

# O Lojista em Revista

Ano 5 - Nº 25 - Outubro/Novembro/Dezembro de 2012



## LINHA DA PEQUENA EMPRESA atendimento móvel a serviço dos empreendedores



*O ônibus equipado para dar suporte aos negócios deve iniciar rodízio pelos bairros da cidade em fevereiro*

### ✓ **Convenções reúnem líderes varejistas no Estado e no País**

O principal resultado desses encontros é o relacionamento entre lojistas e o conhecimento sobre as tendências em cada setor

### ✓ **Datas comemorativas**

Concursos culturais e promoções na mídia motivaram cerca de 35 mil caxienses a valorizar o comércio local em dois anos de realizações

### ✓ **Combate ao apagão da mão-de-obra**

CDL Caxias firma convênio com a ARH Serrana para beneficiar comerciantes e promover acesso à ferramentas de gestão em favor da empregabilidade

04 CDL lança selo de oportunidades para o varejo

05 Natal Brilha Caxias promove show com a Família Lima

06 Linha da Pequena Empresa inicia atividades

16 SPC Brasil revela como o brasileiro usa o crédito

#### 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 25 - Outubro/Novembro/Dezembro 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:** Beverli Rocha, Cláudia Sassi, Cristiano Pavinatto, 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 Pavinatto, 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:** Maurício Concatto

**Coordenação/Edição:** Área de marketing e comunicação/CDL: RP Rossane Rosanelli  
CONRERP-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.

## Gestão de sucesso

**A**o longo do mandato, trabalhamos fortemente o associativismo. Promovemos ações de suporte e apoio ao pequeno e médio comerciante. Enfrentamos abertamente os desafios para a concessão de crédito, competimos de forma saudável com os novos players de mercado e introduzimos a CDL Caxias e seus lojistas associados à preparação para as oportunidades da Copa 2014.

É importante ressaltar a preocupação constante dessa gestão em oferecer ao pequeno lojista acesso ao sistema bancário para programas de financiamento competitivos e vantajosos com o objetivo de fomentar o capital de giro, formar estoque, trocar coleções, investir na ampliação e melhorias do negócio.

Desenvolvemos parcerias interessantes sob o ponto de vista dos benefícios aos empresários do comércio associados. Com o Sebrae Serra Gaúcha estabelecemos a oferta de assessorias para diagnóstico da organização e consultorias em diversas áreas relevantes das corporações. A proposta foi de viabilizar o suporte para a gestão do negócio. Também ocorreram consultorias focadas nas empresas aderentes do QComércio na busca de qualidade no varejo. Os cursos que voltaram a ser oferecidos na entidade visam ajudar o comerciante pontualmente em demandas reprimidas na qualificação de mão-de-obra, aumento de vendas e excelência na administração da loja. Junto com o Sebrae Serra Gaúcha formamos equipes de lojistas e colaboradores para missões empresarias para a Convenção Estadual do Comércio Lojista em Porto Alegre e para a NRF, nos Estados Unidos – a

maior feira mundial do varejo.

A CDL Caxias atuou ainda diretamente com consultorias gratuitas para associados, em especial para as empresas participantes do QComércio como forma de acompanhamento na evolução do programa e também para assuntos relacionados com o SPC, ampliando as informações sobre o Sistema de Proteção ao Crédito e personalizando a utilização do Sistema conforme a realidade de cada estabelecimento. A medida reduziu custos e otimizou o uso do SPC.

O fomento às vendas do comércio local também foi prioridade da gestão. Em parceria com rádios da cidade, a CDL Caxias custeou promoções em pelo menos seis datas comemorativas durante o ano com o objetivo de auxiliar o lojista a fi-

delizar clientes, motivar as vendas e premiar o consumidor que valoriza o comércio caxiense.

As pesquisas científicas encomendadas pela CDL Caxias também foram de extrema importância para o lojista revelando o perfil do consumidor, seus interesses e intenções de pagamento.

A CDL Caxias também atuou forte na representatividade do comércio nas questões políticas e sociais da cidade. Na aprovação da Lei de Poluição Visual, nas polêmicas sobre o comércio ambulante, feiras itinerantes, mudanças na malha viária da região central, no combate à desindustrialização, na luta pela redução da carga tributária e outras tantas bandeiras do movimento lojista.

Outro braço forte da CDL Caxias nessa gestão foi a criação do SPC So-

cial através do “Super SPC”, a personagem que nasceu para a educação financeira e o combate à inadimplência. A cartilha, o vídeo e o novo mix de produtos do SPC Brasil para a recuperação de crédito e consumo cidadão estão disponíveis para a comunidade e escolas. A Linha da Pequena Empresa também veio com a proposta de desburocratizar o acesso do empreendedor aos serviços e apoio que a CDL Caxias e parceiros podem oferecer levando todo o know-how cedelista aos bairros por meio do ônibus itinerante do projeto.

Muito realizamos. No entanto, nada é tão importante quanto manter a união da classe varejista, pois “JUNTOS SOMOS CADA VEZ MAIS FORTES”!

Foto/crédito: Gilmar Gomes



**Paulo Ricardo Magnani**  
Presidente da CDL Caxias

# CDL Caxias homenageia empresas associadas

As empresas homenageadas comemoram de 30 a 100 anos de presença na comunidade caxiense. Para reconhecer o esforço e a liderança de homens e mulheres do comércio na gestão de sucesso de seus negócios, o presidente da CDL Caxias, Paulo Magnani efetuou a entrega de placas alusivas à grandeza desses empresários com destaque para a colaboração dos empreendimentos no desenvolvimento do município, no incremento da economia local e na geração de empregos. O agradecimento ocorreu na Assembleia Geral Ordinária do mês de setembro.

Foi agraciado Carlos Martinato, representando a Ótica Martinato, empresa familiar fundada por Guerino Martinato em 12 de agosto de 1912. Recebeu homenagem também Valter Beretta, representando a Óptica Caxiense com 65 anos de fundação. Beretta compartilhou a homenagem com Ricardo Comandulli, diretor



Foto/Crédito: Beverli Rocha

da CDL Caxias e neto do fundador da empresa sexagenária. Foi reconhecido ainda, Rui Boff, representante da Sapataria Caxiense que completou 65 anos. Na série de homenagens, foi agraciada Rose Mara Bertolini, representante da Ótica City, empresa com 50 anos de presença em Caxias do Sul. Nivalda Fedrizzi também recebeu placa alusiva aos 40 anos da Drion Modas. A Magazine Moda Viva

foi agraciada com homenagem pela passagem dos 30 anos de fundação. Paulo Magnani entregou placa comemorativa ao representante do empreendimento, Valmor Concatto.

A homenagem da CDL Caxias é feita a cada decênio para empresas associadas com o mínimo de 10 anos de fundação e a partir de 45 anos de aniversário, a homenagem é realizada de cinco em cinco anos.



## CDL lança selo alusivo à Copa do Mundo de oportunidades para o Varejo

A peça foi criada pelo departamento de Marketing da entidade caxiense com o objetivo de destacar ações de qualificação e preparação dos setores de Comércio e Serviços para o maior evento esportivo mundial sediado no Brasil em 2014. Todas as ações, eventos e iniciativas promovidas pela CDL Caxias que possam auxiliar o varejo e serviços para aproveitar as oportunidades do mundial levará o selo da CDL Caxias – Copa 2014, preparando o comércio!

## CDL rende homenagem à Brigada Militar pelo aniversário da Corporação

O presidente da CDL Caxias, Paulo Magnani, entregou placa alusiva aos 38 anos do 12º Batalhão de Polícia Militar de Caxias do Sul e aos 175 anos da Brigada Militar (BM).

A CDL Caxias tem relação estreita com a BM. Foi através de

recursos da ação Homens na Cozinha realizada anualmente pela entidade cedelista que foi construído o módulo da Brigada Militar no bairro Cruzeiro há alguns anos atrás. A CDL Caxias e demais entidades do comércio também promovem iniciativas de doação de equipamentos e na melhoria do aparelhamento da Corporação e atuou fortemente na instalação das câmeras de monitoramento por vídeo na região central do município, além de auxiliar na instalação de base para o patrulhamento aéreo na região.



Foto/Crédito: Leonardo Araújo/Foto Italia

# Natal Brilha Caxias

“A encantada Fábrica de Brinquedos” encantou público na Praça Dante Alighieri

*Espectáculos cênicos com o Papai Noel animatrônico mostraram a magia da fabricação de brinquedos presente no pensamento coletivo do Natal*

A Fábrica do bom velhinho esteve agitada no fim do ano. Papai Noel, Mãe Noel e os duendes tiveram muitas tarefas e responsabilidades para entregar todas as “encomendas” natalinas. Os brinquedos precisaram de toques mágicos para transmitir o verdadeiro sentido do presentear no Natal. Esse foi o clima da “Encantada Fábrica de Brinquedos”, a novidade na decoração interativa de 2012. O show foi composto por robôs de movimento sincronizado, os animatrônicos.

Os visitantes veem como funciona a fábrica do Papai Noel, assistem o trabalho dos duendes e apreciam lindas histórias contadas por Papai e Mãe Noel. O espetáculo é recheado de

mensagens de fé, amor, solidariedade, canções natalinas que proporcionam emoção ao público.

Os shows da “Encantada Fábrica de Brinquedos” iniciaram em 20 de novembro e seguiram até o dia 06 de janeiro. Foram 36 apresentações.

A “Encantada Fábrica de Brinquedos” também ficou protegida 24 horas por sistema de vigilância que evitou os

tradicionais furtos de peças de decoração natalina e permitiu maior segurança para o público visitante.



Foto/Crédito: Andriela Copini

Foto/crédito: Gilmar Gomes



Coral infantil na abertura da programação natalina

O Natal Brilha Caxias 2012 também teve novidades na decoração em geral. A Praça Dante Alighieri recebeu a tradicional árvore de Natal numa nova linguagem. O conceito desenvolvido pela arquiteta Ana Lia Branchi em parceria com o artista plástico Andre Gnatta buscou a “simplicidade” com ênfase no significado. A decoração basicamente foi composta pela árvore e pelas bolas de natal, com a tradicional estrela a coroar o ambiente numa clara alusão à estrela guia do tempo de Jesus Cristo.

A edição do Natal Brilha Caxias de 2012 também inovou ao contar com recursos do Ministério da Cultura.

## Família Lima foi destaque entre as atrações culturais



Foto/crédito: Gilmar Gomes

O grupo musical se apresentou no dia 16 de dezembro na Praça Dante Alighieri em evento aberto à comunidade. Os músicos, que somam quase 20 anos de carreira, apresentaram os sucessos do último CD, ‘1, 2, 3, 4, 5’, além de hits já conhecidos do público e composições que remeteram ao clima natalino.

O show com a Família Lima integrou a programação do Natal Brilha Caxias do Sul, uma realização do Ministério da Cultura, Prefeitura Municipal de Caxias do Sul e CDL Caxias com o patrocínio de Cadence, Empresas Randon, Brisa Calçados, Magnani Materiais Elétricos e Anay Fitas, Livraria Rossi com o apoio de Swan Hotéis.

# Linha da Pequena Empresa é lançada

*Empreendedores, sejam pequenos, micro empresários ou aspirantes a dono do próprio negócio poderão contar com um ônibus de atendimento móvel para formalização, fomento, gestão empresarial e crédito consciente*



A Linha da Pequena Empresa é uma iniciativa da CDL Caxias, Prefeitura de Caxias do Sul, por meio da Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Emprego (SDE), Visate e Sebrae/RS. O lançamento oficial ocorreu no dia 07 de novembro, na Praça Dante Alighieri. O evento integrou a programação da II Semana do Empreendedorismo.

O projeto conta com um ônibus customizado para o atendimento móvel que irá percorrer os bairros da cidade levando orientações sobre a formalização de pequenos negócios

e microcrédito, concessão de alvarás, capacitação em gestão empresarial, crédito consciente e outras informações importantes para ajudar no desenvolvimento das empresas.

Estudo recente do Sebrae revela que 27% das micro e pequenas empresas abertas no Brasil não completam dois anos de vida. Para melhorar esse cenário, a Linha da Pequena Empresa tem como foco reduzir a informalidade no município, descentralizar os serviços de apoio empresarial, desburocratizar o acesso às informações e promover a consciência para o uso

racional do crédito.

O atendimento móvel inicia efetivamente a partir de fevereiro. O serviço itinerante irá passar pelos bairros da cidade. Os primeiros 15 locais a contarem com a novidade serão Centro, Rio Branco, Santa Catarina, Cinquentenário, Cristo Redentor, Floresta I e II, Jardim América, Madureira, Lourdes, Panazzolo, Pio X, Sagrada Família, São Leopoldo, São Pelegrino e Universitário. O horário da prestação de serviços da Linha da Pequena Empresa será sempre das 9h às 18h. O ônibus permanecerá uma semana em cada bairro.

# Convênio para implantação da Linha da Pequena Empresa é assinado



Foto/Crédito: Gilmar Gomes

O prefeito José Ivo Sartori, o gerente regional do Sebrae Serra Gaúcha, Rogério da Silva Rodrigues, o presidente da CDL Caxias, Paulo Magnani e diretor superintendente da Visate, Fernando Ribeiro, assinaram em novembro, o convênio para a implantação do serviço.

Trata-se de um convênio de colaboração mútua voltado ao desenvolvimento das micro e pequenas empresas e dos empreendedores individuais de Caxias do Sul.

Na ocasião, o presidente da CDL Caxias, Paulo Magnani, ressaltou que a Linha da Pequena Empresa foi inspirado no projeto nacional do Sebrae. Magnani agradeceu a adesão dos parceiros e destacou a relevância do projeto para a comunidade. "Com o ônibus itinerante, que vai percorrer os bairros de nossa cidade, queremos melhorar esse cenário de vida curta das organizações."

De igual maneira, o diretor regional do Sebrae-RS, Rogério da Silva Rodrigues, também agradeceu a todos os parceiros pela idealização do projeto. "A minha expectativa é que em 2013, quando estivermos promovendo a 3ª Semana Municipal do Empreendedorismo, estaremos comemorando os frutos colhidos com esse projeto".

Segundo o diretor superintendente da Visate, Fernando Ribeiro, participar desse projeto, que tem por objetivo levar aos bairros a oportunidade de empreender, é motivo de muito orgulho. "A nossa missão diária é estar presente no dia a dia, engajada e participante dos interesses da nossa comunidade. Por isso, para a Visate, é uma honra participar desse projeto."

O prefeito José Ivo Sartori enalteceu o trabalho coletivo e integrado entre a Prefeitura, a CDL, a Visate e o Sebrae e ressaltou que a Linha da Pequena Empresa é um projeto piloto que será aprimorado ao longo do tempo. "É uma forma de oportunizar conhecimento e orientação, facilitando o acesso às informações, promovendo a descentralização e a desburocratização".



Foto/Crédito: Maurício Concasto

# Convenção Estadual reúne líderes varejistas de 92 municípios gaúchos

*A CDL Caxias, a maior CDL do RS esteve representada no evento pelo presidente Paulo Magnani, acompanhado de diretores, lojistas associados e colaboradores*

Aproximadamente 200 líderes do varejo gaúcho estiveram reunidos no 42º Seminário de SPC's, representando o mercado varejista de 92 municípios do Rio Grande do Sul durante a 43ª Convenção Estadual Lojista. O Seminário promoveu uma série de palestras esclarecedoras sobre o funcionamento do Sistema de Proteção ao Crédito (SPC). Também foram abordados os novos produtos e oportunidades de negócios disponibilizados pelo novo SPC Brasil. O Seminário de SPC's foi concluído após a realização de um talk show entre executivos de diversas CDL's, sobre Gestão de Vendas para o birô de crédito.

Além disso, a 43ª Convenção Esta-



Foto/Crédito: Rafael Borges



O diretor de SPC, Pedrinho Ferrarini participou ativamente do Painel

dual Lojista, considerada a maior reunião do varejo do Rio Grande do Sul, também foi palco do 13º Encontro de CDL's Jovens. Os líderes das CDL's Jovens de Caxias do Sul, Uruguaiana, Vacaria, Novo Hamburgo, Flores da Cunha e São Sebastião do Caí encontraram-se com o presidente da CDL Jovem da FCDL-RS, Marcos Carbone Júnior. Na ocasião, os jovens debateram e trocaram experiências sobre as principais dificuldades e êxitos do mercado lojista de cada região.

O evento contou ainda com a pa-

lestra motivacional de Adroaldo La Maison e do Professor Gretz, seguida do "Show em vendas e motivação" com Erik Penna e a palestra com Ailton Manoel Dias com o tema "Quem paga essa conta"? A Convenção encerrou com a apresentação do case da Cacau Show ministrada por Alexandre Tadeu da Costa, fundador da empresa.

A 43ª Convenção Estadual Lojista foi realizada nos dias 9 e 10 de outubro, no Centro de Eventos do Hotel Plaza São Rafael, em Porto Alegre.

## Convenção lojista é palco

Paulo Magnani representou a CDL Caxias no Diálogo CDES/RS e o Programa Gaúcho de Microcrédito com autoridades e lideranças do varejo. O fortalecimento do setor terciário gaúcho foi o tema central da reunião do Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social do RS (CDES-RS), realizada durante a 43ª Convenção Estadual Lojista. O governador Tarso Genro falou sobre o investimento do Governo Estadual com relação ao Programa Gaúcho de Microcrédito.

A reunião contou com a participação do presidente da FCDL-RS e do SEBRAE/RS, Vitor Augusto Koch,

do coordenador do Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social do RS, Marcelo Danéris, do titular da Secretaria de Economia Solidária e Apoio à Micro e Pequena Empresa, Maurício Dziedricki, do presidente do Bannisul, Túlio Zamin e o presidente do Badesul, Marcelo Lopes. Duas CDLs foram escolhidas para as manifestações. A CDL Uruguaiana pela distância e dificuldade de interlocução e a CDL Caxias que é a maior CDL gaúcha em número de associados. O presidente da casa, Paulo Magnani, falou sobre a vocação empreendedora do município Serrano "que

# CDL Caxias é Prata e Bronze no QComércio

As entregas das certificações foram feitas durante a 43ª Convenção Estadual do Comércio Lojista realizada em Porto Alegre.

Um grupo de 16 empresas associadas à CDL Caxias passaram por avaliação e conquistaram a certificação na categoria Bronze no único programa de qualidade focado no comércio, o QComércio. São as empresas reconhecidas: Alamanda Comércio de Confecções Ltda, Boutique São Diego Ltda, Casa das Armas Caxias

Ltda, Centro Visual Comandulli Ltda, Chalé Indústria e Comércio de Confecções Ltda, ED Comercio de Produtos de Limpeza, Escola de Educação Infantil Amiguiinho Arco Íris Ltda, Foto Studio 7, Full Service Informática Ltda, Il Pioner Relojoaria e Optica Ltda, Jornal O Caxiense Ltda, Marli Trentin, Padaria, Lanches, Confeitaria Doce Maria Ltda ME e Serracel Representações de Telefonia Ltda, além de Conexão Caxias Administradora e Magnani e Cia. As empresas Conexão Caxias

Administradora e Magnani e Cia também passaram por avaliação na categoria Prata com a aprovação e foram certificadas também nessa categoria. A cerimônia de premiação aconteceu no dia 10 de outubro.

Em Caxias do Sul a adesão de empresas vem crescendo. O presidente da CDL e diretor da Magnani Materiais Elétricos, Paulo Magnani, entende que a ferramenta é fundamental para enfrentar os desafios e qualificar o comércio. “É um exercício importante para enfrentar esse momento que exige efetividade. A empresa aderiu ao projeto porque visa crescer e dar oportunidade para que os colaboradores aproveitem bem o desempenho”.

Fotos/Crédito: Marcelo Matusiak



Certificação Selo Bronze



Certificação Selo Prata

## para reunião com o Governador

apresente um CNPJ a cada 12 habitantes e que precisa de maior atenção quanto às opções de crédito para o desenvolvimento local”, salientou Magnani em seu pronunciamento.

O Programa Gaúcho de Microcrédito disponibiliza financiamentos entre R\$ 100 e R\$ 15 mil a empreendedores formais e informais, com taxas de juros de 0,64% ao mês e pagamento em até 24 vezes. Os recursos financeiros são oriundos do Banrisul e garantidos pelo Fundo de Apoio à Micro Empresa, ao Microprodutor Rural e Empresa de Pequeno Porte (Funamep).



Foto/Crédito: FCDL/Divulgação

# CDL promove ação de recuperação de crédito

O objetivo foi de promover a conscientização da população endividada para a reabilitação e utilização de parte do recurso do 13º salário para a reabilitação do crédito. Uma equipe contratada pela CDL Caxias fez a distribuição de folhetos orientativos e exposição de banners nas sinaleiras das ruas Sinimbu com a Montaury na esquina da Praça Dante Alighieri e na Sinimbu em São Pelegrino. A atividade aconteceu quando o volume de pessoas aumentou na região central e há maior disponibilidade de sensibilização. A ação ocorreu de 10 novembro até 21 de dezembro. O objetivo foi oferecer ao consumidor inadimplente a oportunidade de quitar suas dívidas através do Balcão de Negociação. Além de encontrar um instrumento pelo qual facilitar a negociação dos débitos em um único lugar, sem burocracia, o atendimento é gratuito à comunidade e possibilita que o cidadão devedor possa resgatar o crédito e ficar em dia com suas con-



Quiosque de informações do SPC e Balcão de Negociação facilitou o acesso de consumidores à reabilitação do crediário

tas no final do ano. “É uma chance de iniciar o ano novo livre de pendências e ter condições de fazer compras no crediário no período de fim de ano”, destacou o diretor do departamento de Cobrança da CDL Caxias, Diego Biglia.

O Balcão de Negociação funciona de segunda à sexta-feira das 8hs às 18hs sem fechar ao meio dia e nos sábados das 8hs às 12hs no 3º andar do Palácio do Comércio – sede da CDL Caxias.

## Comércio caxiense quer recuperar até R\$ 89 milhões

*O incremento do 13º salário mobilizou o setor varejista para a recuperação de dívidas*

A economia de Caxias do Sul contou com o acréscimo de cerca de R\$ 444 milhões entre novembro e dezembro devido ao pagamento do 13º salário. Dos quase R\$ 467 milhões previstos de incremento com o salário extra, estima-se que 23% já tenha sido pago de forma antecipada no mês de junho. Pelo menos três grandes empresas metalúrgicas locais tradicionalmente antecipam esse vencimento. Cerca de R\$ 22 milhões atribuídos ao 13º já foram antecipados. O montante que resta, esteve sob a mira da recuperação de crédito.

O presidente da CDL Caxias, Paulo Magnani, afirma que “o realinhamen-

to orçamentário das famílias é feito com o dinheiro da primeira parcela. É com esse recurso que são pagas as dívidas”. De acordo com Magnani, “vai depender de ações e campanhas atrativas de recuperação com redução de juros e renegociação para que o novo consumidor, muito mais acostumado a financiamentos e renovação de dívidas, para atrair o uso do 13º para essa finalidade”, afirma Magnani.

O comércio caxiense espera recuperar de 30% a 40% do total com recursos do 13º em pagamento de contas atrasadas. Em valores, a estimativa é captar de R\$ 67 milhões a R\$ 89 milhões até janeiro.

## Dia das Crianças aumentou em 10% vendas do comércio especializado

Sondagem da CDL Caxias comprova resultados da pesquisa científica encomendada pela entidade cedelista nos dias que antecederam a data comemorativa

A sondagem foi realizada com lojas especializadas em brinquedos, bazar, livrarias, roupas infantis, redes com departamento de brinquedos ou acessórios para crianças e estabelecimentos de calçados e vestuário em geral. Os empresários das lojas apontaram crescimento médio de 10,35%, sendo que alguns estabelecimentos obtiveram índices até superiores em vendas na comparação com o mesmo período do ano anterior. A pesquisa encomendada pela CDL realizada entre 10 a 17 de setembro apontou crescimento de 8,41%. Os brinquedos foram os campeões na procura.

## Enquanto uns lucram, outros amargam prejuízos

A sondagem realizada pela CDL Caxias depois do Dia das Crianças também revelou os prejuízos do comércio de rua. Ao passo que lojas especializadas conseguiram aumentar as vendas, estabelecimentos de calçados e vestuário, mesmo com seções infantis, chegaram a amargar queda de até 30% nas vendas de outubro na comparação com o ano passado.

# CDL Caxias participa da Convenção Nacional Lojista

*Cerca de 25 pessoas de Caxias do Sul foram à Natal/RN onde aconteceu a 53ª edição do evento de 14 a 16 de novembro*

O maior evento varejista brasileiro reuniu comerciantes e prestadores de serviços de todo o País. Com uma programação eclética, a 53ª Convenção Nacional do Comércio Lojista contemplou vários segmentos do varejo nacional através de palestras, painéis e debates com nomes de personalidades do empresariado nacional, além de figuras do entretenimento. A convenção é considerada pelos líderes varejistas como ação estratégica para a qualificação do setor. Dois focos foram os principais do evento: comércio digital e Copa do Mundo.

A programação contou com palestras do presidente do Grupo 3 Corações, Pedro Lima, do vice-presidente do Grupo Guararapes/Riachuelo, Flávio Rocha,



Delegação Gaúcha na Convenção Nacional que mobilizou mais de 4 mil pessoas

do diretor corporativo de marketing do Grupo Positivo, Rogério Mainardes, do carnavalesco da Unidos da Tijuca, Paulo Barros, da escritora e apresentadora, Fernanda Young, do técnico de futebol Luiz Felipe Scolari, entre outros.

Segundo o presidente da CDL Caxias,

Paulo Magnani, “é hora de preparar o varejo para atuar com o comércio eletrônico, ampliar o mercado de atendimento para idosos e consolidar o relacionamento comercial focado no turismo”.

A delegação gaúcha ficou entre as seis maiores em número de participantes.

Fotos/Créditos: Felipe Laux



Roque Pelizzaro Jr, presidente da Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas recebe Paulo Magnani da CDL Caxias



Vitor Kock, presidente da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas gaúcha com Paulo Magnani e Davenir Dreher, presidente e vice da CDL Caxias



Delegação Caxiense

Foto/Crédito: Arquivo pessoal



Rosa Lia Maciel na Convenção Nacional

## Participação premiada

Rosa Lia Maciel foi para Natal com as despesas pagas depois de ganhar o presente em sorteio realizado na 3ª Jornada do Varejo – evento da CDL Caxias. Abaixo o depoimento da ganhadora.

*“Quero agradecer imensamente os momentos inesquecíveis que nos foram proporcionados e a forma acolhedora que eu e minha família fomos recebidos pelo grupo da CDL. Aproveito a oportunidade para parabenizar a CDL Caxias e a CDL Jovem pelo trabalho realizado”.*

# CDL realiza concurso cultural de Natal

Promoção valoriza o comércio e dá brindes

A CDL Caxias fechou em 21 de dezembro o cronograma anual de realizações dos concursos culturais em datas comemorativas. A entrega dos cheques-presentes do concurso “Natal CDL – tempo de ganhar e doar presentes” premiou quatro crianças. Foram cerca de 2,4 mil ligações em duas emissoras de rádio. Cada criança recebeu um cheque-presente no valor de R\$ 150 reais. Nos últimos dois anos, 35 mil pessoas participaram das promoções.

O objetivo dos concursos culturais e promoções são de fomentar as vendas do comércio caxiense nas melhores datas do varejo.

## Promoção do Dia das Crianças



Os ganhadores Itamar e Gabriel Beloto com o diretor de Ação Social Sérgio Formolo e a assistente de Marketing Juliana Barbosa da Luz



Juliana Barbosa da Luz, o diretor de Marketing Oscar Panosso e os ganhadores Marcelo e Cristóvão Maldonado

A Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul realizou o concurso cultural “CDL Momento Mágico de ser Criança” entre os meses de setembro e outubro. Os ouvintes de duas emissoras de rádio local foram motivados a valorizar o comércio com compras para a data festiva e ligar para as rádios com o objetivo de concorrer ao brinde. No total, foram 2.271 participações em cerca de 15 dias. Os ganhadores foram Itamar Beloto que indicou o neto Gabriel Beloto (11 anos) para receber o prêmio e Marcelo Maldonado que dedicou o prêmio ao filho Cristóvão Maldonado (nove meses). Cada vencedor recebeu um cheque-presente no valor de R\$ 250,00 que foi entregue pelo diretor de Ação Social Sérgio Formolo à família Beloto e pelo diretor de Marketing Oscar Panosso aos Maldonado.

Andréia Vargas de Lima, Maria Lúcia Cavali, Valtuir Rizzo, Juliana Barbosa da Luz com os vencedores Daniela Birkheuer, 7 anos e André Rafael da Silva Nascimento, 9 anos



Paulo Magnani com os ganhadores Rodrigo Paim, 7 anos e Leandro Dalongaro, 9 anos

## Super SPC oferece poupança de R\$ 400 reais

O Super SPC está circulando pela cidade promovendo conscientização para o consumo inteligente, dando dicas de recuperação de crédito e lutando contra a inadimplência em Caxias do Sul. Mais de 2 mil cartilhas do “Super SPC em: crédito inteligente, consumo consciente” foram distribuídas de setembro até agora. Junto com a cartilha esteve disponível o formulário para a participação no concurso cultural de educação financeira. A promoção foi válida para jovens de até 13 anos e vigorou até o dia 31 de dezembro. O participante tinha que colorir a imagem do Super SPC e escrever uma frase em resposta a pergunta: como posso ser um jovem consumidor consciente?

A ganhadora do concurso cultural foi Stefanie Zanotto Giazon com a seguinte frase: *“como jovens não trabalhamos e por isso não temos salário e muitos nem mesada. Então temos que ocupar bem o dinheiro de nossos pais, só com o que precisamos e o que sobra, com lazer, mas sem abusar”*.

Receberam menção honrosa no concurso ainda os seguintes jovens: Gisele da Silva dos Santos, Gabriel Adriano Borges Esteves, Rafael Mello Carminatti e Pedro Cavali.

A Cartilha do Super SPC continua disponível para a comunidade e parceiros interessados em ampliar a conscientização para o consumo consciente.



A comissão julgadora do concurso formada pelo presidente da CDL Paulo Magnani, a coordenadora de Marketing Rosane Rosaneli, a diretora executiva Sirlei Bertolo, o presidente eleito para a gestão 2013 Davenir Dreher, o jornalista convidado Paulo Cancian e o diretor de Produtos e Serviços Alcides Perini.

# Campanha “Não Quero Morrer no Trânsito” sensibiliza cerca de mil jovens

*A CDL Jovem protagonizou ações de conscientização para adolescentes em escolas, restaurantes, evento de mobilização, busdoors e painéis espalhados pela cidade*



Foto/Crédito: CDL Jovem/Divulgação

A 9ª campanha “Não Quero Morrer no Trânsito” mudou a forma de atuação nesse ano. Buscando a sustentabilidade do projeto, a equipe de líderes cedelistas envolvidos na iniciativa realizou almoço de mobilização na abertura oficial da campanha que contou com a participação de 350 pessoas. Cada líder tinha a missão de multiplicar a ideia de engajamento de pelo menos mais 10 indivíduos. O lucro do almoço serviu para custear a confecção do material de divulgação tal como folheteria, toalha papel de mesas para restaurante alusivas à campanha e sacolas de descarte para automóveis.



Foto/Crédito: CDL Jovem/Divulgação

**Público lotou o CTG Rincão da Lealdade onde o almoço foi realizado**

## As peças da campanha

A equipe de organização da campanha usou o recurso dos super-heróis que estão no inconsciente coletivo como os protagonistas do bem.

Como o trânsito tem sido considerado um campo de batalha, no qual muitos perecem, a ideia foi de usar a imagem do herói da imaginação como o interlocutor com a consciência do cidadão que procura fazer a sua parte para preservar a vida no contexto do trânsito. Para simbolizar o heroísmo, foram entregues máscaras para crianças e jovens nas ações educativas da campanha.

Com o tema “Seja você o herói dessa história”, a iniciativa também ganhou destaque em seis outdoors distribuídos em vários locais do município. A mensagem da campanha também circulou Caxias do Sul espalhada pelos ônibus do transporte coletivo em busdoors.

Considerado um dos pontos altos e já tradicionais da campanha “Não Quero Morrer no Trânsito”, o Papo Franco é idealização da Visate em parceria com a Escola Pública de Trânsito e CDL Jovem. Em 2012, cerca de 10 escolas receberam palestras sobre os perigos de associar direção e álcool. Nesse espaço de diálogo, agentes de trânsito orientam os jovens, mas também ouvem as dúvidas deles, além de promover ampla discussão sobre o tema.

Ao invés das casas noturnas, o foco da campanha nesse ano foram os restaurantes. Hábito comum da Serra Gaúcha é associar diversão com gastronomia e não raro os pratos e lanches vêm acompanhados de bebidas alcoólicas. As toalhas papel de mesa foram as principais peças publicitárias interativas da ação.



Foto/Crédito: CDL Jovem/Divulgação

**Gabriele Piccoli, Everson Minetto e Lucas Magnani protagonizam os heróis em momento de descontração da Campanha**

No verso da toalha, as crianças e jovens podiam pintar e recortar as imagens usadas na campanha. As lâminas foram distribuídas na rede Máximo Sabor com 18 estabelecimentos associados.

Fernando Bertotto, coordenador da campanha, salientou que a proposta dessa edição foi trabalhar a conscientização das pessoas envolvidas no trânsito além do motorista. “Queremos mostrar a importância da direção defensiva, mas também pretendemos destacar o papel relevante do pedestre, dos motociclistas e ciclistas no processo de conquistarmos um trânsito mais seguro para todos”, disse Bertotto.

A iniciativa “Não Quero Morrer no Trânsito” aconteceu no período de 30 de setembro até 14 de outubro. Nesse tempo, a CDL Jovem estima que mais de mil pessoas foram sensibilizadas entre escolas, restaurantes e almoço de engajamento.

A campanha “Não Quero Morrer no Trânsito” é uma iniciativa da CDL Jovem com o patrocínio da Visate e apoio da CDL SPC/Caxias, Metrôpole Comunicação, Sala de Ensaio Promoções e Eventos, Zignani Fotografia, Miradoor, Escola de Trânsito e Fiscalização de Trânsito da Secretaria Municipal de Trânsito, Transportes e Mobilidade e Polícia Rodoviária Federal.

# CDL Caxias comemora 47 anos em evento festivo

*A ocasião também foi oportuna para o balanço da gestão e posse da nova diretoria*

Na vanguarda do movimento lojista, a Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul (CDL), chega aos 47 com dinamismo e efetividade no associativismo para o varejo e prestação de serviço. A CDL Caxias é a segunda maior CDL do País em número de associados e a maior CDL gaúcha em representatividade.

Atualmente a CDL Caxias conta com 4,1 mil associados. Oferece soluções em crédito para lojistas, convênios bancários e financiamentos para o varejo com foco no desenvolvimento e crescimento no setor, programa de qualidade no comércio, o QComércio, cursos, treinamentos, pesquisas com o perfil do consumidor, apresenta dados estatísticos de economia, soluções em plano de saúde, telefonia e uma gama de benefícios para o empresário do comércio.

Também voltada para o desenvolvimento da comunidade, a CDL Caxias atua fortemente em programas de assistência e engajamento social como "Homens na Cozinha" que em 11 anos já repassou cerca de R\$ 900 mil para 89 entidades de assistência do município. Trabalha

em campanhas de conscientização como o Dia Livre de Impostos, Não Quero Morrer no Trânsito e Projeto Pescar. A CDL Caxias também participa de atividades comunitárias como o Natal Brilha Caxias e a Festa da Uva.

Mais de 30 presidentes, líderes varejistas de Caxias do Sul, já passaram pelo comando da CDL Caxias.

A entidade de classe defende os interesses do comércio caxiense com a missão de desenvolver e promover a competitividade no setor.



Foto/Crédito: Gilmar Gomes

Samuel Freire de Oliveira, Mateus Formolo, Davenir Dreher e Paulo Magnani receberam os convidados

Na noite da sexta-feira, dia 14 de dezembro, data do aniversário da CDL Caxias, aconteceu evento festivo no qual a atual diretoria, comandada pelo presidente Paulo Magnani, apresentou o balanço de atividades realizadas na gestão. A ação acontece no Hotel Samuara, às 20hs, para convidados. Na oportunidade, aconteceu ainda a solenidade festiva de posse da nova gestão da casa para 2013. A nova diretoria assumiu a CDL Caxias a partir do dia 1º de janeiro.



O evento contou com a presença do Prefeito Municipal José Ivo Sartori e o presidente da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Rio Grande do Sul (FCDL-RS), Vitor Augusto Koch entre outras autoridades



Analice Carrer e o filho Mateus são recepcionados para o evento



Paulo Magnani transfere o cargo de presidente para Davenir Dreher



Adelino Colombo e a deputada Marisa Formolo entre as personalidades que participaram do evento festivo

## A Diretoria Eletiva da CDL Caxias para o ano de 2013 é composta pela seguinte nominata:

- Presidente:** Davenir Darci Dreher  
**Vices-presidentes:** Renato Spuldaro Corso e Diego Frederico Biglia  
**Diretor secretário:** Ivonei Miguel Pioner  
**Diretora secretária:** Claudia Barreto Gonçalves Sassi  
**Diretores financeiros:** Ricardo Regal Comandulli e Analice Carrer

O evento contou também com a posse de toda Diretoria Executiva de 2013 com 14 departamentos e da CDL Jovem 2013, presidida por Mateus Formolo.



Davenir Dreher e Alcides Perini ladeiam os representantes da CDL Jovem, Gabriele Piccoli, Samuel Freire de Oliveira, Mateus Formolo e Diego Rizzo



Diretoria eletiva e executiva da gestão 2013

## CDL firma convênio com ARH Serrana

A parceria da CDL Caxias e a Associação Serrana de Recursos Humanos (ARH Serrana) foi assinada em 17 de setembro e prevê descontos para associados de ambas as entidades na realização de eventos. Empresas associadas à CDL Caxias também serão beneficiadas na adesão de ações promovidas pela ARH Serrana com o mesmo valor de sócio da instituição e no acesso à Pesquisa Salarial, produto da Associação de Recursos Humanos.

O convênio foi firmado por iniciativa do Departamento de Empregos da CDL Caxias, através de seus diretores Angela Freire, Miguel Fortes e Carmen Dalcin, no sentido de qualificar, desenvolver e instrumentalizar o empresário do setor terciário no enfrentamento do apagão da mão-de-obra no segmento.

Diretores do Departamento de Empregos também se reuniram com representantes do IBGE e do Observatório do Trabalho da Universidade de Caxias do Sul entre os meses de agosto e setembro com o objetivo de unir esforços na construção de indicadores e ferramentas de análise da evolução e comportamento do trabalhador do comércio na região.

# SPC Brasil revela como o brasileiro usa o crédito

Pesquisa com consumidores de todas as capitais com alocação para cada capital proporcional ao tamanho da população economicamente ativa realizada em setembro mostrou que o consumidor do Brasil é composto de mulheres (65%) das classes CD (71%) de 35 a 49 anos de idade (31%). São de famílias pequenas, com até três moradores por domicílio (23%) e dividem as despesas da casa (53%). Entre os consumidores, 44% tem ensino médio e 26% superior.

O comprador por impulso virou coisa do passado. Esse dado é visível na pesquisa que identificou que 83% dos entrevistados quando decidem fazer uma compra, já tem a intenção de adquirir, então faz um planejamento, analisando se o custo cabe no orçamento. A maioria também só recorre ao parcelamento quando não tem dinheiro para fazer a compra à vista (36%), sendo que 34% evita o parcelamento. A forma de conseguir crédito é maior nos bancos (52%) quando o consumidor pertence a classe AB e maior nas administradoras de cartões de crédito, quando o comprador é da classe CD (39%). Apenas 11% dos consumidores buscam crédito nas compras em lojas.

Dizer que o consumidor prefe-

re pagar em longas parcelas suas compras, também é outro mito. A Pesquisa do SPC Brasil mostrou que a maioria prefere comprar à vista (49%) e se tiver que fazer a compra parcela, a preferência é optar pelo máximo de duas parcelas (55%).

O consumidor também está mais atento aos juros. Entre os entrevistados, 85% não acha vantajoso realizar compras parceladas sem juros e 52% não acredita que não tenha juros embutidos.

Entre as formas de pagamento mais utilizadas por setor, 49% prefere compras à vista no supermercado, contra 19% no cartão de débito e 14% no cartão de crédito à vista. Nas compras de roupas, 39% paga à vista, contra 31% no cartão de crédito parcelado e 12% no cartão de débito. Para aquisições de calçados e acessórios, 40% paga em dinheiro contra 32% no cartão de crédito parcelado e 12% no cartão de débito. As compras de presentes são feitas 48% à vista em dinheiro, contra 19% no cartão parcelado e 11% no cartão de débito.

O cartão de crédito ganhou o gosto do brasileiro. Nas compras parceladas, 54% dos compradores usam esse meio de pagamento, sendo que 35% tem apenas um cartão, enquanto 21% tem dois

cartões. A maioria (90%) paga o valor integral da fatura no vencimento, 5% pagam o total depois do vencimento e 6% pagam o valor mínimo da fatura.

Com relação às contas em atraso, 41% afirmam que o motivo foi a má administração da renda, 11% por desemprego e 9% por atraso no salário. Os inadimplentes quitam suas dívidas de formas diferentes: 24% preferem a renegociação com o banco, 14% procuram renegociação com a financeira e 12% usam o recurso do 13º para esse fim. As prioridades para pagamento atrasados também são vistas de formas diferentes pelo consumidor. Se tivesse que escolher apenas uma, 59% prefere pagar as contas básicas, 34% escolhem conforme a data de vencimento, 24% pagam todas, 17% por ordem de chegada e 4% as de valor mais alto.

A pesquisa também mostrou que 41% dos brasileiros já tiveram ou estão com o nome sujo. Desses, 28% desejam fazer um acordo para o pagamento.

O SPC Brasil também avaliou a intenção de compra do consumidor para o final do ano e início de 2013. O resultado foi que 42% dos entrevistados pretendem fazer compras parceladas nos próximos seis meses.

## Aluguel leva à inadimplência

No universo de 1.277 pessoas consultadas na pesquisa encomendada pelo SPC Brasil, 33% paga aluguel. Segundo o presidente da CDL Caxias, Paulo Magnani, “não é só o aluguel que compromete a renda do trabalhador. As despesas fixas e os compromissos assumidos em prestações pressionam o consumidor que se entusiasmou com a redução do IPI, por exemplo”. O estudo revelou também que 4% dos brasileiro pagam pensão alimentícia e 3% mantêm financiamentos de automóvel.

# Lojistas têm expectativa de crescimento nas vendas de Natal

*A CDL Caxias encomendou pesquisa que revelou a possibilidade de crescimento de 6% no comércio local. O consumidor estava disposto a pagar à vista e pretendia comprar até cinco presentes com ticket médio de R\$ 128 reais. Os presentes mais procurados apontados no estudo foram vestuário, brinquedos, calçados e cosméticos*

A pesquisa foi encomendada pela CDL à Competitive, empresa especializada em levantamento de dados. O estudo foi realizado durante uma semana nas ruas centrais de Caxias do Sul, no período de 06 a 12 de novembro e ouviu 236 pessoas com no mínimo 18 anos de idade. Participaram cidadãos de vários grupos sociais e ampla faixa etária. O perfil deste consumidor é formado de mulheres casadas, com filhos, idade média de 38 anos e pertencente à classe C.

Entre os participantes, 86% pretendia comprar presentes de Natal. Os entrevistados revelaram que desejam adquirir em média 4,58 presentes. O valor do ticket médio natalino ficou em R\$ 128,26. O consumidor pretendia presentear com vestuário (51%), brinquedos (30,5%), calçados (7,5%), perfumes e maquiagem (7%). Entre os presentes almejados estavam peças do vestuário (25%) e calçados (8%). O clima natalino de fé, esperança no futuro melhor e na bondade já estava presente no discurso do consumidor. Ao responder qual presente gostaria de ganhar, com 8% das respostas e em terceiro lugar na preferência, surgiram respostas subje-

tivas como saúde, amor e felicidade.

Os equipamentos eletrônicos e de tecnologia são considerados tendência no desejo de consumo, porém, a pesquisa revelou que apenas 2% dos entrevistados pretendia comprar esse produtos para o presente de Natal. Esse item estava na 12ª colocação na intenção de compra, sendo que como desejo de presente ele aparecia também na 12ª posição.

As formas de pagamento preferidas pelo consumidor foram à vista com dinheiro (59,5%), cartão parcelado (22,5%), cartão de débito (11,5%) e crediário da loja (5,5%).

Os diferenciais apontados para definir a escolha do estabelecimento pelo consumidor foram o preço (42%), o atendimento (38,5%) e qualidade do produto (25,5%).

O estudo realizado com 100 empresários lojistas revelou que o comerciante trabalha metas para atingir crescimento na ordem de 29% nas vendas em relação ao mesmo período do ano passado, mas de acordo com a média na percepção do gestor lojista para a data, o crescimento real deverá ficar em 6%.

O comerciante vem se preparando para atingir metas de crescimento, atrair o consumidor e aumentar o ticket do presente em até R\$ 310 reais. Para isso o lojista investiu em propaganda, incremento da vitrine, promoções, produtos a pronta entrega e prazo no pagamento. Entre as formas de pagamento que o lojista esperava receber - o cartão de crédito e débito estava em primeiro lugar (36,82), seguido da quitação à vista em dinheiro (30,57%).

Como o período de final de ano recebe o incremento do 13º salário, a temporada no comércio também é de recuperar o crédito e receber dívidas atrasadas. Segundo o estudo realizado, 79% dos comerciantes mantém cobrança própria e 68% usa o SPC como ferramenta de reabilitação.

A pesquisa mostrou ainda que 24% dos lojistas pretendiam contratar em média cinco pessoas. Os setores que mais apresentam dificuldade de contratação de mão-de-obra qualificada são: vestuário; cama, mesa e banho; farmácia, cosméticos e manipulação e restaurantes ou setor de alimentação.

## Investir no atendimento para vender mais

Em várias pesquisas realizadas pela CDL Caxias durante o ano de 2012, o consumidor apontou o bom atendimento como um dos principais, senão o principal, diferencial competitivo e decisivo na hora de escolher o estabelecimento comercial para a compra. A equipe de O Lojista elaborou algumas dicas que podem ajudá-lo lojista, em entender o que o cliente quer dizer quando pede "bom atendimento".

Segundo a analista de sistema, **Arlete Gonçalves**, 37 anos, "bom atendimento é quando você entra na loja, encontra tudo o que procurava, recebe a atenção da vendedora e não precisa esperar demais na fila para fazer o pagamento. Em síntese, produto na loja, sorriso e prestatividade do atendente e rapidez. Esse é o meu padrão de bom atendimento" diz a consumidora.

**João Carlos** é estudante e tem 19 anos. Para ele, bom atendimento está no comportamento do vendedor. "tem lojas que você entra e tem atendente escorado na parede, de conversinha com os colegas e você fica ali, morrendo de pressa sem ninguém para auxiliar".

**Amélia Boeira**, 47 anos, dona de casa revela que bom atendimento é "entrar na loja e se sentir em casa. Olhar tudo sem ser pressionado, mas com o cuidado do vendedor em não faltar com alguma informação importante. É vontade de atender o cliente sem preguiça, como a gente faz em casa nas tarefas do dia-a-dia", destaca a senhora.

# Caxias teve a Rua do Papai Noel

*Grupo de lojistas do Centro se reuniu para montar um cenário natalino especial na quadra entre a Av. Júlio de Castilhos entre a Marquês do Herval e a Borges de Medeiros*

Lojistas com o apoio da Associação de Moradores do Centro, Câmara de Dirigentes Lojistas e a Prefeitura de Caxias do Sul, apresentaram para a comunidade a Rua do Papai Noel, vigente de 1º a 24 de dezembro. Uma equipe composta por Papai Noel, Mamãe Noel e seus ajudantes, esteve à disposição da comunidade caxiense em bancos decorados nos dois sentidos da rua nos quais Papai e Mamãe Noel ficaram alojados para a distribuição de balas, pirulitos e fazendo a escuta dos pedidos das crianças para o Bom Velhinho. O canteiro central da quadra também contou com pinheirinhos de Natal decorados pelos lojistas. Dois pórticos decorados delimitaram a quadra da Rua do Papai Noel e serviram como acesso de entrada e saída do local.



Foto/Crédito: CDU/Divulgação

## Emoção marcou a formatura da turma do Projeto Pescar da CDL Caxias

*O grupo de 21 alunos recebeu o certificado de conclusão durante jantar festivo no Salão dos Capuchinhos. O paraninfo da turma foi Ivo Pioner da Escola de Pais*

Os alunos da segunda turma do curso de Iniciação Profissional em Operações para o Comércio receberam o certificado de conclusão em solenidade realizada no Salão dos Capuchinhos no dia 29 de novembro. A atividade foi o apogeu de 800 horas de estudos teóricos e práticos em comércio e formação de cidadania com a orientação da professora Luciani Kielling Kist e a tutela do articulador e orientador do Projeto Pescar da CDL Caxias, Ivonei Pioner. Com taxa zero de abstenção, o grupo também participou de inovações inseridas na realização do curso. Para esse grupo a Escola de Pais, através do representante nacional, Ivo Pioner, mediu as relações entre pais e filhos participantes do Pescar. Ivo foi reconhecido pelos alunos e escolhido o Paraninfo da turma. O objetivo foi fomentar a comunicação e interação familiar na construção da carreira profissional dos filhos.

Além de formar mão-de-obra qualificada para o varejo, as aulas do Projeto Pescar da CDL ofereceram também a qua-

lificação em cidadania. Essa etapa do curso contou com palestras e envolvimento de colaboradores da entidade cedelista, agentes do poder público, CDL Jovem e convidados como o desportista, eleito o vereador mais votado, Washington Stecanela Cerqueira. O "Coração Valente" falou para os adolescentes sobre superação de limites, intercâmbio cultural e do esporte como veículo de realização pessoal.

Os formandos serão acompanhados pelo período de dois anos. A primeira turma formada em 2011 recebe esse mesmo suporte pós-curso, sendo que 80% dos alunos egressos da primeira formação já estão no mercado de trabalho.

A CDL Caxias abriu as inscrições para a nova turma de 2013. As aulas iniciam em 04 de março de 2013 e seguem até o dia 11 de dezembro, de segunda a sexta-feira no turno da tarde.

O Projeto Pescar da CDL Caxias conta com o apoio da Prefeitura Municipal, por meio da Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico Trabalho e Emprego.



Foto/Crédito: Gilmar Gomes

**Pais participaram ativamente da formação dos filhos**



Foto/Crédito: Gilmar Gomes

**Ivo Pioner foi homenageado pelos alunos**



Foto/Crédito: CDU/Divulgação

**Formandos 2012**



Foto/Crédito: CDU/Divulgação

**Alunos em atividade externa**

**LOJISTA, PREPARE-SE.  
VEM AÍ A MAIOR LIQUIDAÇÃO DO RS:  
LIQUIDA TCHÊ 2013.**



**INFORME-SE NA CDL CAXIAS - FONE:3209.9964**



Ministério da Cultura, Prefeitura de Caxias do Sul e CDL apresentam:

# Natal Brilha Caxias 2012

Toda a magia do Natal  
em 48 dias de atrações  
na Praça Dante Alighieri

Encantada Fábrica de Brinquedos  
Esquetes teatrais  
Cenários natalinos  
Show com a Família Lima

Agradecemos ao público  
que prestigiou as atrações  
no Natal Brilha  
Caxias 2012.



Patrocínio



Empresas



Realização



Ministério da  
Cultura



fáctore

Classificação livre.