

# PANORAMA

CONTEÚDO PARA VOCÊ > INFORMAÇÃO PARA O SEU NEGÓCIO

Revista CDL Caxias do Sul  
1ª edição de 2019  
Ano 11 | Nº 48

**CDL**  
Caxias do Sul

**SPC**  
BRASIL



## O QUE O GOOGLE TEM A VER COM SEU NEGÓCIO?

Conheça a ferramenta que tem colocado  
muitas lojas nas vitrines virtuais

### PANORAMA DE MERCADO

Confira os números do  
mercado caxiense sob o  
olhar da CDL Caxias

### CUIDADO COM O GOLPE!

Em 12 meses, quase oito  
milhões de brasileiros  
foram vítimas de fraudes

## FALA, PRESIDENTE



IVONEI MIGUEL PIONER

foto: Jucimar Milese

Presidente CDL Caxias do Sul

*"Nossa visão associativa e colaborativa nos fornece condições e conhecimento suficiente para encarar os desafios do nosso segmento. Estamos prontos para 2019!"*

Os últimos dois meses de 2018 foram especiais para a CDL Caxias, porque vivemos e compartilhamos os bons sentimentos do Natal e do Ano Novo. Esse período festivo é sempre de vital importância não apenas para alavancar as vendas de nossos associados, mas, principalmente, pelo sentido de bondade e compaixão que desperta. Nossa campanha Natal CDL Mais Presente foi um sucesso graças ao envolvimento das pessoas nos três pilares dessa ação: presentear, celebrar e doar.

Queremos adentrar 2019 com essas três palavras muito claras diante de nossos objetivos e desafios. Queremos prolongar esses sentimentos como forma de nos inspirar a começar essa nova jornada com a certeza de que vamos conseguir "dar a volta", fortalecendo nossa economia, recuperando nossas perdas e, consequentemente, vivendo em uma sociedade mais justa e igualitária. Todo o início de ano nos faz refletir, traçar metas e objetivos. A CDL Caxias também fez essa avaliação entre seus integrantes e associados. Para nós ficaram bem claros os desafios que temos pela frente, ainda diante de um cenário econômico e político em recuperação. No entanto, pudemos vislumbrar um forte sentimento de esperança e otimismo. Mas, para isso, teremos de trabalhar muito e enfrentar os problemas de frente, com ações planejadas e estratégias muito bem desenhadas.

Tenho certeza de que todos da CDL Caxias estão dispostos a encarar 2019 com firmeza e serenidade. Estamos atentos aos movimentos e às tendências de mercado, estamos observando as novas diretrizes das relações trabalhistas e as novidades da revolução digital. Nossa visão associativa e colaborativa nos fornece condições e conhecimento suficiente para encarar os desafios do nosso segmento. Estamos prontos para 2019! Desejo a todos uma ótima leitura! E um ano repleto de realizações!

## JANEIRO 2019

05

PERFIL

*Alanna Slomp*

08

ENTREVISTA

*Aline Dotta*

10

CAPA

14

SPC

*Cuidado com o golpe*

16

PANORAMA DE MERCADO

*e a análise do Núcleo de Informações  
de Mercado da CDL*

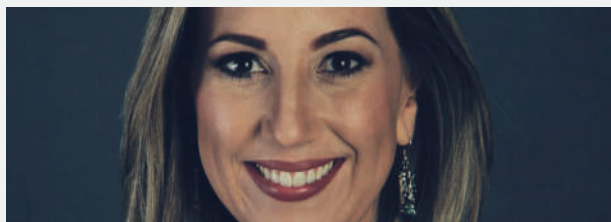
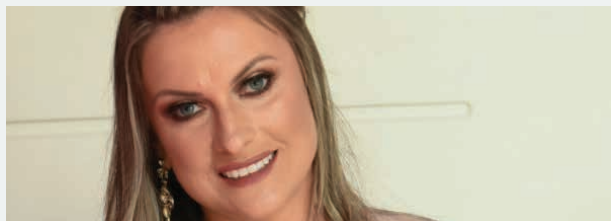


foto capa: Shutterstock / fotos: Alanna Slomp / Belo-Hachmann / Shutterstock

## EXPEDIENTE

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 | [cdl@cdlcaxias.com.br](mailto:cdl@cdlcaxias.com.br)  
[marketing@cdlcaxias.com.br](mailto:marketing@cdlcaxias.com.br) | [www.cdlcaxias.com.br](http://www.cdlcaxias.com.br)

Gestão 2017/2018

**Presidente**  
Ivonei Miguel Pioner

**Vice-Presidente Financeiro:** Renato Spuldarso Corso  
**Vice-Presidente Administrativo:** Vitor de Carvalho  
**Vice-Presidente de SPC/ Benefício:** Micael Canuto  
**Vice-Presidente de Comunicação:** Carmen Dalcin  
**Vice-Presidente de Relacionamento:** Rui Alberto Cassina  
**Vice-Presidente de Tecnologia e Inovação:** Eduardo Colombo

**Presidente do Conselho Superior:** Analice Carrer  
**Presidente do Conselho Fiscal:** Milton Corlati  
**Presidente do Conselho Deliberativo:** Ércio Becker

**Gerente Comercial e Marketing:** Joel Ribeiro  
**Gerente Administrativo Financeiro:** Carlos Alberto Cervieri

**CDL Jovem**  
**Diretora:** Alanna Slomp

**Vice-diretor Administrativo:** Jonathan Piva de Almeida  
**Vice-diretora de Eventos:** Daiane De Toni  
**Vice-diretora de Responsabilidade Social:** Shaize Maldonado Roth

**Representantes Junto aos Conselhos Municipais:**

**CESPC - Conselho Estadual de SPC:** Ivonei Miguel Pioner  
**- CIC - Conselho Sindical:** Ivonei Miguel Pioner - **CMDS - Conselho Municipal de Defesa e Segurança:** Jackson Campani / Vitor de Carvalho - **CMTT - Conselho Municipal de Trânsito e Transporte:** Margarete Tomasini Bender/Ivonei Miguel Pioner - **COMDICA - Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente:** Sérgio Formolo - **COMEC - Comissão Municipal de Análise do Impacto Econômico Sobre o Empreendimentos de Comércio e Serviço:** Ivonei Miguel Pioner - **COMSEPLAN - Conselho Municipal de Planejamento e Gestão Territorial:** Fernando Gonçalves Reis/ Esequiel Andreazza - **COMTCNA - Comissão Técnico Administrativa - Secretaria do Meio Ambiente:** Mateus Formolo - **COMTUR - Conselho Municipal do Turismo:** Ainará Comerlato Costa/ Rodrigo Ramos Paglioli - **CNDL - Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas:** Ivonei Miguel Pioner - **Festa Nacional da Uva - Conselho Deliberativo:** Ivonei Miguel Pioner - **Fundação Caxias - Conselho Deliberativo:** Renato Luiz Fedrizzi - **MOBI: Turismo:** Milton Corlati / Infraestrutura: Fernando Gonçalves Reis / Atração de investimentos: Ivonei Pioner - **Parceiros Voluntários - Conselho Deliberativo:** Vitor de Car-

valho - **SPC Brasil - Conselho Deliberativo do Serviço Nacional de Proteção ao Crédito:** CDL CAXIAS: Ivonei Miguel Pioner - **SPC Brasil - Conselho Nacional de SPC:** Ivonei Miguel Pioner - **Comissão de Desenvolvimento de Caxias do Sul - CODEM Caxias:** Ivonei Miguel Pioner - **Observatório Social de Caxias do Sul:** Bruno Moraes/ Jonathan Piva de Almeida - **Grupo de Trabalho Turismo Industrial - Comissão de Desenvolvimento Econômico, Fiscalização e Controle Orçamentário da Câmara Municipal de Caxias do Sul - CDEFECO:** Claudia Sassi e Rubia Frizzo - **VIII Semana Municipal do Empreendedorismo:** Bruno Moraes (CDL Jovem).

**Outras Representações**  
**Assessoria Técnica Estadual/SPC:** Rita de Cássia Pereira

**Coordenação Editorial**  
**Gerente Comercial:** Joel Ribeiro, **Assessoria de Imprensa:** Dinâmica Comunicação

**Produção Revista Panorama**  
**Edição:** Dinâmica Comunicação  
**Diretor-editor:** Ricardo Tonet Dini  
**Jornalista Responsável:** Juçara Tonet Dini (MTB 4599)  
**Textos:** Fabiano Finco  
**Diagramação:** Agência 42  
**Impressão:** Grafilme  
**Tiragem:** 4.800 exemplares

## PARA LER, VER E OUVIR



fotos: Divulgação

### **O Inimigo, de Ária Trio**

O grupo caxiense de música instrumental Ária Trio apresentou recentemente seu terceiro e mais recente trabalho, o CD da trilha sonora do curta-metragem *O Inimigo*. Já conhecido pela qualidade de sua pesquisa e composição musical, o Ária agora retorna aos palcos depois de um período de imersão criativa cujo resultado é um disco de atmosfera mais densa, experimental, diferente do seu já consagrado estilo. Da combinação do piano de Esmeralda Frizzo, da harmônica de Ricardo Biga e do violão de Tomás Savaris agora surge uma sonoridade singular, pois sete das oito faixas originam-se de temas exclusivamente compostos para a trilha sonora do curta homônimo. O grupo iniciou os trabalhos em 2000, e desde então apresenta canções de muita qualidade. Disponível no Deezer e Spotify.



### **As Coisas Que Você Só Vê Quando Desacelera** **Autor: Haemin Sunim**

Um desses raros e necessários livros para quem deseja tranquilizar os pensamentos e cultivar o autoconhecimento. Ilustrada com extrema delicadeza, a obra ajuda a entender nossos relacionamentos, nosso trabalho, nossas aspirações e nossa espiritualidade sob o prisma de que a forma como percebemos o mundo é um reflexo do que se passa em nossa mente. (Editora Sextante).



### **Explicando, Netflix**

Explicando é uma série de documentários sobre os mais variados assuntos (muitos deles polêmicos) da atualidade. O programa de cunho jornalístico, produzido em parceria com o site britânico Vox, tem um formato discursivo, mas com uma narrativa leve. Os apresentadores são geralmente pessoas conhecidas do público, o que cria uma empatia imediata. Cada episódio envolve um extenso trabalho de pesquisa. Embora seja um programa de documentários sem especificidade de segmento, cada um deles esclarece e explica o tema abordado por meio de entrevistas com especialistas, relatos e/ou cenas de fatos históricos e estatísticas.

## em ALTA

### **MELHORES INVESTIMENTOS PARA 2019**

Pesquisa da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais indica que a Poupança é a preferência de 16% dos brasileiros, o que percebe-se que não fomos educados sobre o mercado financeiro. Por isso, segue o consenso para 2019: melhores investimentos continuam sendo os de Renda Fixa, como Tesouro Direto, CDB, LC e Debêntures! Mas claro, é sempre bom acompanhar o mercado!

## em BAIXA

### **TELEMARKETING MAL FEITO**

Você recebe uma ligação de um número de Uberlândia, mas não lembra de ter nenhum conhecido por lá. Resolve atender e ouve uma proposta de mudança de plano que vai te oferecer isso e aquilo. Esse é apenas um dos tantos exemplos de como o telemarketing se tornou invasivo. Essas estratégias de telemarketing mal feitas estão mais afastando do que conquistando o consumidor, tamanha a insistência nas ligações.

# Gestão compartilhada com uma equipe comprometida

*Esse é o legado que a mais nova diretora da CDL Jovem Caxias, Alanna Slomp, quer deixar frente à entidade*

**A** comerciante Alanna Slomp, 33 anos, assumiu a diretoria da CDL Jovem Caxias no último dia 6 de dezembro. Como o mandato para o cargo é de apenas um ano, ela está ansiosa para botar mãos à obra o quanto antes. Natural de Farroupilha, Alanna quer dar continuidade aos projetos da CDL Jovem Caxias, mas também contribuir muito com novas ideias. “Precisamos inovar nossas ações com a comunidade, os associados e os integrantes do grupo”, acredita.

Filha dos empresários Eduardo Luis Slomp e Teresinha Fontanive Slomp, Alanna é formada em: Administração e Marketing pela FSG; cursou Marketing na Universidad de La Empresa, em Buenos Aires, por meio de um intercâmbio proporcionado também pela FSG, e Gestão em Supermercados, curso oferecido pela Associação Gaúcha de Supermercados, em Porto Alegre. A moradora do bairro Forqueta, em Caxias do Sul, é hoje responsável pelo setor de compras do mercado da família, fundado pelo pai, em 1987.

Sua participação na CDL Caxias começou em 2016, trabalhando no Departamento de Ensino, onde permaneceu até 2017. No ano seguinte, atuou como vice-presidente Administrativa na gestão de Esequiel Andreazza, Caroline Dalcin e Aline Retore. Agora, assume seu novo desafio “abraçando a causa”. “Sou uma pessoa bastante persistente, realista e me entrego de corpo e alma mesmo, me dedico muito ao trabalho. Sempre fui em busca do que eu quis e trabalho muito para conseguir”, diz a comerciante. “Tenho muito amor pela minha

profissão e não me vejo fazendo outra coisa na vida. Amo trabalhar. Por outro lado, sou teimosa, me cobro muito”, revela.

Para realizar seu trabalho frente da CDL Jovem Caxias, Alanna quer envolver a equipe com os mesmos objetivos e propósitos. “Pretendo deixar como legado uma gestão de sucesso feita com pessoas comprometidas. Não se faz nada sozinho”, avalia. “O que me gratifica é quando consigo surpreender as pessoas, entregando a elas o que estavam precisando”, ressalta.



*“Pretendo deixar como legado uma gestão de sucesso feita com pessoas comprometidas”.*

Foto: Alencar Turella



Valorização do bem estar dos colaboradores proporciona rentabilidade às pequenas e médias empresas

## Mantenha a sua empresa **SAUDÁVEL**

*Empresa que oferece planos de saúde aos seus profissionais ganha em produtividade e credibilidade*

**U**m dos assuntos que tem ganhado força nos encontros de especialistas em recursos Humanos é o "Salário Emocional", conjunto de fatores emocionais e motivacionais que fazem com que as pessoas queiram permanecer em uma empresa. Entre esses fatores estão oportunidades de desenvolvimento profissional, ambiente de trabalho positivo e plano de saúde. Esse último, aliás, tem um peso enorme nessa lista. O que durante muitos anos foi encarado como um custo que os pequenos e médios empreendedores, hoje o plano de saúde é considerado um verdadeiro aditivo à produção. Os planos de saúde tornaram-se não apenas fatores para a atração e reten-

ção de talentos, mas também um poderoso incentivo à rotina profissional, principalmente entre os pequenos negócios. Por isso, nos últimos anos tem se observado uma movimentação grande em termos de alternativas e opções para o mercado, ou seja, planos de saúde empresariais estão cada vez mais preparados para abranger todos os tamanhos de empresas. É a valorização do bem estar do trabalhador, proporcionando mais rentabilidade às pequenas e médias empresas.

### **ACESSO AOS SERVIÇOS DE PREVENÇÃO REDUZ O ÍNDICE DE ABSENTISMO**

O colaborador de uma empresa, ao saber que ele e sua família estão cobertos pelo plano, certamente será mais

colaborativo com a empresa ou organização a que está ligado. Por outro lado, as empresas também ganham ao oferecer para o trabalhador uma ampla rede credenciada para que ele cuide da saúde de forma preventiva, evitando faltas recorrentes. Afinal, em uma empresa pequena, com poucos funcionários, a ausência de um deles pode fazer toda a diferença.

Atualmente, não é preciso fazer o mesmo plano para todos os seus funcionários. É possível optar por tipos diferentes de acordo com a hierarquia do colaborador dentro da sua equipe, tudo isso dentro da mesma linha de plano escolhida. Assim, é possível economizar e ainda aumentar a cobertura de acordo com uma promoção ou plano de carreira, por exemplo. Mais uma maneira de a empresa oferecer ainda mais incentivos para a produtividade e fidelização do seu funcionário.

### CONFIRA ALGUNS MOTIVOS PARA CONTRATAR PLANO DE SAÚDE EMPRESARIAL

- Produtividade em alta - com a oportunidade de cuidar da sua saúde, os colaboradores sentem-se mais motivados, aumentando a produtividade.
- Segurança e tranquilidade - com uma plano de saúde empresarial que pode ser acionado no momento em que necessitem, os funcionários passam a ter mais segurança e tranquilidade para desenvolver suas atividades sem maiores preocupações, porque sabem que estão bem amparados.
- Melhorias no relacionamento entre empresa e colaborador - quando o colaborador recebe benefícios e a empresa mostra que se preocupa com o seu bem-estar e que o valoriza, ele retribui com comprometimento, respeito e parceria.



Equipe motivada:  
tranquilidade  
retribuída com  
comprometimento



## DICA DO JOEL

gerente comercial | CDL Caxias

*Nada melhor do que trabalhar tranquilo, sabendo que, em caso de necessidade, temos acesso a uma assistência médica de qualidade para nos socorrer quando precisarmos. Já vimos na matéria ao lado os muitos benefícios de se contratar um plano de saúde empresarial, independentemente do tamanho e do perfil da empresa. Negócios que oferecem benefícios a seus colaboradores são bem vistos não só por eles, mas também pela sociedade como um todo, obtendo um diferencial competitivo diante das concorrentes que não reconhecem seus funcionários como deveriam.*

**Nós, da CDL CAXIAS, contamos com uma equipe especializada que atende às necessidades do associado e consegue oferecer a melhor opção para cada situação. Confira algumas vantagens:**

- Por meio da CDL Caxias, o associado contrata o serviço da Unimed Nordeste com valor diferenciado e atendimento exclusivo.
- Os planos contemplam o SOS Unimed, proteção 24h e segurança em momentos imprevisíveis. Atendimento rápido e eficiente na hora em que você precisar.
- Outra vantagem oferecida é o plano exclusivo para acidentes de trabalho: os funcionários ficam assegurados desde a sua data de admissão pelo atendimento médico e hospitalar oferecido nos momentos em que se tornam necessários realizar procedimentos relacionados a acidentes de trabalho e de percurso, por um pequeno valor adicional e sem carência.



**MARQUE NA  
AGENDA**

**06.01**

Sorteio  
Promoção  
Natal CDL  
Mais Presente

**até  
31.01**

Feirão Limpa  
Nome SPC

**22.02 a  
10.03**

Festa Nacional  
da Uva

# ADMINISTRANDO AS HABILIDADES SOCIAIS

*Fazer a gestão de uma equipe por meio da inteligência emocional garante bons resultados e torna o ambiente de trabalho mais saudável*

**C**apacidade de gerenciar uma equipe e organizar metas com sucesso se colocando no lugar de outras pessoas, desenvolvendo suas habilidades e oferecendo feedback construtivo. É essa a base da Inteligência Emocional, uma “ferramenta” cada vez mais empregada por administradores e gestores tanto de grandes corporações quanto de pequenas lojas. Eles estão cientes de que a todo momento experimentamos sensações, e que cada decisão, cada situação, produz em nós emoções positivas e negativas que podem interferir em nossas atitudes e no nosso desempenho. Ou seja, dentro de uma empresa, saber administrar nossas habilidades sociais é essencial, afinal estamos lidando com pessoas durante a maior parte do nosso dia. Autocontrole, motivação e empatia estão à prova a todo momento e, mais importante, devem ser aplicadas para a garantia de um convívio sadio.

Para você ficar ainda mais por dentro da Inteligência Emocional, conversamos com Aline Dotta, psicóloga especialista em Gestão de Pessoas e mestre em Neuromarketing pela Florida Christian University. Há 15 anos, Aline presta consultoria na área de Recursos Humanos e desenvolvimento de pessoas, equipes e líderes. Professora convidada da Fundação Getúlio Vargas (FGV) para as disciplinas de Neuroliderança e Inteligência, Aline ensina: “todas as pessoas podem desenvolver comportamentos mais adequados, inclusive nas situações em que somos tomados por estresse e pressão. Para isso, é preciso respeitar e se colocar no lugar do outro”.

## **Como dosar emoção e razão diante de tantos desafios no mundo dos negócios?**

Para alguém desenvolver inteligência emocional é preciso autoconhecimento. Estudos da neurociência nos mostram que até 95% das nossas escolhas são feitas pelo nosso inconsciente, e apenas de 5% a 15% pelo consciente. O verdadeiro desafio é conhecer, reconhecer e buscar o equilíbrio. Uma forma segura de melhorar os desafios no mundo dos negócios é compreender essa relação e aprender como comunicar com o maior tomador de decisão: nosso cérebro inconsciente.

## **Para um líder, um gestor, o autoconhecimento passa por respeitar as pessoas, independente da hierarquia profissional?**

Não adianta ser formado em Harvard e não ter um bom relacionamento com o time. As emoções, além de estarem relacionadas a nossa sobrevivência e proteção, também servem para gerar comportamentos, e por isso começou a ser dada a elas a devida importância como um diferencial competitivo. Hoje o tema inteligência emocional está sendo cada vez mais utilizado dentro das organizações, tanto para desenvolver liderança, quanto para desenvolver as equipes. Trabalhar a inteligência emocional é uma forma segura de melhorar os resultados de uma organização à medida que se desenvolve um ambiente onde as pessoas possam compreender e gerenciar suas emoções/sentimentos. No caso da liderança, mais especificamente, um bom líder consegue perceber quando seu colaborador está num dia ruim, e o ajuda a passar por este período difícil. Afinal, só conseguimos entregar competências quando estamos em um ambiente onde nos sentimos seguros. Um bom líder promove uma cultura de resultados onde, no lugar de “competição” a palavra-chave se torna “cooperação”.

## **Sabemos que a inteligência emocional traz resultados muito significativos às organizações. E no ramo varejista, nas lojas de rua, onde às vezes há uma rotatividade grande de funcionários e um perfil diversificado de clientes, como ela é vista e/ou aplicada?**

A inteligência emocional é útil em todos os segmentos. Saber, aprender, reconhecer e gerenciar nossas emoções é o verdadeiro diferencial para quem quer entregar competências. No caso do ramo varejista, entendo que ela é fundamental para que o lojista e sua equipe possam otimizar suas vendas, seu atendimento e também o relacionamento. Um dos grandes pilares da inteligência emocional é a empatia. O “saber colocar-se verdadeiramente no lugar do outro”. Um conceito bonito mas, na prática, desafiador! Colocar-se no lugar do outro requer autoconhecimento, para ler e compreender suas emoções, para poder ler e compreender as emoções das outras pessoas.



Foto: Beto Hachmann

“ Não adianta ser formado em Harvard e não ter um bom relacionamento com o time. Um bom líder promove uma cultura de resultados onde, no lugar de “competição” a palavra-chave se torna “cooperação”.

### **Ainda no segmento varejista, a Inteligência Emocional é uma “ferramenta” eficaz para reter talentos?**

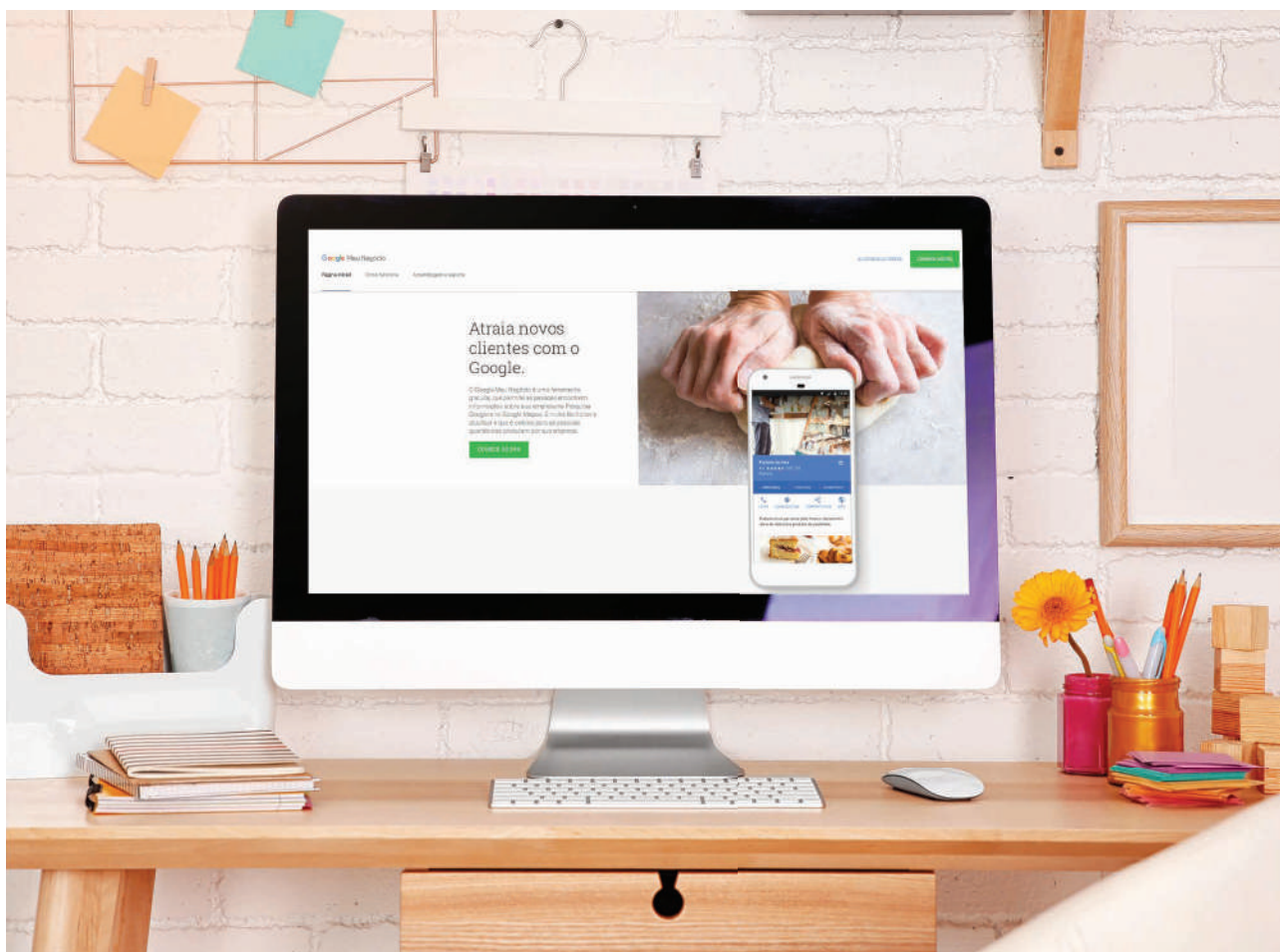
A empresa que utilizá-la em sua estratégia e em sua cultura é uma empresa que possui diferencial de entrega para o cliente, e assim melhora significativamente os resultados do seu negócio. Essa empresa terá desenvol-

vido uma equipe madura, que conhece suas emoções individualmente e em grupo, e também nas pessoas que fazem parte desta equipe! No desenvolvimento da inteligência emocional, as pessoas aprendem, por exemplo, a reconhecer quais gatilhos disparam comportamentos inadequados e como encontrar caminhos melhores e mais adequados para lidar com a situação.

# O QUE O GOOGLE TEM A VER COM SEU NEGÓCIO?

*Conheça a ferramenta que tem colocado  
muitas lojas nas vitrines virtuais*





**Q** uantas vezes você já ouviu alguém dizer “dá um Google aí”? Inúmeras, não é? Isso porque o Google se tornou mesmo a

maior fonte de informações virtual, seja para o assunto que for. Não é por nada que ele é carinhosamente apelidado de “oráculo”. E essa ferramenta se desenvolve a passos rápidos, levando vantagens e benefícios aos mais distintos públicos. Um deles é o segmento do comércio, que ganhou um forte aliado desde a chegada do Google Meu Negócio. Essa ferramenta gratuita e fácil de usar possibilita que empresas e organizações gerenciem suas presenças online no Google, inclusive na Pesquisa Google e no Maps. Ao publicar e editar as informações da sua empresa, você ajuda os clientes a encontrá-la. E a fazer negócios, claro.

Confira a entrevista com o publicitário Rodolfo Benetti, diretor de Marketing da Orgânica Digital, especializada em estratégias digitais para empresas.



*O crescimento dos acessos mobile contribuiu muito para que o Google Meu Negócio seja hoje tratado como fundamental para qualquer comércio".*

### **O Google Meu Negócio tem se tornado uma tendência no segmento do comércio?**

Sim. Em 2018 o Google completou 20 anos, ele já faz parte de nossa vida e está cada vez mais relevante como fonte de tomada de decisões e sempre pronto para tirar nossas dúvidas. Ser encontrado pelo seu cliente na hora certa e com as informações corretas é fundamental para atrair um cliente e fechar a venda. O Google Meu Negócio surge para que você, mesmo sem ter um site ou rede social, esteja com sua empresa presente na internet e leve todas as informações necessárias para o seu cliente, desde o horário de funcionamento, fotos, endereço, até avaliações de usuários que podem ser fundamentais na decisão do cliente.

### **Como se percebe o desenvolvimento de um negócio por meio dessa ferramenta?**

O crescimento das empresas de comércio no Google Meu Negócio se dá principalmente pelas atualizações, que está priorizando resultados que estejam geolocalizados em seus resultados. Ex: estou em Gramado e digito "restaurante no centro". É um termo de pesquisa extremamente amplo, mas ele trará resultados somente de Gramado. Pode fazer o teste na sua região. E é esse o momento do seu comércio aparecer como uma das soluções. Se você não está lá, certamente vai perder competitividade. O crescimento dos acessos mobile contribuiu muito para que o Google Meu Negócio seja hoje tratado como fundamental para qualquer comércio.

### **Quais as principais vantagens do Google Meu Negócio para o ramo varejista? Como tirar proveito sadio e ético desta ferramenta?**

O ponto principal na utilização de ferramentas Google é sempre levar informações corretas e que realmente ajudem o usuário. O bom uso da ferramenta se dá aproveitando o máximo do seu potencial: atualizar corretamente horários de funcionamento, endereço e telefones de contato, inserir boas fotos da loja, de alguns produtos, inclusive. Isso é fundamental para um bom uso deste recurso que é gratuito do Google. Incentivar avaliações e responder aos questionamentos que podem ser enviados pelos usuários também é uma ótima prática. Quando você pesquisa e vê uma loja que tem boas avaliações e comentários e outra que não tem, qual você escolhe para visitar? É isso que você deve avaliar constantemente e acompanhar as interações. Nada pior do que parecer "abandonado" para o usuário. Isso tira muito a credibilidade do seu negócio.

### **Que dica você dá ao lojista que está interessado nessa ferramenta?**

Minha dica é o que sempre deixo claro quando falo de Google: seja autêntico, verdadeiro e, principalmente, aproveite todo o potencial que o Google pode oferecer para sua empresa. Ter a ferramenta Google Meu Negócio bem configurado e constantemente atualizado é fundamental para manter uma ótima impressão da sua loja na internet.

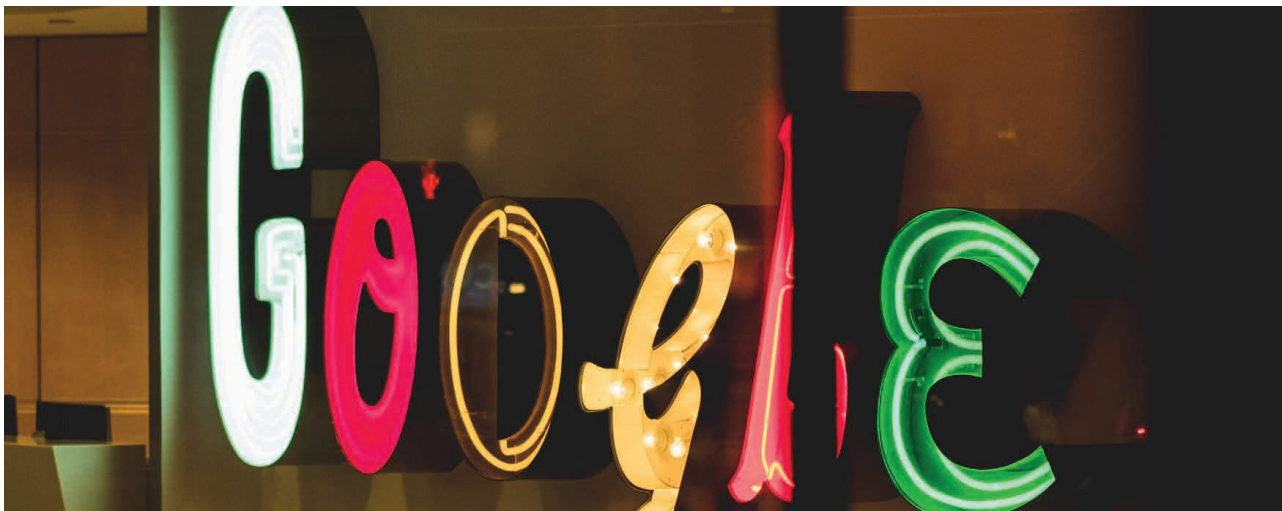


Foto: Cláudio Brezola/Divulgação

## Saiba mais

- O Google Meu Negócio é uma espécie de banco de dados do Google com informações sobre empresas, como nome, descrição, localização, categoria, imagens, horário de funcionamento, website e contato.
- O buscador consegue mostrar os dados mais confiáveis para os usuários que pesquisam sobre as marcas já cadastradas no serviço. Por isso é uma ótima estratégia de marketing.
- As pesquisas feitas por meio de aparelhos móveis são cada vez mais frequentes. E a funcionalidade de geolocalização desses dispositivos influencia diretamente nos resultados das buscas.

## Como utilizar

1



Para cadastrar a sua loja gratuitamente, basta ter uma conta no Google, acessar a página do Google Meu Negócio e clicar em "Aparecer no Google". Em seguida, preencha as informações corretamente e com cuidado. Fique atento aos detalhes, quanto mais informações, melhor. Isso vai garantir que seus clientes consigam encontrar sua loja ou entrar em contato sem problemas. Finalizado o cadastro, sua loja também aparecerá no Google Maps e receberá um perfil no Google+.

2



Para verificar que o endereço cadastrado está correto, o Google envia um cartão de confirmação por correspondência. Quando ele chegar, valide o código na página do Google Meu Negócio para confirmar os dados de localização.

3



Para ter acesso às estatísticas do Google Meu Negócio, os empresários que já têm a empresa cadastrada podem acessar a página do serviço e clicar em "Fazer login".

4

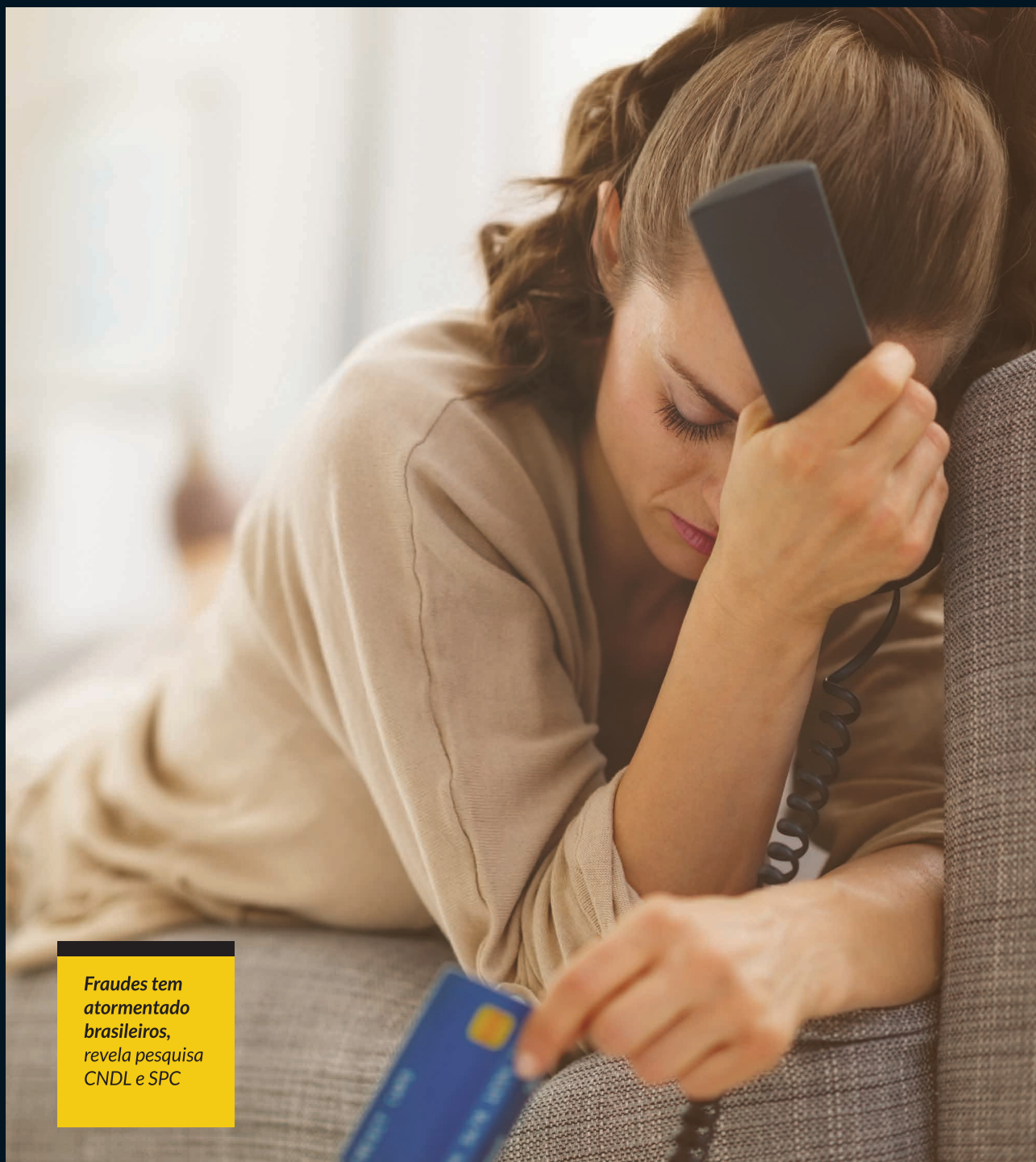


Ao selecionar a opção "Insights", é possível ver quantos usuários acessaram seu site, solicitaram rota, visualizaram fotos ou ligaram para você diretamente da ficha de pesquisa do Google. O mesmo relatório também mostra quantas pessoas descobriram a sua empresa na pesquisa e quantas buscaram diretamente pelo nome da sua marca.

5



Essas métricas dão uma ideia dos meios mais utilizados pelos clientes para chegarem até você. É uma ótima oportunidade de melhorar esses canais, atrair mais clientes e aumentar ainda mais as vendas.



Fraudes tem atormentado brasileiros, revela pesquisa CNDL e SPC

Foto: Shutterstock / Ilustração: Youn Project

Cuidado com o  
**GOLPE!**

Em 12 meses, quase oito milhões de brasileiros foram vítimas de fraudes.



**41%**

foram vítimas de clonagem de cartão de crédito



**12%**

tiveram o nome usado indevidamente para contratação de empréstimos



**10%**

tiveram seus documentos usados para abertura de crediário



**10%**

foram vítimas de pagamento de boletos falsos

**C**om a chegada do fim de ano, criminosos aproveitaram o aumento da circulação de consumidores nos centros de com-

pras para realizar os mais diversos tipos de golpes. Um levantamento da Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas (CNDL) e do Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) estima que, em 12 meses até setembro deste ano, 7,8 milhões de brasileiros foram vítimas de fraude. Mas as compras de final de ano são apenas um chamariz a mais aos golpistas. É preciso ficar atento pois eles atuam independentemente desse período.

Os dados mostram que a maior parte das ocorrências (41%) está ligada à clonagem de cartão de crédito. Outros golpes mais comuns envolvem o uso indevido do nome para contratação de empréstimos (12%), utilização de documentos para abertura de crediário (10%) e pagamento de boletos falsos (10%). Há ainda pessoas que foram vítimas de clonagem de cartão de débito (7%), falsificação de cheque (7%) e clonagem de placa de veículo (7%).

Crimes como esses acabam causando sérios danos para o consumidor, que ao ter suas informações pessoais utilizadas indevidamente, sofrem não apenas prejuízos financeiros, como também ficam expostos a constrangimentos. Segundo a pesquisa, as principais consequências enfrentadas com ações fraudulentas são perda de tempo com processos burocráticos para regularizar a situação (32%), compras indevidas feitas em seu nome (29%) e negativação do CPF, que dificulta a realização de compras por meio do crédito (24%).

#### **SPC Brasil libera, por 30 dias, gratuidade de monitoramento de CPF**

Para auxiliar a população na proteção a fraudes, o SPC Brasil disponibiliza, gratuitamente, por 30 dias, o serviço 'SPC Avisa'. Com a ferramenta, o consumidor recebe informações via e-mail sempre que seu

nome for incluído, excluído ou sofrer alterações cadastrais no banco de dados do SPC Brasil. De acordo com o SPC Brasil, nos últimos cinco anos, em cada dez avisos de perda ou de furto de documentos protocolados no SPC Brasil, quatro foram feitos entre janeiro e março, período que coincide com o Carnaval, quando as pessoas geralmente viajam e participam de atividades com grande aglomeração. "Com o SPC Avisa, o consumidor recebe alertas em até 24 horas sempre que o seu CPF for consultado para concessão de crédito ou quando houver inclusão ou exclusão da base de inadimplentes do SPC", afirma o superintendente de bureau de crédito do SPC Brasil, Nival Martins.

Outro serviço que está à disposição dos consumidores é o 'SPC Alerta de Documentos'. Em caso de perda, roubo, furto ou extravio de documentos pessoais, como CPF, talão de cheque ou cartão de crédito, por exemplo, basta apenas o consumidor comparecer pessoalmente até um balcão de atendimento do SPC Brasil com o boletim de ocorrência em mãos.

#### **Serviço**

Para contratar o monitoramento gratuito do CPF por 30 dias, o consumidor deve acessar a página <https://loja.spcbrasil.org.br/pessoa-fisica/monitorar-cpf-spc-avisa/spc-avisa-e-mail-mensal.html>

### **Metodologia**

A pesquisa ouviu 800 consumidores em setembro de 2018 com idade superior ou igual a 18 anos, de ambos os sexos e de todas as classes sociais, em 12 capitais das cinco regiões brasileiras: São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Porto Alegre, Curitiba, Recife, Salvador, Fortaleza, Brasília, Goiânia, Manaus e Belém. A margem de erro é de 3,5 pontos percentuais e a margem de confiança é de 95%.



**A**o final do ano de 2017 nos enchemos de esperança de que 2018 seria o ano do início da recuperação. Após 3 anos de crise, tudo que queríamos acreditar é que nossa economia iria finalmente reverter a curva de queda e que iríamos gradati-

vamente recuperar a capacidade de consumo de bens e serviços. Porém, a realidade de 2018 foi muito diferente. Depois de um início instável os resultados foram atingidos em cheio por uma das maiores paralizações já vivida por nosso país.

A greve dos caminhoneiros não só aplacou as esperanças de um ano de recuperação, mas principalmente nos mostrou a fragilidade da nossa economia. Este evento potencializou um dos grandes inimigos do crescimento econômico que é a falta de confiança dos consumidores e dos empresários. Desta forma, a velocidade na recuperação dos empregos e a disponibilidade das pessoas em consumir ficou restrita às suas necessidades essenciais e a compras para atender datas comemorativas.

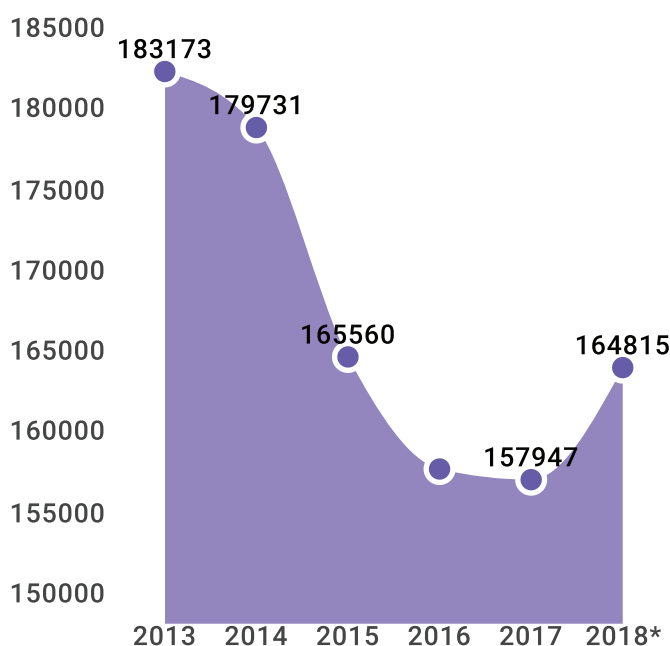
Porém, este cenário que hoje nos revela o lado ruim de 2018 e o que explica de uma forma bem simplista e resumida os motivos de não termos crescido. Também nos mostra o que precisa acontecer em 2019 para que possamos ter de fato um início de uma recuperação sadia e sustentável. Assim, apostamos que a chave para 2019 estará nos seguintes fatores:

- Recuperação do emprego com recuperação da massa salarial;
- Retomada da confiança;
- Redução da inadimplência.

Entre 2014 e 2017 nossa cidade perdeu mais de 25.000 postos de trabalho o que afetou consideravelmente nossa economia. Em 2018 começamos a recuperar o emprego e o saldo foi muito positivo quando comparamos com os anos anteriores. Só neste ano, entre Janeiro e Outubro, foram mais de 6.800 novos postos de trabalho e a expectativa é de fechar o ano com saldo superior a 7.500 novas vagas. Assim as projeções para 2019 são a de mantermos esta velocidade de recuperação, podendo repetir ou até mesmo ultrapassar os números de 2018.

Quando falamos em confiança temos dois cenários muito distintos, o qual podemos resumir em antes e depois das eleições. Antes das eleições havia um clima de insegurança e incerteza que abalava consumidores, empresários e agentes do mercado financeiro. Ninguém se arriscava muito em previsões para o futuro devido às grandes incertezas no cenário político. Passadas as eleições já é possível perceber um clima diferente e podemos ver um aceno positivo das pessoas e do mercado para a nova composição de governo que está por vir.

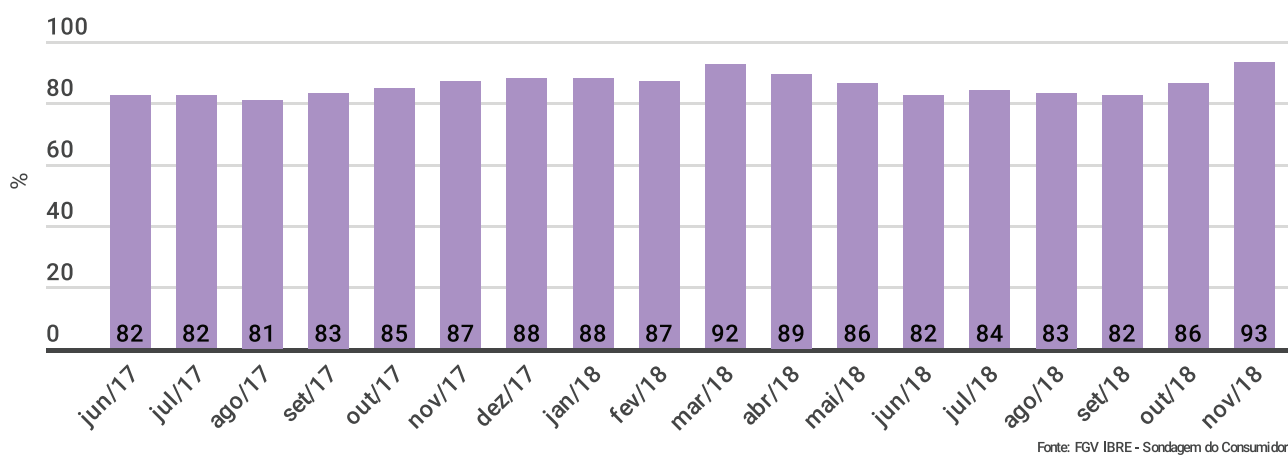
**Estoque de Empregos**



Fonte: RAIS/CAGED - Ministério do Trabalho, Emprego e Renda

Para que isto se reflita em crescimento real, não só para 2019, mas também para os próximos anos, será necessário um intenso diálogo entre políticos, empresários e a sociedade. Será imprescindível também, que haja muita transparência nas decisões e ações que serão tomadas pelos nossos políticos nas esferas nacional, estadual e municipal.

### Índice de Confiança do Consumidor



E por fim, mas não menos importante, será preciso atacar a inadimplência. Esta, acreditamos que deve ser uma das últimas a serem resolvidas devido aos patamares elevados a que chegamos e, principalmente, porque precisamos resgatar os primeiros dois pontos abordados nesta matéria. Quando conseguirmos recuperar o emprego e a capacidade financeira das pessoas, além da confiança para consumir e empreender, vamos ter pavimentado o caminho para a derrubada da inadimplência, o que significa mais dinheiro para os empresários investirem e mais pessoas com crédito prontas para iniciar uma nova jornada de consumo.

## RESUMO DA ANÁLISE

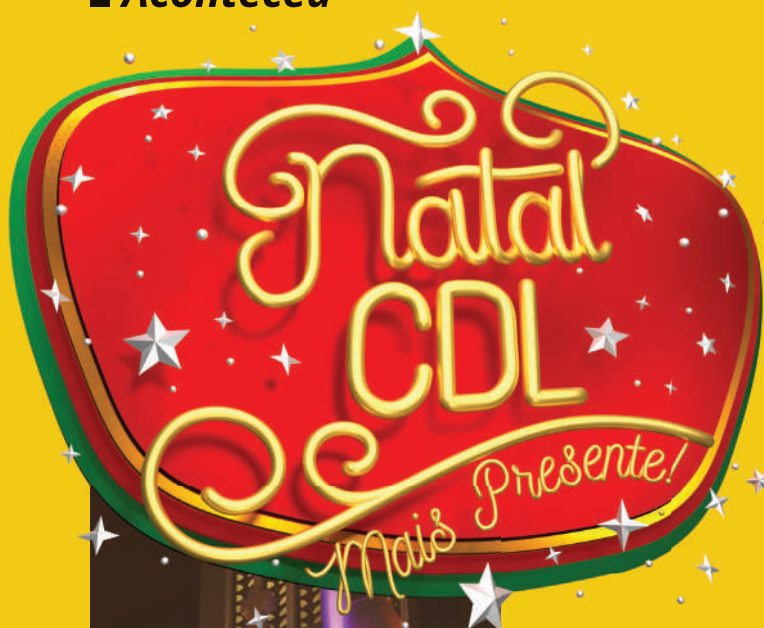
Núcleo de Informações de Mercado - CDL Caxias

Todo início de ano abre uma oportunidade para pensar o futuro, revisar os objetivos, definir metas e planejar ações que nos permitam alcançar resultados melhores. Se você está pensando que tudo isto é muito complicado, aqui estão algumas dicas para ter um plano estratégico simples mas eficiente:

- Defina qual o objetivo da tua empresa – estabeleça de forma clara qual é a Missão do seu negócio, qual o legado que a tua empresa vai deixar para o mundo;
- Descubra quem você é e quem você quer ser – identifique qual o seu posicionamento frente aos seus concorrentes (preço, qualidade, tamanho, etc) e defina onde você quer chegar no futuro, qual é a sua Visão;
- Defina seus objetivos - escolha poucos objetivos mas tenha certeza de que eles são específicos, importantes, orientados a ação, mensuráveis, agressivos porém realísticos, limitados a um espaço de tempo e, acima de tudo, inspiradores;
- Meça seu progresso - defina indicadores que digam se você está no caminho certo e que te permitam agir para corrigir o curso;

Faça tudo isto de forma simples. Escreva tudo e fixe em local visível para você e para sua equipe. Isto vai fazer com que você e seu time estejam sempre na mesma página e com o foco nos objetivos. Aqui o importante não é a beleza ou o acabamento dos gráficos ou da apresentação do planejamento, o que vale é o conteúdo. Também não tenha medo de errar, porque esta atividade é difícil mesmo. Lembre-se que muitas empresas erram seus planejamentos e por isto fracassam em alcançar seus objetivos. Mas a grande maioria das empresas erra mais ainda porque não planeja absolutamente nada, o que os torna vulneráveis ao acaso do mercado, da política e das mudanças provocadas pelos próprios concorrentes. Então, errar não é mais o nosso problema, mas sim a nossa capacidade de errar, detectar e corrigir rápido. Errar rápido, aprender rápido e corrigir rápido. Se você conseguir fazer um bom planejamento, souber engajar sua equipe e conseguir manter o foco em seus objetivos, seu negócio estará pronta para o próximo ano.

## Aconteceu



### ► ENCANTO E EMOÇÃO NO NATAL CDL MAIS PRESENTE

Caxias do Sul foi tomada pelo espírito natalino em dezembro, quando foi lançada oficialmente a campanha Natal CDL Mais Presente. Os eventos realizados pela CDL Caxias, Prefeitura Municipal e igrejas, marcaram o Natal na cidade, com o acendimento das luzes na Catedral Diocesana e na Praça Dante Alighieri, espetáculos nas igrejas Sagrada Família, Ana Rech, São Pelegrino e Capuchinhos. A beleza da decoração e da iluminação encantou o público, que pode acompanhar também a chegada do Papai Noel na praça. Durante os eventos, houve distribuição de pipoca, algodão-doce e shows musicais que consolidaram o sucesso da emocionante campanha de Natal.



Foto: Alencar Turella

*Feirão*

LIMPA NOME

SPC

NEGOCIE SUA DÍVIDA COM A CDL CAXIAS E COMECE O ANO COM SEU NOME LIMPO. APROVEITE NOSSAS CONDIÇÕES ESPECIAIS E O SEU 13º SALÁRIO PARA QUITAR DE VEZ SUAS PENDÊNCIAS. CAMPANHA VAI ATÉ 31 DE JANEIRO.

ATENDIMENTO:

DE SEGUNDA A SEXTA DAS 8H ÀS 11H50

E DAS 13H10 ÀS 18H - SINIMBU, 1415, 3º ANDAR.

INFORMAÇÕES COM A CDL PELO TELEFONE (54) 3209-9993.



*compartilhando crescimento*

Mala Direta  
Básica

9912318659/2013  
DR/RS  
CDL



Fechamento autorizado. Pode ser aberto pela ECT. Endereço de devolução: Agência Os 18 do Forte: Rua Os 18 do Forte, 1248 - Caxias do Sul - RS - CEP 95020-974

CDL **COBRANÇA**

Troque  
inadimplência  
por

**TRANQUILIDADE**

Mais de  
R\$ **2 MILHÕES**  
em dívidas recuperados em 2017

Mais de  
**700 ASSOCIADOS**  
atendidos com sucesso

**CONEXÃO DIRETA COM O SPC BRASIL**

Inclusão de débitos e baixas por pagamento no SPC feitos diretamente pelo CDL Cobrança, se o cliente assim desejar.

**BALCÃO DE NEGOCIAÇÕES**

Equipe especializada e ágil na negociação e recuperação de crédito.

**REPASSE DIÁRIO**

A CDL não fica com seu dinheiro parado! Os valores recuperados são repassados diariamente, assim como a prestação de contas.

 **CDL**  
Caxias do Sul

compartilhando crescimento