caxias (930 AM) e 1010. A entrega do presente ocorreu nos dias 15 e 16 de maio nas emissoras. Os ganhadores do sorteio foram Terezinha Campos Ribeiro, Dina Rosa Boff Boschetti e Gustavo Bisoto. Os diretores da CDL Caxias Sandro Camargo, Alcides Perini e Oscar Panosso, respectivamente, realizaram a entrega do cheque-presente para os sorteados.

Namorados vão para Gramado

Cada participante concorria a uma viagem para Gramado - com brinde válido para o casal e com estadia em hotel. No total, foram sorteadas duas viagens com acompanhante. As entregas dos prêmios foram realizadas no dia 13 de junho nas duas emissoras.

Na rádio São Francisco, o ganhador foi Jorge Rodrigues de Souza que recebeu o brinde das mãos dos patrocinadores da promoção e diretores de marketing e eventos da CDL Caxias, Valtuir Rizzo e Cláudia Sassi. Na rádio Caxias, a ganhadora foi Márcia Valéria de Souza Duarte Pimentel. A jovem recebeu o prêmio do diretor de marketing da CDL Caxias, Sandro Camargo. Foram 1.217 pessoas participantes da promoção.



Rádio Caxias



Rádio São Francisco

Banco Central avalia qualidade das cédulas em Caxias do Sul

Representantes do BC estiveram na CDL Caxias/SPC para realizar pesquisa de satisfação do comércio com relação à qualidade e quantidade de cédulas e moedas

O Banco Central do Brasil através do Departamento do Meio Circulante realizou junto à CDL Caxias pesquisa de satisfação sobre o abastecimento monetário no comércio caxiense. O encontro ocorreu com a presença do presidente Paulo Magnani e dos diretores financeiro e de marketing respectivamente, Valtuir Rizzo e Miguel Fortes. Representando o Banco Central (BC) estiveram presentes Eduardo Paim Giani, coordenador do Departamento do Meio Circulante e Luis Ernesto Fonseca.

Na avaliação dos comerciantes foi relatada ao Banco Central a falta de moedas de R\$ 0,5 e R\$ 0,10 centavos, além de cédulas de R\$ 2 e R\$ 5 reais. O período em que há maior restrição de cédulas e moedas em circulação é do dia 4 até o dia 12 de cada mês. Os comerciantes também ressaltaram a má qualidade das cédulas, em especial de R\$ 2 reais. “Tem gente que guarda notas de baixo valor em casa como se fosse uma poupança e acaba limitando a troca dessas cédulas. Há



Foto: Benelli Rocha/Divulgação

dias atrás recebemos o pagamento de uma compra na loja de vestuário em um monte de notas de R\$ 2 reais. A compradora juntou o dinheiro de vários trocos até obter a soma para comprar a peça que queria na loja”, afirmou Miguel Fortes. De acordo com o coordenador do Departamento do Meio Circulante do BC Eduardo Paim Giani, a vida útil média da cédula de R\$ 2 reais é de menos de um ano. “É por isso que a população e o empresário do varejo precisa saber que é possível trocar essas cédulas em qualquer banco sem custo nenhum e manter a qualidade do dinheiro que circula no País”, explicou Giani.

Confira as orientações para o troco

- Começou a operar em Caxias do Sul no mês de abril o Guichê de Troco na agência central do Banco do Brasil. Através desse serviço direcionado ao cidadão e pequeno comerciante é possível fazer uso de até 100 unidades por CPF de notas de R\$ 2, R\$ 5 e R\$ 10 reais e moedas para formação de troco;

- Comerciantes com conta bancária podem solicitar ao gerente dinheiro para troco de um mês para outro sem tarifação;

- Notas dilaceradas (com picotes, furos, desenhos, orações, nomes, pinturas ou rasgadas até 50% da cédula) mantêm a validade financeira, mas podem ser trocadas em qualquer banco. Se depositadas em conta bancária, deverão ser substituídas pelo agente financeiro. O comerciante não é obrigado a receber notas dilaceradas.

- Notas falsificadas devem ser encaminhadas para uma agência bancária que tem a obrigação legal de receber a cédula ou moeda e emitir Nota Fiscal para o cidadão. Não há garantias de ressarcimento, mas haverá investigação do BC o que poderá gerar a devolução do dinheiro, porém o objetivo principal é interromper a circulação de cédulas falsas.

Batalha premiada CDL qualifica equipe de trabalho

Com o tema “Ganhar ou ganhar, o limite é a vitória!” a equipe interna da CDL Caxias recebeu treinamento em vendas. A qualificação é uma ação de gestão da Câmara de Dirigentes Lojistas no sentido de instrumentalizar o grupo colaborativo, em especial o pessoal de frente e comercial para atuar no cenário atual competitivo que exige perfil mais ousado e eficaz em oferecer soluções para o crédito no varejo. Além do treinamento em modelo de “imersão”, a equipe comercial foi premiada dentro de uma campanha de incentivo para a conquista de metas e resultados.

A Batalha premiada CDL Caxias/SPC foi realizada no final de abril no Hotel Samuara e contou com palestras, interação com diretores e vivências de combate em uma metáfora para a ousadia necessária e tomada de decisões pertinentes em situações de conflito.



Diretora de Empregos, Ângela Freire e a coordenadora Cláudia, destacaram a atitude profissional



Miguel Fortes, diretor de Empregos conversou com colaboradores



Fabiano Pezzi, diretor de Cobrança passou orientações sobre o valor agregado aos produtos CDL Caxias



Vice-presidente, Wanderlei Gonzatto, também participou do evento



Pessoal que treinou o BOPE no Rio, também passou orientações para a equipe CDL Caxias

PERIGO:

Hábito do consumidor de “emprestar o crédito” eleva os índices de inadimplência

Relatório do departamento de Cobrança da CDL Caxias/SPC revela o mau hábito do caxiense:

6% do total dos consumidores que consultaram o Balcão do SPC nos últimos anos informaram que estão inadimplentes porque emprestaram o crédito pessoal para terceiros. O alerta é para que os lojistas redobrem os cuidados na concessão de crédito para vendas a prazo.

De junho de 2010 até abril de 2012, 44.180 consumidores caxienses procuraram o Balcão do SPC depois de notificação de estabelecimentos comerciais por falta de pagamento. Muitos desses cidadãos estavam na eminência de efetuar nova compra quando seu cadastro é submetido à análise de crédito nas lojas e são bloqueados. Esses potenciais compradores são orientados a procurar o SPC, o maior banco de dados de informações para o crédito da América Latina, presente em todos os Estados brasileiros.

Ao chegarem ao Balcão do Sistema de Proteção ao Crédito, não raro, descobrem que estão inadimplentes depois de “emprestar o nome” para parentes, conhecidos ou amigos.

A CDL Caxias monitora os motivos da inadimplência desde o segundo semestre de 2010. A principal causa do endividamento do caxiense segundo esse relatório mensal é a má gestão das finanças pessoais. Do total dos devedores que consultam o Balcão do SPC 41% alega dificuldades financeiras, ou seja, gastam mais do que ganham. Outros 14% ficaram desempregados no período em que assumiram contas parceladas e 6% foram para o SPC por empréstimo do crédito pessoal.

O presidente da CDL Caxias, Paulo Magnani ressalta a preocupação da entidade com a situação de inadimplência caxiense que compromete 1/3 da renda da população economicamente ativa. Atualmente, 67.799 pessoas estão inadimplentes e o valor da dívida chega aos R\$ 34,2 milhões. “É preciso começar um trabalho sério de educação financeira nas escolas e nas famílias para reverter os hábitos negativos e o jeito que o brasileiro usa seus recursos. Também precisamos fazer o consumidor perceber que o crédito é fundamental para o gerenciamento da vida moderna. Muitas pessoas usam o limite do cheque especial ou do cartão de crédito



como parte dos ganhos mensais e se iludem com um padrão de vida que não podem pagar”, salienta Magnani. “É possível viver bem, comprar o que é preciso e ser feliz na sociedade de consumo a partir da observância de regras simples como não emprestar o crédito para ninguém, aproveitar os descontos das compras à vista ou utilizar o carnê da loja, pois a partir do documento que o comprador leva para casa torna mais fácil o controle dos gastos”, orienta o presidente da CDL Caxias.

Para auxiliar inadimplentes para a recuperação do crédito e lojistas na liquidez de seus negócios, a CDL Caxias lançou oficialmente o Balcão de Negociação em maio de 2011. O programa elimina a burocracia e aproxima consumidores e comerciantes fazendo uma ponte entre quem quer pagar e quem tem contas a receber.

Balcão de Negociação Como funciona?

Trata-se de um serviço do departamento de Cobrança da CDL para os lojistas. O comerciante autoriza a Câmara, via contrato, a mediar o pagamento de dívidas. Uma equipe de profissionais treinados fica comprometida com a verificação das reais condições de pagamento do inadimplente e negocia a quitação - tudo na CDL. Para situações de cobrança de contas da carteira do departamento, a equipe interna lança mão de diversas ferramentas para o

pagamento de dívidas. Para isso mantém Call Center de segunda a sexta das 8hs às 20hs sem interrupção e nos sábados das 8hs às 12hs; atendimento em toda a região e treinamentos de análise de crédito e cobrança voltado ao varejista.

Vantagens

Para o lojista, o serviço é uma das soluções em gestão de crédito oferecidas pela CDL que confere competitividade e lucratividade para o negócio. O Balcão de Negociação não tem custo extra para quem utiliza o serviço de cobrança - independente do número de cobranças realizadas. O departamento de Cobrança também monitora as negociações, avisos, vencimento de faturas, boletos e o sistema age como preventivo.

Para o consumidor, a vantagem é acabar com a burocracia na hora de “limpar o nome do SPC”. O inadimplente pode acertar sua dívida diretamente no Balcão de Negociação que funciona anexo ao Balcão do SPC onde são feitas as consultas de débitos. O consumidor também pode, de forma rápida e agilizada, reabilitar o seu crédito no mercado, resgatando a cidadania com segurança. Além disso, o devedor também conta com sistema integrado e automatizado de negociação de dívidas.

A Câmara de Dirigentes Lojistas iniciou trabalho junto aos vereadores para a criação de um projeto a ser apresentado no legislativo caxiense com a proposta de inserção da educação financeira nas escolas. Várias reuniões nesse sentido já foram realizadas e o projeto está em fase de idealização.

Após inclusão no SPC, 35% dos consumidores quitam dívidas em menos de duas semanas

Este número aumenta para 56%, que quitam as pendências assumidas em um prazo de até 30 dias. Em até 90 dias, o índice se aproxima da faixa de 65%.

A pesquisa com base nos dados do SPC ainda aponta que pouco mais de 60% dos consumidores notificados antes da inclusão de registro no SPC, buscam contato com os lojistas para negociar e viabilizar uma forma de pagamento.

SPC beneficia lojistas e consumidores

Em 57 anos de existência, o Sistema de Proteção ao Crédito se reformulou e segue tendências de consumo. Hoje o comprador usa o serviço para provar que é um bom pagador. O novo modelo de SPC também diminui a burocracia de consulta. A Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul trouxe à cidade o Gerente Nacional de Negócios do SPC Brasil, Ronaldo Guimarães, para apresentar ao empresariado varejista local todas as possibilidades oferecidas pelo sistema. De “lista negra” expressão que remete ao início do SPC gaúcho e de “falta de crédito na praça”, terminologia usada para indicar quem estava registrado no Serviço em São Paulo - o novo SPC ganha conceito de cunho social e campanha nacional que revela a importância do sistema para o combate à inadimplência e ao endividamento das famílias. O SPC teve a integração de dados na base nacional em 2000 e em 2011 firmou convênio com a Serasa Experian. A iniciativa provocou impactos positivos para lojistas



Ronaldo Guimarães falou dos produtos SPC para cerca de 600 lojistas caxiense

e consumidores. Para o comerciante, a gama de produtos e serviços oferecidos foi ampliada - o que possibilitou consultas mais personalizadas e abrangentes com o mesmo preço ou até com redução de valores.

De acordo com Ronaldo Guimarães, representante do SPC Brasil durante palestra que lotou o Salão dos Capuchinhos no dia 28 de maio, “o negócio do SPC é recuperar crédito”. Cerca de 600 lojistas de Caxias do Sul e Farroupilha prestigiaram o evento promovido pela CDL Caxias. O “Cardápio do Comércio”, nome da ação, é sistemático e tem o objetivo de qualificar e desenvolver o empreendedor varejista caxiense.



Valmor Concatto apresentou o departamento de Cobrança da CDL



Leonardo Neira tirou dúvidas de lojistas



Público lotou o local do evento

Road Show em Caxias do Sul

A Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul recebeu lideranças de CDLs de toda a região da Serra Gaúcha e convidados para uma rodada de apresentações e diálogos sobre o SPC e os desafios da recuperação de crédito diante do novo modelo do mercado de informações. O encontro aconteceu no dia 10 de abril no auditório do 9º andar do Palácio do Comércio. O evento foi promovido pela Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Rio Grande do Sul (FCDL/RS) com o objetivo de divulgar o novo modelo de gestão estratégica e administração do SPC. O Road Show está percorrendo o Rio Grande do Sul como ferramenta de apoio e fomento das CDLs gaúchas. O evento reuniu lideranças da CDL Caxias, Farroupilha, Bento Gonçalves, São Marcos, Veranópolis, Nova Prata, Vacaria, Arroio do Meio, Garibaldi, Flores da Cunha, Barão, Bom Princípio, Triunfo e Soledade. Participaram das rodadas de apresentação e conversação o gerente executivo da FCDL/RS Leonardo Neira, a gerente administrativa financeira da FCDL/RS Beatriz Sudbrack Lehmen, o gerente de operações do SPC Jerry Madruga e a gerente comercial do SPC Carla Kerber. Diretores e coordenadores de vários departamentos da CDL Caxias também participaram ativamente do Road Show.

O novo SPC possui 163 milhões de cadastros de pessoas físicas, 42 milhões de cadastros de pessoa jurídica e conta com 42 mil associados no RS.

CDL participa ativamente da construção de lei que regula publicidade em Caxias

O assunto foi amplamente divulgado como lei da poluição visual, mas a CDL Caxias entende que o tema interfere no direito de comunicação visual do comerciante com o público e atuou com grande participação da diretoria eletiva, executiva e lojistas associados nos ajustes que foram aprovados na sessão da Câmara de Vereadores no início de maio. A lei foi promulgada em junho. O processo de ajustamento do projeto já perdurava dois anos e foram nos últimos meses que a CDL Caxias obteve as maiores conquistas.

Os índices aprovados pelos vereadores são de 0,3 para prédios históricos e 0,6 para as demais edificações. Esses valores aprovados devem ser multiplicados pela extensão total da largura da testada do imóvel que é a parte que abrange a frente e fachada do prédio, para obter o limite máximo de espaço para publicidade. A emenda à proposta original de 0,5 para 0,6 - reivindicada pela CDL, que inicialmente pleitava 0,8, foi aprovada por unanimidade. O índice de 0,3 para 0,4 - também sugerida pela CDL para prédios históricos não encontrou eco entre os vereadores e o limite aprovado ficou mesmo em 0,3.



Para o presidente da CDL Caxias, Paulo Magnani “o resultado da votação foi uma vitória para o comércio, pois diante de tema tão polêmico, os ajustes foram considerados pelo legislativo caxiense e acabou sendo atendido quase que na totalidade”, salientou Magnani.

Além das emendas ao substitutivo do projeto de lei que regula a publicidade em Caxias do Sul, a CDL Caxias reivindicou a retirada das vitrines da regulamentação - já que a proposta inicial criava regras inclusive para o uso desse espaço privado. Como o pedido da CDL Caxias foi aceito pelos vereadores no processo de formatação final do projeto, esse item foi excluído do regramento tornando possível que cada comerciante utilize esse espaço de comunicação com o seu público de forma independente.

A lei foi promulgada pela presidente da Câmara de Vereadores Geni Peteffi no dia 12 de junho. O prazo para adequação à lei será de 18 meses.

Foto: CDL/Arquivo



Lojistas acompanharam a votação no plenário da Câmara

Entidades do varejo debatem feiras itinerantes e comércio ambulante

O presidente da CDL Caxias, Paulo Magnani, retomou os encontros periódicos em formato de café da manhã com lideranças empresariais e políticas para debater temas de interesse do comércio. Na segunda quinzena de abril, estiveram presentes para o encontro os representantes da CDL, Sindilojas, Sindigêneros, Ministério do Trabalho, Secretaria do Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Emprego, Secretaria do Desenvolvimento Urbano, além da Receita Federal e Estadual. Magnani resgatou a aprovação do Decreto Lei 15.369 em vigor desde 31 de agosto de 2011 que amplia o regramento para a realização das feiras eventuais ocorridas em Caxias do Sul. Mesmo diante do regramento, as feiras itinerantes continuam no debate do varejo. As últimas feiras realizadas no município foram a Ibi-tinga de 27 de abril até 06 de maio e Mãos da Terra (autorizada pelo poder público antes da aprovação do Decreto Lei) de 04 a 13 de maio. Apesar de estarem dentro da lei, as datas das feiras aprovadas geram insatisfação dos comerciantes. Há preocupação com o uso de liminares judiciais para a prorrogação de datas e o uso de mão de obra irregular. Os agentes da fiscalização municipal alegam número insuficiente de servidores para a demanda atual (hoje a SDU conta com 18 fiscais. Em 1993 o setor contava com 52 servidores).

Em decorrência da reunião entre as entidades do varejo e autoridades, o grupo definiu a construção de um documento reivindicatório de contratação de mais fiscais e a forte observância das regras do Decreto aprovado no ano passado.

CDL participa de audiência sobre presença de índios no centro da cidade

O encontro aconteceu no final de abril e reuniu representantes da prefeitura, Ministério Público Federal e Câmara de Dirigentes Lojistas, neste ato representada pelo diretor de Marketing, Miguel Fortes. A reunião foi estabelecida depois de constantes reclamações da comunidade com relação a presença dos índios na região central e dúvidas com relação a venda de produtos industrializados sem confirmação de origem. A partir do encontro, surgiu a possibilidade de oferecer um espaço para que os índios possam comercializar seus produtos.

CDL promove café da manhã com o Sindipetro



Café com Sindipetro

O encontro reuniu lideranças do Sindicato do Comércio Varejista de Derivados de Petróleo, de Empresas de Garagem, Estacionamentos, de Limpeza e Conservação de Veículos e Lojas de Conveniência de Caxias do Sul e Região (Sindipetro) e diretoria da CDL Caxias no início de abril no restaurante do Palácio do Comércio. O objetivo da aproximação entre as duas entidades representativas foi de unir forças contra a inadimplência e atuar na recuperação de crédito do consumidor final.

Participaram da reunião o presidente do Sindipetro Paulo Tonolli e lideranças do segmento como Cristian Marquesan, Nodimar Viezzer, Cláudio Rech e Evandro Paulo Pezzi. Representando a CDL Caxias estiveram presentes o presidente Paulo Magnani e os diretores do departamento de cobrança Valmor Concatto e Fabiano Pezzi.

O Sindipetro congrega 320 postos revendedores de combustíveis em 49 municípios da região.

Reunião estreita laços entre CDL e ACOMAC

A reunião-almoço semanal de diretoria da Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul foi realizada no dia 23 de maio na sede da Associação dos Comerciantes de Materiais de Construção (ACOMAC) no bairro Bela Vista. O encontro reuniu lideranças das duas entidades com o objetivo de aproveitar a sinergia entre ambas e estreitar laços para a construção de projetos que favoreçam os associados. A reunião foi conduzida pelos presidentes Paulo Magnani da CDL Caxias e Luiz Vargas da ACOMAC. Na oportunidade o diretor de SPC da CDL, Pedrinho Ferrarini apresentou as vantagens do Sistema de Proteção ao Crédito, a melhor ferramenta de concessão de crédito.



Foto: André Costantini/Divulgação

Mercado de trabalho

Rir é bom para o negócio

“Sorria, você está entrando na nossa loja!”

A frase típica de cartazes de segurança em centros comerciais ou locais de grande circulação de pessoas monitoradas por sistema de vídeo também cai bem para aquele que está sendo apontado pelos especialistas em gestão como um dos principais diferenciais competitivos da atualidade: o bom humor que agrada o cliente e retém talentos.

Gente feliz é gente de sucesso. A afirmação é de um dos raros especialistas brasileiros em humor. Marcelo Pinto, também conhecido como doutor risadinha, começou a estudar o bom humor e seus efeitos sobre a vida das pessoas em 2000. Iniciou no final do mesmo ano o trabalho de voluntário do riso em hospitais da grande São Paulo. Um década depois, Marcelo concluiu aquilo que todos nós já sabemos: o mau humor está pior nas empresas do que nos hospitais. Deu largada então ao trabalho de consultor e palestrante do bom humor. O maior motivo de procura pelas suas palestras ainda está relacionado com o dia Internacional da Diversão no Trabalho comemorado no Brasil há 14 anos no dia 1º de abril. Com a experiência, Marcelo e alguns gestores do varejo já descobriram: rir é coisa séria! Marcelo Pinto conversou com a equipe de O Lojista e deu algumas dicas para conquistar equipes alegres e sorridentes. “A grande resistência dos líderes é que sendo melhor humorados, os colaboradores deixem de ser eficientes, ou percam tempo de trabalho com brincadeiras”, revela o especialista. “Rir, brincar e levar o trabalho com diversão não significa ser bobo, exagerado e irresponsável. O trabalhador que ama o que faz precisa de um empurrãozinho para lidar bem com os níveis cada vez maiores de estresse impostos pelo modelo de trabalho atual”, ensina Marcelo. O objetivo, segundo o consultor, é encontrar o ponto de equilíbrio. Nada de exageros. “A questão é que o mau humor atual está ganhando o jogo de lavada. Então temos que buscar no mínimo a mesma intensidade para o bom humor”, destaca Marcelo.

Conforme o especialista em bom humor, primeiro é necessário que o gestor perceba que há benefícios em aplicar política corporativa de bom humor. Entre as principais vantagens da iniciativa estão: manter a equipe unida, reduzir o número de faltas e reduzir também o número de conflitos internos. “O líder não precisa contar piada ou ser cômico. Precisa saber identificar situações de bom humor e não podá-las”. Criar mecanismos para identificar o humor das pessoas diariamente, tal como um humorômetro é uma boa ideia. Assim, os colegas aprendem a conhecer uns aos outros e a lidar com as oscilações de humor das pessoas com quem convivem. Eleger um local na empresa, perto do café ou da cozinha, para que haja um espaço específico de descontração. Quando o colaborador vivencia situações extremas de estresse, raiva ou frustração, pode lidar com a tensão nesse lugar. Para isso precisa de livros de piadas, artigos de revistas sobre o tema, TV com vídeos de humor. Também é útil introduzir na ginástica laboral exercícios de riso. Está comprovado o benefício de alongamentos e atividade física para o corpo na jornada de trabalho. No entanto, os gestores esquecem que para começar o dia é preciso aquecer a mente e o espírito, além de músculos e tendões. Rir, mesmo que timidamente, ajuda a melhorar o estado de espírito que cada um chega no dia. Promover palestras temáticas e campanhas internas de conscientização com cartazes também podem ser valiosas, orienta Marcelo Pinto.

CDL Caxias participa da Semana do Meio Ambiente

A participação contou com o lançamento da Ecocartilha - Orientações para o Comércio. Foram distribuídas 700 unidades entre lojistas e a comunidade.

A Semana do Meio Ambiente, iniciativa da Prefeitura, por meio da Secretaria do Meio Ambiente (SEMMA) ocorreu de 28 de maio a 05 de junho. O tema da edição foi A responsabilidade do consumidor na logística reversa. Entre as ações da CDL Caxias na programação do evento estiveram o lançamento da Ecocartilha - Orientações para o Comércio, o patrocínio parcial para a distribuição de 50 mil sacolas de bioplástico compostável e a presença com quiosque no Dia do Meio Ambiente, na Praça Dante Alighieri. O comércio também foi o público alvo de palestra sobre o crescimento sustentável.

A Ecocartilha é o resultado de projeto de reciclagem do lixo e de sustentabilidade da primeira turma do Projeto Pescar da CDL no ano passado. Os 21 alunos assistiram palestras sobre o tema, confeccionaram trabalhos e discutiram o assunto em aula. A Ecocartilha é o produto desse envolvimento dos jovens com a temática. Eles desenharam a capa, pesquisaram e selecionaram o conteúdo focado no comércio. O material contempla dicas de educação ambiental, separação de lixo e reaproveitamento de resíduos, licenciamento ambiental, efluentes líquidos, cuidados com poluição sonora, atmosférica e apontamentos de fontes alternativas de energia. Os alunos egressos da primeira turma do Pescar e os alunos deste ano participaram de dois debates sobre a temática. O primeiro no auditório da SEM-



Ecocartilha - material desenvolvido pelos alunos do Projeto Pescar



Sacola de bioplástico compostável



MA e o segundo durante a palestra “Os desafios do crescimento em bases sustentáveis” ministrada pela Pro^a. Dra. Vera Lúcia Maróstica Callegaro, bacharel em história natural, museóloga e botânica em evento dirigido aos comerciantes.

Os alunos do Projeto Pescar da CDL, autores da Ecocartilha, participaram ainda de um bate-papo com estudantes de escolas locais para a troca de “Ideias Sustentáveis” na praça central durante as ações do Dia do Meio Ambiente.

A Ecocartilha - Orientações para o Comércio conta com o apoio da Secretaria do Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Emprego, Secretaria Municipal do Meio Ambiente e GardenBrasilsul.

A participação da CDL Caxias na Semana do Meio Ambiente integra iniciativas do eixo de Responsabilidade Social praticada pela entidade. A CDL Caxias também possui departamento de Meio Ambiente que norteia ações de sustentabilidade para o comércio.

Sacolas de bioplástico

Produzidas com material 100% biodegradável e compostável a partir de fontes agrícolas renováveis. Podem ser usadas para o lixo doméstico orgânico e depois de usadas podem ser recicladas junto com o resíduo para compostagem. A sacola será biodegradada por microorganismos presentes na natureza e vai se transformar em húmus. Nesta parte do processo, o material pode ser empregado como adubo orgânico. A destinação final da sacola de bioplástico deve ser no lixo orgânico.



CDL Jovem promove mobilização pelo Dia de Liberdade de Impostos

Debate com lideranças caxienses e a colocação de preços sem tributação em lojas com o valor dos produtos sem tributação como manifestação contra a alta carga tributária

Os impostos, contribuições e taxas consumiram quase cinco meses de salário de cada trabalhador brasileiro. Em 2011 foram mais de R\$ 1 trilhão destinados ao pagamento de taxaões ao governo, conforme divulgados pelo Instituto Brasileiro de Planejamento Tributário (IPBT). O contribuinte paga 63 tributos que incidem tanto sobre a renda, como o Imposto de Renda, a contribuição previdenciária, quanto impostos sobre o consumo como ICMS, IPI, ISS, Cofins, da tributação do patrimônio como IPTU e IPVA, além de taxas de limpeza pública, coleta de lixo, emissão de documentos e iluminação pública. O comprometimento da renda do brasileiro com o pagamento de impostos subiu de 36,98% em 2003 para 40,98% em 2012 (dados do IPBT). Tributos sobre a renda representam 14,72% da renda das famílias. Isso sem contar as despesas com plano de saúde, escola, segurança e outros serviços que deveriam estar cobertos pelos impostos, mas na prática são ineficientes.

Para conscientizar o consumidor sobre

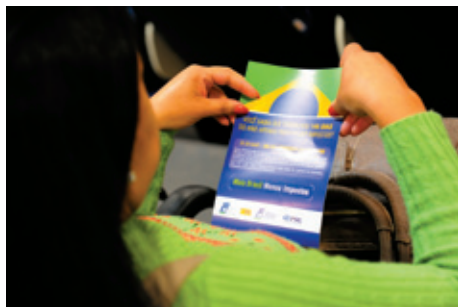


Foto: S. Maurício Concasto/Divulgação



a alta carga tributária do Brasil e alertar esse comprador para o Custo Brasil é que a CDL Jovem de Caxias do Sul protagonizou na cidade a Campanha “Mais Brasil Menos Impostos”. A primeira grande ação buscou sensibilizar cerca de 300 pessoas em um debate ocorrido no auditório da Faculdade da Serra Gaúcha (FSG) no dia 22 de maio. No encontro estiveram alunos da FSG, lojistas e público em geral. A mesa redonda do debate contou com a participação do presidente da CDL Caxias, Paulo Magnani, o presidente do Simplás, Orlando Marin, o advogado tributarista, Acenildo Nunes e o economista, escritor e membro do Conselho de Economia da ONU, Eurico Borba. O debate foi mediado pelo jornalista Evandro Fontana. “Nosso objetivo é gerar mobilização para o assunto, fazer as novas lideranças perceberem a importância da Reforma Tributária”, afirma o presidente da CDL Jovem, Samuel Freire de Oliveira.

Segundo Samuel, a mobilização em Ca-

xias do Sul também contou com o alerta ao consumidor sobre os efeitos da alta tributação brasileira “porque no final das contas, quem paga a conta é o consumidor final”. De acordo com o IPBT, a média de impostos embutidos nos produtos é de 40%.

Foram distribuídos preços para as vitrines onde constaram os preços de cada produto sem os impostos. “É uma forma de conscientizar o comprador para a diferença de preço do pagamento com tributação”, ressalta Samuel.

Através da internet também foi possível que cada cidadão assinasse o abaixo-assinado virtual para recolher milhares de assinaturas com o objetivo de encaminhar o documento para o Congresso Nacional e ao Governo Federal em prol de justiça fiscal, desoneração da carga tributária, criação do Código de Defesa do Contribuinte, tratamento diferenciado para micro e pequenas empresas e desoneração da folha de pagamento. O evento foi sucesso de público e repercutiu amplamente na mídia caxiense.



Apagão da mão-de-obra

Um alerta para o gestor lojista

A Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul promoveu no início de maio uma palestra gratuita para lojistas associados sob o tema: “Apagão de mão-de-obra - o novo paradigma da liderança” com Domi Müller da Dalle Carnegie. A iniciativa foi direcionada para o gestor lojista e reuniu cerca de 70 pessoas, lotando o auditório em que foi realizada. Domi Müller apontou dicas práticas para o empresário do comércio no que tange ao controle do estresse, criação de metas para a equipe colaborativa, atitudes de liderança, ações de relacionamento humano, implantação de políticas internas de reconhecimento do time. Esses e outros temas de retenção de talentos estiveram na pauta da palestra.

Copa 2014: Caxias do Sul atua para conquistar seleção do Uruguai

O Comitê Executivo Caxias do Sul Copa 2014, grupo do qual a CDL Caxias participa, está mobilizado para tentar trazer a Caxias do Sul uma seleção para o período pré-Mundial de 2014. O foco é no Uruguai. A equipe vem trabalhando para convencer a delegação vizinha a fazer a preparação para os jogos na Serra Gaúcha. A confirmação ainda depende da classificação do país e da divulgação dos grupos da competição.

Em julho a Fifa deverá divulgar a nova relação de indicações com 64 cidades do país que se candidataram como Centro de Treinamento de Seleções em 2011. A expectativa é de que Caxias do Sul esteja entre as indicadas.



Comitê Executivo de Caxias participou de reunião da Copa 2014 RS em Porto Alegre no mês de maio

Campanha do Agasalho



A CDL Caxias participou ativamente da Campanha do Agasalho 2012. Sob o tema "Solidariedade, este é o caminho". A expectativa é juntar 200 mil peças de roupas e agasalhos para 30 mil pessoas atendidas por 130 entidades assistenciais que precisam de ajuda. A iniciativa é da Fundação Caxias e apoiadores.

A CDL Caxias patrocinou mil unidades dos corações símbolo da Campanha do Agasalho distribuídos no dia do lançamento.

Feiras e Eventos

Confira as próximas oportunidades de desenvolvimento para o seu negócio:

- A cidade de Porto Alegre sediará a 43ª Convenção Estadual Lojista, organizada pela Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Rio Grande do Sul (FCDL-RS). O evento acontece entre os dias 10 e 11 de outubro, no Centro de Eventos do Hotel Plaza São Rafael. A programação será focada nas áreas de Qualidade, Gestão de Vendas, Motivação, Liderança e Empreendedorismo. Os palestrantes da edição de 2012 estão sendo definidos. A Convenção Estadual Lojista é destinada a empresários, profissionais e especialistas do varejo. Inscrições e informações adicionais podem ser obtidas na CDL Caxias.

- Missão empresarial Internacional - NRF (National Retail Federation - BIG Show 2013) de 13 a 16 de janeiro em Nova Iorque nos Estados Unidos. É a maior feira de varejo do mundo. Reúne milhares de executivos e antecipa as tendências de mercado para poder traduzi-las para a realidade brasileira. A missão é organizada pelo Sebrae e prevê subsídio no custeio da viagem. Podem participar empresas micro e pequenas com faturamento anual bruto de até R\$ 3,6 milhões. Interessados podem entrar em contato com a CDL Caxias.

- BELLAFAIR - Feira Internacional de Cosmética, Estética e Beleza. O evento é aberto ao público mediante convite. Participam atores do segmento de produtos de uso pessoal, beleza, estética e cosméticos. Promovida pela Expoara Centro de Eventos no Paraná. Para verificação de datas, consulte www.expoara.com

ASSOCIADOS EM DESTAQUE

- A **Sulpeças** recebeu pelo segundo ano consecutivo o prêmio Qualitas de qualidade total Fiat 2012.
- Gustavo Vanazzi da **Foto Studio7** está entre os melhores fotógrafos da América Latina. O associado conquistou o 2º lugar no concurso Wedding Brasil 2012 na categoria de fotografias de casamento.
- As empresárias Carmen e Caroline Dalcin da rede de lojas **Conexão Urbana** comemoraram 20 anos da empresa com desfile das principais tendências da temporada outono/inverno 2012 com a presença do ator global Júlio Rocha no dia 26 de abril.
- A **Boscato Vinhos Finos** recebeu destaque e premiação no concurso International Wine Challenge 2012. O resultado foi anunciado na abertura da London International Wine Fair, no dia 22 de maio.

Empresários caxienses lutam contra a desindustrialização, que de tabela, atinge o varejo. Para esclarecer o assunto, a revista O Lojista conversou com o presidente da Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas, o economista e advogado, Roque Pellizzaro Júnior sobre como o custo Brasil e a falta de eficiência afeta setores de comércio e serviços.

O Lojista - Qual o impacto do processo de desindustrialização para o varejo?

Pellizzaro - Quando o parque industrial de um país, no caso o Brasil, começa a usar a sua rede de distribuição para distribuir produtos importados, ele deixa de produzir e a primeira consequência é reduzir os postos de trabalho. A indústria faz parte de uma cadeia produtiva. Por exemplo, uma indústria de geladeira. Ela monta o produto final, mas para isso integra uma cadeia com vários agentes que produzem peças para a geladeira. Isso coloca em jogo toda a cadeia de produção de geladeira. O principal risco da desindustrialização agora é a eliminação de empregos. O Brasil tem tido excelente desempenho no aumento da empregabilidade e da renda do trabalhador e é isso que tem alavancado as vendas no comércio dentro do mercado nacional - o que poderá ser perdido para outros países.

O Lojista - Lojistas, especialmente do ramo têxtil, estão se rendendo a comprar produtos semi-prontos importados e abrindo mão da confecção local. Qual a sua análise sobre esse fato?

Pellizzaro - Isso nos preocupa, porque essas vagas que foram criadas nos últimos 10, 15 anos e estão sustentando a economia brasileira, correm o risco de fazer esse pilar de sustentação tremer e aí teremos impactos fortes em toda a cadeia brasileira com a queda das vendas no varejo.

O Lojista - As centrais sindicais vêm discutindo o aumento do salário mí-

nimo e por outro lado tem a luta do empregado pela desoneração da folha de pagamento. Como administrar a situação e encontrar uma fórmula que agrade patrões e trabalhadores?

Pellizzaro - O que o trabalhador recebe a título de salário no Brasil, o empregador dessa pessoa paga outro tanto que chamamos de "ônus da folha de pagamento" que são todos os benefícios que foram criados, mais o custo da previdência. É nesse sentido que existe toda a discussão em desonerar a folha para que fique mais recursos no bolso do trabalhador e se reduza o custo da empregabilidade formal. Isso preocupa muito, porque é um custo direto e inibe a contratação de maior número de trabalhadores formais. Já o salário mínimo não tem o impacto tão grande como na Serra Gaúcha e o Sul do País, porque poucos recebem o salário mínimo. A grande preocupação é o ônus embutido na folha.

O Lojista - Quais as medidas para o Brasil ser mais eficiente, competitivo e reverter a desindustrialização?

Pellizzaro - Hoje nós temos que rever a estrutura cambial brasileira, a política de juros, inclusive para o consumo, o spread bancário precisa ter maior controle por parte do governo. Precisamos reduzir riscos na operação de crédito. O avanço do Cadastro Positivo seria uma medida urgente a ser adotada e o Brasil precisa começar a discutir também o aumento de salário por produtividade. O nível de aumento da renda do trabalhador brasileiro está subindo mais do que os níveis de produtividade e isso sig-

Foto: CNDL/Divulgação



Roque Pellizzaro

nifica endividamento do País. Isso aconteceu na Grécia, na Itália e na Espanha e estamos vendo as consequências nefastas desse processo. É justo que a média de salário do País suba, mas tem que subir dentro da média de produtividade como ocorreu na Alemanha.

O Lojista - Em Caxias do Sul, as vendas industriais estão caindo nos últimos meses e já aconteceram demissões em grandes empresas locais. Quais os efeitos dessa tendência para o comércio?

Pellizzaro - Se esses níveis de desaceleração se mantiverem ao longo de 2012, nós poderemos ter mais demissões em alguns setores. Quanto maior o valor agregado do produto como é o caso da indústria metal-mecânica, da indústria de veículos, maior é o impacto porque há maior dependência sobre o crédito e a crise internacional afeta diretamente o crédito.

Caixa anuncia vantagens para crédito lojista

O presidente da CDL Caxias/SPC, Paulo Magnani, recebeu representantes da Caixa Econômica Federal no início de maio. No encontro, os gestores do banco apresentaram as principais alterações depois do anúncio da queda de juros por parte dos bancos públicos.

Na Linha Giro Caixa Fácil, para crédito de capital de giro diretamente na conta corrente a taxa passou de 2,72% para 0,94% ao mês. Nesta modalidade R\$ 8 bilhões serão alocados para suprir a demanda por capital de giro inclusive para novas empresas. O prazo máximo de pa-

gamento foi estendido de 18 para 40 meses e os limites de contratação passam de R\$ 60 mil para até R\$ 1 milhão.

A Caixa também anunciou a redução da taxa para desconto de cheques e duplicatas. Além disso, a Caixa reservou aos colaboradores de empresas parceiras, o Crédito Azul Caixa dentro do programa Caixa Melhor Crédito. Trata-se de oportunidade para as famílias reorganizarem suas finanças através de linhas de crédito com melhores taxas e maiores prazos com o objetivo de possibilitar a quitação de dívidas.



A Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul esteve presente no Feirão Caixa da Casa Própria, realizado nos dias 7, 8 e 9 de junho, no Centro de Eventos dos Pavilhões da Festa da Uva, com atendimento do SPC, CDL Cobrança e Balcão de Negociação.

Responsabilidade Social

CDL Caxias entrega R\$ 200 mil para entidades assistenciais

Foram 22 entidades beneficiadas com o evento Homens na Cozinha. A ação já repassou cerca de R\$ 900 mil em recursos para 89 entidades assistenciais de Caxias do Sul.

A solenidade de entrega dos recursos aconteceu no dia 19 de junho em jantar festivo com a prestação de contas. Foram beneficiadas a APADEV (Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Visuais), APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais), Casa Anjos Voluntários, Associação Criança Feliz, A/RAMPA (Associação Regional de Deficientes Físicos), Associação Mão Amiga, Centro de Convivência Capuchinhos, Centro Vita, COMDICA, Cruz Vermelha, Fundação de Assistên-



cia Social (FAS), Associação Educacional Helen Keller, Fundação Caxias, Lar da Velhice São Francisco de Assis, Liga Feminina de Combate ao Câncer, NEE-JANH (PICS) - Núcleo de Educação de Jovens e Adultos Novo Horizonte no

Presídio Industrial de Caxias do Sul, Parceiros Voluntários - projeto Tribos nas Trilhas da Cidadania, PATNA (Pastoral de Apoio ao Toxicômano Nova Aurora), Pastoral da Criança, Rotary Ana Rech, Life Made e Banco de Olhos.

Culto a Baco



Foto: Beverli Rocha/Divulgação

A Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul se engajou na programação da semana do Dia do Vinho com a realização da 2ª Confraria do Vinho CDL. A Confraria contou com palestra sobre o vinho, seus valores, degustação orientada e jantar harmonizado. Participaram do evento Arno Constanzi, diretor geral da Secretaria Municipal da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Gelson Palavro - presidente da Festa da Uva, Valmor Peccini - presidente do Caxias do Sul Convention & Visitors Bureau, Benildo Perini - do Sindivinho e proprietário da Vinícola Perini, os enólogos Clóvis Boscato - da Vinícola Boscato, Hugo Stefano - da Vinícola Nova Aliança, Leandro Santini - da Vinícola Perini e lojistas convidados. O cardápio foi elaborado pelo Chef Ivanir Nichetti de Campos, o Gaudério.

Quantas
pessoas
você conhece
nesta loja?

Só o SPC
conhece
todas.



SPC. Segurança que você precisa para vender e receber mais.

O SPC é o maior e mais completo serviço de proteção ao crédito do Brasil. Possui o maior banco de dados da América Latina, oferecendo um portfólio completo para análise de Pessoas Físicas e Jurídicas. Faça como mais de um milhão de associados, conte com o SPC você também.

SPC de verdade só existe um.

▼ Confira sempre a nossa marca.

Para mais informações, procure a CDL CAXIAS.
End.: Rua Sinimbu, nº 1415 - Centro - Fone: (54) 3209.9977
www.cdlcaxias.com.br





www.cdlcaxias.com.br

**Contate a
área comercial
da CDL
3209.9977**

Soluções integradas:

**É muito fácil
talentos para**

**SPC e Serasa
agora juntos na CDL Caxias.**

SPC e Serasa
agora juntos na CDL Caxias.

A união de forças entre os bancos de dados dos gigantes de crédito – SPC e Serasa, dá origem ao maior, melhor e mais completo banco de dados de informações do Brasil. O SPC está mais competitivo, com mais produtos e mais informações, com qualidade e segurança.

CDL CAXIAS DO SUL - A MELHOR ESCOLHA

Escolha quem escolheu

Cruzamento de dados
Fica - SPC e Serasa.
com aumento de
integradas e

Veja porque escolher a CDL Caxias



porque escolheu a CDL Caxias

- Informação casada, com o cruzamento de dados de pessoa física e pessoa jurídica - SPC e Serasa, com valor mais competitivo, sem aumento de custos. Consultas mais inteligentes, integradas e estratégicas para o seu negócio.
- CDL sediada na sua cidade: facilidade de relacionamento, tratamento e pós-venda.
- Pioneirismo na criação de produtos próprios para o varejo, com soluções de crédito customizadas para cada tipo de negócio (SPC Caxias, SPC Cheque, Cheque Garantido, SPC Condomínio, SPC Profissionalizantes e SPC Pessoa Jurídica, entre outros).
- Garantia da proteção e força de movimento da nova família de produtos SPC.
- A melhoria na qualidade das informações, com o caráter federativo e confederativo, também tem aspecto social: reduzir a inadimplência nacional.

Vantagens de contratar pela CDL Empregos



Agências de contratação para CDD Empregos

- Banco de dados direcionado ao comércio
- Serviço de envio de currículos pelo Portal CDD
- Avaliação psicológica
- Realocação, sem custo, até 90 dias
- Publicação de vagas em jornais e sites
- Espaço exclusivo para o associado, entrevistas e dinâmicas, adequação organizacional, sem custo
- Valores acessíveis e competitivos

CONVÊNIO TELEFONIA CDL/CLARO

TEM TELEFONIA CDL/CLARO
Conectando relações

Com o serviço **GESTOR ONLINE**, gestão e controle com facilidade para quem quiser disponibilizar aos seus colaboradores. Com o consumo em minutos, dia e hora mais adequados para as ligações serem feitas. Para utilizar você deve ativar o serviço junto ao CDL pelo valor mensal de R\$4,90.

▶ O plano de telefonia **CDL/CLARO** não tem franquia. Você paga somente o que consumir e fala por apenas R\$0,25/minuto em todas as ligações locais (Claro para fixo, Claro para outro operador).

▶ Alguns aparelhos de celular são formados por sistema de comodato por 24 meses, com prazo, na renovação deste prazo, para troca o aparelho.

Confira exclusividades

Confira as vantagens exclusivas de ser um associado CDL. A diferença você percebe no valor da sua fatura!

Marketing CDL