REVISTA
SINDICOMÉRCIO
6ª EDIÇÃO | Governador Valadares | JAN/FEV/MAR2016

GESTÃO de PESSOAS

SAIBA COMO O INVESTIMENTO NO CAPITAL HUMANO PODE SER A CHAVE PARA O CRESCIMENTO DO SEU NEGÓCIO

PÁGINAS 12 E 13

CONTRIBUIÇÃO SINDICAL 2016

A FECOMÉRCIO MG E O SINDICOMÉRCIO GOVERNADOR VALADARES FAZEM MUITO POR VOCÊ O ANO TODO.

CONFIRA ALGUNS BENEFÍCIOS QUE OFERECEMOS AOS EMPRESÁRIOS:

- REPRESENTATIVIDADE LEGAL
- ASSESSORIA ECONÔMICA E JURÍDICA
- PLANOS DE SAÚDE
- CERTIFICADO DIGITAL

TUDO ISSO E MUITO MAIS PARA GARANTIR OS SEUS DIREITOS E FORTALECER O SEU NEGÓCIO.

Saiba mais sobre obrigatoriedade, guias e outras informações pelo telefone (33) 3271-4334

Sindicomércio
Governador Valadares

Filiado à Fecomércio MG

Editorial

Olá, leitores, é muito bom darmos início a mais um ano. É tempo de agradecer a Deus por termos superado o ano anterior e de pedir o fortalecimento da nossa fé para compreendermos os desígnios Dele para nossa vida este ano que inicia.

Para esta edição da **Revista Sindicomércio**, preparamos uma reportagem especial sobre os respingos do desastre ambiental, provocado pelo rompimento das barragens da Samarco, no comércio de Governador Valadares. Empresários relatam as dificuldades enfrentadas até hoje, e um advogado alerta para a possibilidade de ressarcimento às empresas prejudicadas.

O ano anterior ficou marcado não apenas pelo desastre ambiental, mas também pela devastadora crise econômica. E o resultado já foi avaliado pela Confederação Nacional do Comércio: quase 100 mil lojas fecharam as portas em todo o país. Somente em Minas Gerais houve uma redução de 12,5 mil estabelecimentos.

Assim, a pergunta que todo empresário deve estar se fazendo, independentemente do porte é: Como sobreviver a juros, inflação, desemprego e impostos? O economista Guilherme Almeida compartilhou conosco o melhor caminho. Vale a pena conferir!

Visando analisar o índice de criminalidade nos estabelecimentos comerciais no ano de 2015, fizemos uma entrevista exclusiva com o Comandante da Oitava Região da Polícia Militar, Coronel Wesley Barbosa. Os dados são preocupantes, mas a PM alega que os casos de furtos estão diretamente relacionados ao descuido dos próprios empresários.

Às vezes, a mudança de fato está em nossas mãos. Para iniciar o ano com o pé direito, especialistas desvendaram como a Gestão de Pessoas pode elevar o desempenho empresarial. Em um ano, em que as vendas do comércio devem seguir em trajetória negativa, utilizar de ferramentas individuais pode garantir um diferencial competitivo.

Além da gestão de pessoas, o escritor Ernesto Artur Berg chama atenção nesta publicação para a importância da administração de conflitos. Antes que as discórdias coloquem em risco sua empresa, cuide para que os conflitos sejam bem resolvidos. Confira nesta edição dicas preciosas, e que quando não aplicadas, interferem no clima organizacional.

A Revista Sindicomércio também reporta, em suas páginas, uma matéria sobre a legislação e a importância do recolhimento da Contribuição Sindical para a união e defesa da classe, através do fortalecimento da entidade sindical.

Dedicamos ainda uma página para abordar as conquistas da classe patronal na Convenção Coletiva de Trabalho 2015/2016, sendo a principal delas, o reajuste da correção salarial abaixo do INPC.

Confira ainda uma série sobre as "Normas de Saúde e Segurança no Trabalho". Nesse tópico, foram abordadas a importância das instalações sanitárias, separadas por sexo, de lavatório provido de material para a limpeza individual; adoção de medidas de prevenção de incêndios, mantendo as aberturas, saídas e vias de passagem claramente assinaladas por meio da legislação de saúde e segurança, entre outras orientações.

Nesta publicação, você vai conferir na editoria Perfil, a história de vida da empresária Raquel Coelho. É uma empreendedora nata, que iniciou a carreira de moda ainda criança, acompanhando a mãe, costureira, nas modelagens e hoje vive um momento ímpar na empresa Da Isadora.

A revista traz, ainda, a história do GV Shopping e as principais conquistas desse empreendimento comercial para Valadares e região; uma orientação jurídica para os Contratos de Trabalho, além de uma análise sobre a Política Econômica do Brasil.

Por fim, na contramão da crise, a Coluna *Social Business* traz em destaque cinco empresários que resolveram abrir e/ou ampliar o negócio. São elas: Katiuscia Amaral (*Emporium Bier*), Alex Richard e Hugo Souza (Instante Urbano), César Cardoso (*New Look*) e o Lafayette Felipe (Ótica Premier).

Boa leitura!

Hercílio A. Diniz Filho
Presidente do Sindicomércio
Governador Valadares

GESTÃO de PESSOAS

Em tempos de crise, buscar estratégias individuais garantem um diferencial competitivo para as empresas, e investir em uma delas é fundamental nos resultados: a Gestão de Pessoas. Segundo estudiosos, investir em pessoas é sempre o melhor caminho para reter talentos, reduzir o *turnover* nas organizações e elevar o desempenho empresarial. Confira os principais desafios para gerenciar e estimular a equipe de trabalho!

PÁGINAS 12 E 13

PERFIL

A união de dom, amor e competência. Isso tudo você vai conferir na história da empresa **Da Isadora**, contada pela empresária destaque desta edição: Raquel Coelho. Frutos que vêm sendo colhidos graças à parceria de sucesso com os sócios: Rafael Duarte e Kamila Alves.

PÁGINA 9

ESPECIAL I A lama que invadiu o Rio Doce, provocada pelo rompimento da barragem da Samarco em Bento Rodrigues, distrito de Mariana, causou estragos incalculáveis ao meio ambiente, respingando de forma significativa em diversas atividades econômicas, como é o caso do comércio. Veja na reportagem especial a "voz" daqueles que já sofriam com a crise econômica, e foram impactados pela crise hídrica. **PÁGINAS 5 e 6**

Empreendimento I GV Shopping atrai clientes de Valadares e região 7
Segurança I PM divulga o índice de criminalidade no comércio em 2015 8
Efeitos da Crise I Quase 100 mil lojas fecham as portas ..... 10 e 11
Economia I Como sobreviver a juros, inflação, desemprego e impostos? 14
Série Saúde e Segurança I Parte I 15
Política & Governo I Análise da Política Econômica do País 16
Jurídico I Orientação sobre contratos 17
Gestão I Aprenda a administrar conflitos 18
Coluna Social Business 19
Negociação Salarial I Conquistas para a classe patronal 20
Contribuição Sindical I A importância e a obrigatoriedade do recolhimento 21
SESC I A transformação acontece todo dia 22
SENAC I Atitude empreendedora: é preciso agir para enfrentar a crise 23

Sindicomércio
Governador Valadares

Endereço: Rua Marechal Floriano, 600, salas 501 a 503, Centro – Governador Valadares – MG I CEP 35010-140
Telefone: (33) 3271-4334
E-mail: *sindicomercio.gv@sindicatos.fecomerciomg.org.br*
Site: www.sindicomerciogv.com.br
Facebook: Sindicomércio Governador Valadares
Horário de funcionamento: segunda a sexta, das 8h às 18h

EXPEDIENTE

Diretoria – Gestão 2014/2018
Presidente: Hercílio A. Diniz Filho
Secretário: Weber Duarte Andrade
Tesoureiro: Walter Vilela Filho
Suplentes: Alex Sandro Coelho Diniz
Marcone A. N. de Miranda
André Luiz Coelho Diniz

Conselho Fiscal
Efetivos: Valter Luis M. da Silva
Oldair Martins Soares Filho
Osmar Soares Neves
Suplentes: Ângelo Coelho dos Santos
Evandro Chaves Teixeira
Berenice F. Magalhães

Assessoria de Comunicação
Jornalista Responsável:
Jaqueline Rocha MG13.799 JP
Estagiário: Anderson Damasceno

Projeto gráfico e editoração
Roberto Chaves
Revisor: Ilvece Cunha
Imagens: arquivo Sindicomércio, Pixabay.com
Colaboração: Igor César Valadares
Periodicidade: trimestral
Tiragem: 5 mil exemplares
Impressão: Gráfica Formato

A **Revista Sindicomércio** não se responsabiliza por artigos assinados. São de inteira responsabilidade de seus autores, e não refletem, necessariamente, a opinião desta publicação.

2015: UM ANO IMPOSSÍVEL DE ESQUECER!

Foto: Pierre-yves Schlup

Sabe aquele ditado "A gente acha que nunca vai acontecer com a gente"? Quando de fato acontece, é simplesmente desesperador! Quem acompanha o noticiário, tomou conhecimento de um desastre ambiental ocorrido em Bento Rodrigues, distrito de Mariana, fruto do rompimento de duas barragens de rejeitos da mineradora Samarco, cujos donos são a Vale e a anglo-australiana BHP.

Ao presenciar pelos jornais a enxurrada de lama destruindo casas e sonhos, era impossível não se solidarizar com a cena. No entanto, para quem acompanhava de longe, essa era apenas mais uma tragédia noticiada, o que ninguém imaginava é que essa não seria mais uma, e sim, a tragédia.

O que parecia que era problema do "vizinho", passou a ser um problema nacional, já que o Rio Doce nasce no município de Ressaquinha (MG) e deságua no Oceano Atlântico, em Regência (Linhares/ES). Em Governador Valadares, a Prefeitura informou que o lamaçal passaria pela cidade, e que o abastecimento seria interrompido circunstancialmente. Mas o que ninguém, nem nos piores pesadelos, podia esperar era que a imagem de um rio, que já sofria com uma das piores secas em 70 anos, não seria mais vista por esta geração, somente daqui a 100 anos, conforme conclusões de ambientalistas.

Mas, ainda assim, a esperança do povo brasileiro é, realmente, a última que morre, pois muitos ainda acreditavam que o episódio seria passageiro, até que as más notícias começaram a chegar aos poucos: através da imprensa, redes sociais e comunicados oficiais da Prefeitura.

Desse dia em diante, a cidade, conhecida nacionalmente pelas altas temperaturas, chegou a decretar estado de calamidade, ficando sem água nas torneiras de 8 a 16 de novembro de 2015. Era impossível tratar a água, em virtude do alto índice de turbidez, provocado pela presença de metais pesados. Até que uma boa notícia veio à tona: o município havia

descoberto uma forma de retomar o abastecimento, usando um produto que consegue separar a lama (decantar) para que a água volte a ser tratada e distribuída à população, chamado polímero de acácia negra.

E assim, a cidade vem tentando esquecer o clima de velório que havia se instaurado, evitando olhar para o rio, que já foi inspiração de tantas canções, e hoje clama por socorro, nos remetendo a um único desejo: "Que a justiça seja feita".

Entretanto, nesse lamaçal de notícias, uma situação chamou a atenção: a solidariedade do povo brasileiro. Se muitos pobres tiveram a condição de se dar ao "luxo" de beber água, foi graças à generosidade de benfeitores, que de toda parte do Brasil se mobilizaram.

A LAMA RESPINGA NO COMÉRCIO

Dentro desse cenário de incertezas e angústia, um setor da economia não passou ileso: o comércio. A situação financeira do país já não era favorável para os varejistas, e a crise hídrica só veio acentuar o problema. Os empresários se viram desesperados para buscar recursos, de onde, muitas vezes, nem havia.

Quem passava pelo centro da cidade, encontrava uma cena deplorável: lojas totalmente vazias, afinal, todo e qualquer recurso tinha que ser poupado, pois o que mais importava no momento era comprar água. O incidente deu lugar não apenas a fatos verídicos, mas aos tradicionais boatos, como o de que os supermercados iriam fechar as portas, mas que foram rapidamente desmentidos através de um comunicado oficial do **Sindicomércio**.

O cenário de medo tomou conta da população, levando muitas famílias, que tinham condições, a saírem temporariamente de Valadares. Dos segmentos mais prejudicados, o alimentício aparece no topo, pois mesmo com as declarações de que a água tratada pelo SAAE era própria para o consumo, a população não se conformou por inteiro. "Os primeiros dias foram muito difíceis. Aliás, até hoje está sendo, nada voltou ao normal. As pessoas estão receosas de comer peixe", relata o comerciante Jacó Batista, proprietário de uma peixaria.

Cerca de 70% dos peixes que Jacó comercializava vinham do Rio Doce. Hoje, ele paga um preço muito alto para driblar as dificuldades e manter a empresa de portas abertas: "Como o peixe vem de outro estado, estou pagando 12% em impostos. No trajeto, ele passa por três ou quatro estados, isso deixa ainda mais caro. Tive que dispensar dois funcionários. Hoje estou trabalhando praticamente sozinho", lamenta o comerciante.

A funcionária Dilma Oliveira, que trabalha no segmento de peixaria há mais de 40 anos, reclama que costuma passar o constrangimento de ter que apresentar nota fiscal para provar que o peixe não é da cidade "É uma situação deplorável", desabafa.

Lojas como a do empresário Antônio Soriano, do comércio de artigos de vestuário, tiveram que aumentar os gastos para poder oferecer aos funcionários e clientes água de qualidade. "Como todo mundo sabe, a água é uma necessidade básica. Então, o primeiro impacto foi esse. E o que isso tem a ver com o comércio? Aquela semana que a lama chegou aqui em Valadares, as pessoas comprando balde, bacia e com a preocupação de onde conseguir água, o comércio parou. A nossa loja, durante uns quatro dias, chegou a vender 70% a menos. Ou seja, os compromissos chegam para pagar e você não tem vendas, não tem receitas, só despesas. Teve um sábado que se a gente tivesse ficado sem trabalhar, teríamos tido mais lucro. No nosso estoque, avaliado em mais de um milhão de reais, teve dia que girou apenas 400 reais. Vendíamos de 5 a 6 mil reais por dia...".

Soriano acredita que um incentivo financeiro às empresas afetadas seria importante: "Com esses recursos que o Estado vai receber de multas, poderiam criar uma linha de crédito com juros baixos para as pessoas prejudicadas. Em Valadares, o comércio de modo geral foi afetado, assim como em outras cidades, como em Colatina e Galileia. Seria muito importante criar uma linha de crédito como incentivo para essas pessoas afetadas. Não adianta dizer que um setor foi afetado e outro não foi. O problema foi geral".

EMPRESÁRIOS LESADOS PODEM RECORRER À JUSTIÇA

Aos empresários que se sentirem lesados com a tragédia, o advogado Paulo Nalon orienta: "todo aquele empresário que teve suas atividades prejudicadas ou inviabilizadas pelo acidente ocorrido nas barragens da empresa Samarco pode recorrer à Justiça para requerer o ressarcimento de todos os prejuízos sofridos, tanto material, como é o caso da queda nas vendas, quanto moral, um eventual abalo sofrido pela inviabilidade dos negócios em decorrência do acidente. O dano material deve ser provado, através de comprovantes de aquisição de produtos para reparo ou paliativo do prejuízo, e no caso de perda de algum bem, da respectiva nota fiscal. Em se tratando de prejuízo de ordem econômica, é importante apresentar no processo, comprovantes de ganhos mensais, para uma demonstração do ganho anterior e o posterior ao prejuízo".

A **Revista Sindicomércio** entrou em contato com a Samarco e por meio de nota, informou que "tem promovido estudos sociais que visam melhorar as condições dos impactados direta e indiretamente, e que a empresa reforçará seu processo de diálogo social, que já acontece nos municípios impactados. Para tanto, uma equipe especializada conduzirá reuniões periódicas com grupos locais que vão poder expor suas demandas e entender o plano de atuação da mineradora".

Nossa equipe também entrou em contato com a Secretaria Municipal de Comunicação em busca de esclarecimentos sobre a possibilidade de uma linha de crédito especial para as empresas prejudicadas, bem como do apoio que o Município poderia dar a esses empresários, mas até o fechamento desta edição, não obtivemos retorno. ■

Inspiração de tantas canções, o Rio Doce clama hoje por uma única melodia: justiça

SHOPPING MOVIMENTA A ECONOMIA DE VALADARES E REFORÇA O TÍTULO DE CIDADE-POLO

Desde 2015, o país vivencia um cenário de retração econômica para o comércio varejista, atacadista e de serviços, motivada pelo aumento da taxa de inflação, elevação da Selic, da taxa de desemprego e queda nos investimentos, instalando um verdadeiro clima de incerteza no país. A crise atingiu os quatro cantos do país, e Governador Valadares não passou ileso.

Manter o equilíbrio e criar estratégias para superar a crise é um esforço que todo empregador precisará ter. Explorar o título de cidade-polo e atrair cada vez mais pessoas da região, pode ser uma saída. Para isso, Valadares tem hoje como aliada a tradição do comércio de rua, e com um shopping center, um dos mais importantes empreendimentos comerciais da cidade.

O GV Shopping completa este ano 17 anos de atividade, fruto de um ousado passo do empresário Carlos Carneiro Costa e do esforço em conjunto de diversas entidades de classe, como é o caso do Sindicato do Comércio.

Atualmente, conta com um mix de 107 lojas e gera 3.500 empregos diretos e indiretos, responsável por movimentar anualmente 140 milhões de reais. Diariamente, recebe clientes dos Vales do Rio Doce e Aço, chegando a mais de quatro milhões de visitantes por ano.

Desde a inauguração, o centro comercial já passou por processos de expansão, sendo que o ano de 2015 representou um dos marcos, com o início da obra de ampliação em 7.900 m² do polo estudantil, que visa atender a mais de 3.500 alunos, o que para o Superintendente Sílvio Figueiredo, trará ótimos resultados. "Ao incluir um empreendimento educacional nas nossas dependências, o fluxo de pessoas aumentou e movimentou ainda mais os negócios do Shopping. Com essa segunda expansão, a expectativa é de 15% de aumento no fluxo de pessoas no GV Shopping", destaca.

Para este ano, segundo dados da assessoria de imprensa do Shopping, os desafios continuam. Em tempos em que a segurança é decisiva para manter um negócio e atrair as pessoas, o Shopping pretende continuar investindo em ações para reforçar e oferecer aos clientes um espaço diversificado e seguro.

CRIMINALIDADE
NO COMÉRCIO PODE SER EVITADA

O ano de 2015 foi um ano e tanto para os empresários. Além de criar estratégias para enfrentar as crises econômica e hídrica, conviveram com outro problema: a violência. De acordo com um levantamento da Oitava Região da Polícia Militar, no ano passado houve um aumento significativo no índice de criminalidade aos estabelecimentos comerciais. O número de furtos registrou um aumento de 20%, se comparado a 2014, fechando o ano de 2015 com 1.100 ocorrências. Já o número de roubos foi ainda maior, registrando 210 casos, o que significa um aumento de 32% em comparação a 2014.

Para analisar o que motivou esse avanço, e as expectativas da Polícia Militar para este ano, a **Revista Sindicomércio** convidou o Comandante da 8ª RPM, Coronel Wesley Barbosa.

Sindicomércio – Comandante, qual avaliação o senhor faz deste aumento no índice de criminalidade aos estabelecimentos comerciais no ano de 2015?
Cel. Wesley – Esse aumento foi motivado pela falta de prevenção do próprio comerciante. Nós temos no centro da cidade o Olho Vivo instalado, que tem ajudado bastante, mas as câmeras não alcançam o interior das lojas. Então, há furtos de mercadorias constantemente. Há pessoas que entram na loja para fazer compras, mas também praticam o furto. Como uma forma de inibi-lo, seria interessante a instalação de etiquetas eletrônicas nas empresas, fixadas nas mercadorias. Como policial, percebo que a maioria dos furtos é motivada por negligência do comerciante, deixando os produtos muito expostos, e sem vigilância. Os arrombamentos acontecem, mas são poucos, pois o Olho Vivo tem inibido muito. Eu digo, com muita tranquilidade, que esses crimes poderiam ter sido evitados, se as medidas de segurança tivessem sido tomadas pelo próprio lojista.

Sindicomércio – Seria possível explicar melhor essa afirmativa?
Cel. Wesley – Sim. Nós orientamos o que deve ser feito, mas nem todo comerciante assimila as nossas orientações. Muitas vezes, os empresários só aparecem nas reuniões da Rede de Comércio, quando são vítimas. E quando aparecem, é para reclamar. Segurança se faz com prevenção, e não com repressão. Muitos empresários deixaram de ser vítimas, porque cumpriram com as nossas orientações. O nosso objetivo não é agir após o delito, visando proteger não só o comerciante, mas também o cliente. Será que o lojista não pode perder uma hora do seu trabalho para trocar informações com a PM? Esse tipo de reunião é importante para a Polícia também, pois a obriga a aprimorar o seu planejamento e fazer um trabalho mais assertivo.

Sindicomércio – Quais outras medidas poderiam ser adotadas?
Cel. Wesley – A primeira pergunta que faço aos lojistas é "Você confia no seu colaborador?" Checou os antecedentes criminais antes da contratação? Há funcionários que furtam ou dão a dica ao infrator. Além disso, como está colocado o caixa na sua empresa? Procure um lugar mais reservado. Quando você for transportar um malote, que porventura a gente nem indica, pois o ideal é contratar uma empresa de segurança para fazer isso, tente variar os horários. Se possui mais de um funcionário de confiança, faça um rodízio entre eles. Tenha o hábito de fazer retiradas ao longo do dia, deixando no caixa o suficiente para o troco. Com os meus 29 anos de Polícia, posso afirmar que furto a estabelecimento comercial é fácil de ser inibido e o roubo reduzido. Percebo que falta um investimento do empresário, e exigem da Polícia que resolva o problema.

Sindicomércio – Para os empresários que tiverem interesse de participar da Rede, em quais regiões o Programa atua hoje?
Cel. Wesley – No Centro, Vila Bretas e Nossa Senhora das Graças, sendo um total de 350 estabelecimentos cadastrados.

Sindicomércio – O senhor acredita que a Rede, bem como a Cavalaria, já estão dando os resultados esperados?
Cel. Wesley – Acredito que pode melhorar. Esse aumento de furtos nos estabelecimentos comerciais demonstra que é necessário aperfeiçoar um pouco mais. Mas esse aperfeiçoamento é muito voltado para o comerciante pelos motivos já apresentados. Hoje, nós contamos com seis cavalos na Cavalaria, que trabalham todos os dias, em horário comercial, em escala de revezamento nos locais. Para nós, é um formato que está sendo suficiente, não prevê expansão, pois não compensa você aumentar, e não ter um suporte de logística para manter. A Cavalaria é hoje o segundo policiamento mais caro, perdendo apenas para o policiamento aéreo.

Sindicomércio – Para este ano, o que prevê o planejamento da Polícia?
Cel. Wesley – O que tínhamos que criar já foi feito, agora é aprimorar. Estamos intensificando e elencando os alvos, buscando parcerias com o Ministério Público e com o Poder Judiciário para mantermos os infratores fora de circulação. Pretendemos continuar com as atenções voltadas para o hipercentro, onde há maior circulação de pessoas e de dinheiro. Já no período noturno, estamos sempre cobrando da equipe de monitoramento do Olho Vivo a ficarem mais atentos, principalmente, para evitar os roubos. Através do Olho Vivo já foi possível reduzir mais de 50% da incidência criminal, sendo possível evitar homicídios, estupros, roubos, tráfico de droga...

PERFIL DA ISADORA

Para apresentar o Perfil desta edição, recorremos a um trecho da Bíblia: "Dai honra a quem merece honra!". Foi com essas palavras, que a empresa Da Isadora agradeceu e honrou em público a equipe através da página oficial no Facebook, pelo êxito nas vendas de fim de ano.

Através dessa postura, o comprometimento e respeito com a força de trabalho ficaram nítidos, porém, em entrevista exclusiva com a empresária Raquel Coelho, a nossa equipe conseguiu desvendar outro motivo do sucesso da marca: uma dose generosa de AMOR em tudo o que faz.

Embarque conosco em mais uma história de sucesso do empreendedorismo valadarense.

Sindicomércio – Raquel, conte-nos um pouco sobre a sua relação com o universo da moda e sobre a criação da marca Da Isadora. Você é de uma família de empresários?
Raquel – Não. O meu pai trabalhou no comércio e a minha mãe era costureira. Quando criança, sempre gostava de ficar perto dela, quando estava costurando. Na juventude, surgiu uma oportunidade de a minha mãe fazer uma produção para o empresário Silvério Chaves, e eu a ajudava quando voltava da escola. Na época, surgiu a oportunidade de meus pais e meus irmãos mudarem para os EUA. Eu fiquei e continuei o trabalho. Já não era mais para o Silvério, mas comecei a comercializar as roupas de outra forma. Tempos depois, a minha família retornou ao país, e montamos uma empresa. Continuamos juntos por um tempo, então, me casei e o meu marido começou a participar da empresa. Na época, era a Kelpe. Quando eu me separei, a empresa ficou com ele, e eu abri a Zatz. Porém, quando fui patenteá-la, já existia o nome. Foi nesta ocasião, que resolvemos homenagear a minha filha Isadora. De lá pra cá, somam-se 10 anos de história.

Sindicomércio – Você é mãe de quatro filhos, esposa, empresária... Como consegue conciliar todas essas funções?
Raquel – Eu tive uma pessoa muito importante, que me ajudou, que é a Luciana. Ela veio trabalhar comigo quando eu estava grávida do meu segundo filho. Há quatros anos, ela casou e saiu lá de casa, mas a quem tenho muita gratidão. Os pais dos meus filhos me dão muito suporte também. Além disso, há três anos, vieram a fazer parte da sociedade da empresa, o Rafael de Barros Duarte e a Kamila Alves Duarte, que hoje, são extremamente importantes para conseguir dar conta.

Sindicomércio – Atualmente, a marca Da Isadora está em evidência. Como você avalia este momento profissional?
Raquel – Só temos que agradecer a Deus, pois não é fácil, mas a gente está conseguindo manter um padrão de vendas. Acredito que pela qualidade do produto e atendimento nas lojas. É muito trabalho, muito amor. Depois que o Rafael e a Kamila vieram para a sociedade, essa parte melhorou ainda mais, pois eles são pessoas que gostam de vendas e vieram amando o produto, além do mais, a Kamila já trabalhava comigo na loja, e já conhecia a empresa.

Sindicomércio – Qual momento considera mais marcante?
Raquel – Foi o momento da transição. Quando eles entraram para a sociedade, a Da Isadora produzia para a Ananda, para a Katmos e para outras marcas. Então, tomamos a decisão de usar o nosso potencial para nós mesmos. Foi uma decisão muito importante, pois resolvemos acreditar no nosso produto.

Sindicomércio – A produção é toda feita em Governador Valadares?
Raquel – Sim. A gente tem a confecção, mas terceirizamos um pouco da produção. Somente a matéria-prima vem de fora, a mão-de-obra é toda de Valadares. Nós temos uma estilista que trabalha há seis anos conosco, que é a Mírian Cunha.

Sindicomércio – O que mais valoriza hoje na Da Isadora? Preço, qualidade do produto ou atendimento?
Raquel – Tudo. Nós temos clientes que valorizam mais a qualidade do produto; temos aquele cliente que quer uma roupa nova toda semana e precisa se preocupar com o preço. E, indiscutivelmente, todos eles querem um bom atendimento. Para manter um padrão, a gente faz um treinamento praticamente de forma diária. Nós temos um grupo da loja no *WhatsApp*, que também facilita a comunicação.

Sindicomércio – A marca está presente apenas em GV?
Raquel – São duas lojas em Valadares e um *outlet*; além de duas franquiadas, sendo uma no Shopping do Vale e outra em Vitória da Conquista.

Sindicomércio – Quando decidiram que era a hora de migrar para o GV Shopping?
Raquel – A negociação foi muito rápida, mas vou pedir ao meu sócio Rafael, para contar essa história melhor.
Rafael – Foi no final de 2013. Estávamos com a intenção de expandir e resolvemos, então, procurar o GV Shopping. Valadares é uma cidade-polo, e o Shopping ainda tem um comércio muito voltado para a cidade e região, além de ter flexibilidade de horário e um excelente estacionamento. Tinha uma carência para este segmento, e em 30 dias fizemos a obra e inauguramos no dia 3 de dezembro. Hoje, de 40 a 50% de nossas vendas no Shopping são para pessoas de fora da cidade. É uma forma de a marca ser vista por um público diferente do que a gente estava lidando.

Sindicomércio – Raquel, para encerrar, qual a sua meta para 2016?
Raquel – A gente almeja abrir pelo menos mais duas franquias. Seria, sem dúvidas, a realização de um dos nossos maiores objetivos para este ano.

FICHA TÉCNICA

Natural de: Governador Valadares
Casada com: Evandro Abrantes Cordeiro
Mãe de: Vitor, Caio, Enzo e Isadora

QUASE 100 MIL LOJAS FECHAM AS PORTAS EM 2015

É A MAIOR CRISE REGISTRADA PELO VAREJO NOS ÚLTIMOS 15 ANOS

O ano de 2016 já começou, mas para a classe empresarial, esquecer 2015 é quase impossível. A deterioração inédita das condições de consumo levou o varejo a registrar no ano passado o seu pior resultado em pelo menos 15 anos.

Além de ter fechado o ano com uma queda de 4,3%, segundo um levantamento do IBGE, 2015 foi devastador para os empreendedores. Um estudo realizado pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) mostra o fechamento líquido de 95,4 mil lojas com vínculo empregatício em 2015. Somente no estado de Minas Gerais houve uma redução de 12,5 mil estabelecimentos.

Os números representam um balanço final do ano, de acordo com os dados de dezembro do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), do Ministério do Trabalho e Previdência Social. O volume corresponde a uma retração de 13,4% nos estabelecimentos comerciais que empregam ao menos um funcionário. Nem mesmo as grandes lojas do varejo foram poupadas. Nos últimos 12 meses esses estabelecimentos registraram recuo de 14,8%.

Todos os segmentos do varejo revelaram quedas no número de informantes de movimentações trabalhistas, destacando-se, em termos relativos, as quedas nos ramos mais dependentes das condições de crédito, tais como: Materiais de Construção (-18,3%), Informática e Comunicação (-16,6%), Móveis e Eletrodomésticos (-15,0%) e Comércio automotivo (-14,9%). Até mesmo as Farmácias e Perfumarias – único ramo a registrar crescimento significativo de vendas no ano passado – perceberam queda no número de lojas.

Somente em Minas Gerais, houve uma redução de 12,5 mil estabelecimentos

Em termos absolutos, no entanto, Hipermercados, Supermercados e Mercearias foram os segmentos que tiveram a maior redução no número de lojas em relação a 2014. Foram 25,6 mil estabelecimentos fechados no ano passado, de um setor que reponde por um em cada três pontos comerciais do país. Esse segmento e o de lojas de Vestuário e Acessórios responderam por quase metade (45,0%) das lojas que saíram de operação.

De acordo com a Confederação, o fechamento das lojas está diretamente associado à queda no volume das vendas. "O levantamento evidencia a dimensão da crise no varejo, que afetou todos os setores, inclusive os grandes, que, teoricamente, têm mais capacidade de enfrentar o quadro recessivo. Além disso, chama a atenção porque ela está presente praticamente no país inteiro", avalia o economista da CNC, Fabio Bentes.

POSTOS DE TRABALHO

De acordo com o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados(CAGED), em todo o Brasil, foram fechados 218.650 postos de trabalho em 2015. Somente em Minas Gerais, houve uma redução de 22.310 empregos com carteira assinada.

A cidade de Governador Valadares sofreu uma redução de 1.030 postos de trabalho. Esse número representa uma retração de 403,8%, frente a 2014. Naquele ano, o setor somou abertura de 339 postos de trabalho.

Analisando os segmentos do comércio, em Governador Valadares foram fechados 950 postos de trabalho no comércio varejista em 2015. O montante representa uma retração de 454,5%, frente a 2014. O atacado, por sua vez, fechou 80 postos de trabalho, com uma variação negativa de 212,7%.

Governador Valadares sofreu uma redução de 1.030 postos de trabalho

VENDAS NO COMÉRCIO

As vendas do comércio em 2016 devem seguir em trajetória negativa, segundo expectativas da CNC. A previsão da entidade é de que o ano termine com redução de 3,9% no faturamento – após a queda de 4,3% nas vendas em 2015, segundo dados da Pesquisa Mensal de Comércio (PMC) pelo IBGE.

A previsão de retração ligeiramente inferior à do ano passado se deve, basicamente, a uma expectativa de queda menor do PIB e a uma alta menor do nível geral de preços. No conceito ampliado, a CNC projeta -7,8% para o volume de vendas ao final do ano.

Para o economista Fabio Bentes, o resultado fraco das vendas em 2015 foi o resultado de uma série de fatores ruins para o varejo. "A redução significativa no nível geral de atividade interrompeu uma longa sequência de expansão do mercado de trabalho. O aumento do desemprego, a queda da renda agravada pela elevação da inflação, mais que reduziram o bem-estar do consumidor, derrubaram sua confiança", afirmou.

PERCENTUAL DE FAMÍLIAS ENDIVIDADAS CAI PARA 60,8% EM FEVEREIRO

A Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic), apurada mensalmente pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), mostra que, apesar de o número de famílias com dívidas ter recuado em fevereiro, a taxa aumentou na comparação anual. O percentual atingiu 60,8% este mês – inferior aos 61,6% observados em janeiro, porém superior aos 57,8% registrados no mesmo período do ano passado.

O número de famílias com contas ou dívidas em atraso, assim como das que permanecerão inadimplentes, teve o mesmo comportamento: recuo na comparação mensal, porém aumento em relação a fevereiro de 2015. O percentual de famílias com dívidas ou contas em atraso registrou 23,3% do total, em comparação com 23,7% em janeiro e 17,5% no mesmo período do ano passado. O índice de famílias que permaneceriam inadimplentes atingiu 8,6% em fevereiro de 2016, ante 9% em janeiro e 6,4% em fevereiro de 2015.

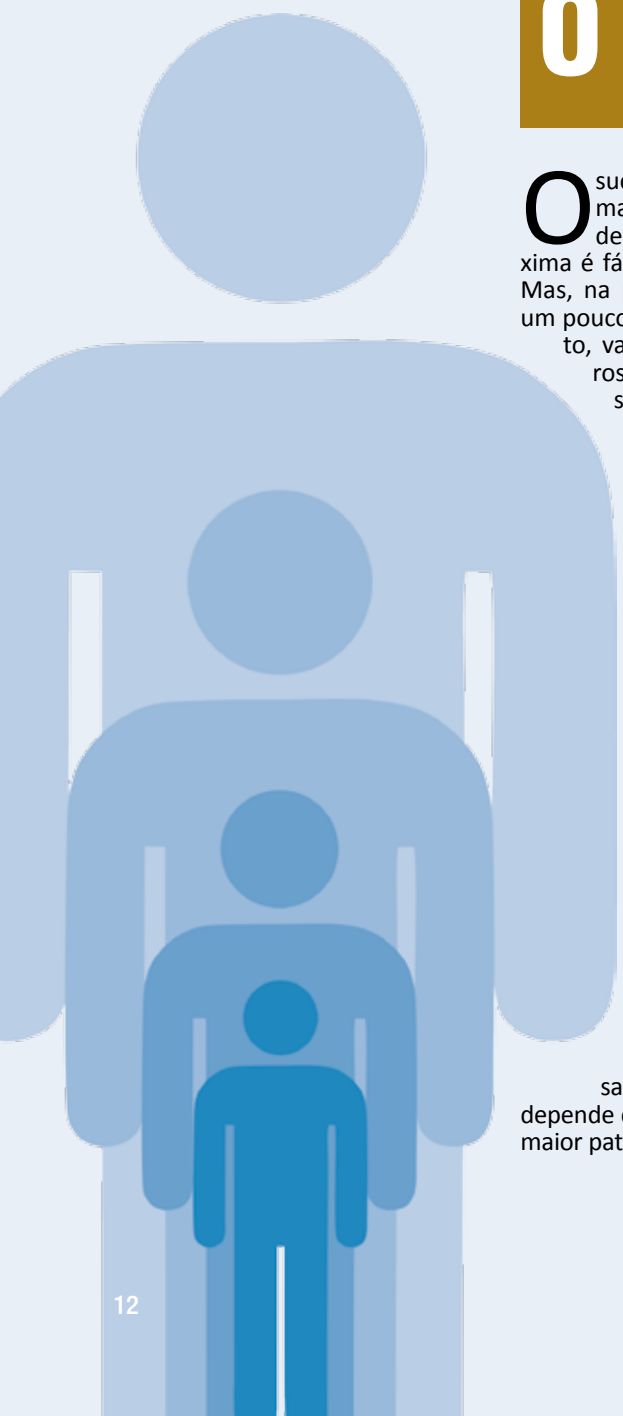
"As taxas de juros mais elevadas e o cenário menos favorável do mercado de trabalho impactaram negativamente os indicadores em relação ao ano passado no que diz respeito à inadimplência e à percepção das famílias em relação à sua capacidade de pagamento", avalia a economista da CNC, Marianne Hanson.

A proporção das famílias que se declararam muito endividadas aumentou de 13,6% para 13,8% entre janeiro e fevereiro. Na comparação anual, houve alta de 4,1 pontos percentuais.

RENDA COMPROMETIDA COM O PAGAMENTO DE DÍVIDAS

O estudo aponta, ainda, que 25,4% das famílias com dívidas têm mais da metade de sua renda mensal comprometida com o pagamento de dívidas. Entre aquelas com contas ou dívidas em atraso, o tempo médio de atraso foi de 64,3 dias em fevereiro – acima dos 60,5 dias registrados no ano passado. O tempo médio de comprometimento com dívidas foi de 7,1 meses, sendo que 26,2% estão comprometidas com dívidas até três meses, e 34%, por mais de um ano.

VALORIZAR O CAPITAL HUMANO: ESSE É O PLANO



O sucesso das empresas está intimamente ligado ao desempenho de seus profissionais. Essa máxima é fácil de ser entendida na teoria. Mas, na prática, a regra acaba ficando um pouco de lado. Para ilustrar o assunto, vamos considerar alguns números: em média, uma pessoa passa cerca de 8 horas diárias no trabalho, o que representa 44 horas por semana. Ou seja, a empresa é, praticamente, a segunda casa para a maioria dos brasileiros e ocupa a maior parte do seu tempo ativo. Pode parecer informação sem relevância? Talvez. Depende do ponto de vista! O bem-estar dos funcionários pode intensificar a produtividade do negócio. E se você, que é empresário, nunca parou pra pensar nisso, este é o momento de rever alguns conceitos.

O empreendedor que visa somente ao lucro está ultrapassado, dentro dos novos modelos de gestão. A "era dos RH's" – aqueles setores que cuidam apenas de contratação, demissão e folha de pagamentos – ficou no passado. O sucesso das organizações depende do quanto elas investem no seu maior patrimônio: os colaboradores.

O psicólogo Silvio Custódio, consultor e sócio da Coach Gestão de Talentos, explica o conceito de Gestão de Pessoas e como é aplicado dentro das organizações. “Saímos de um conceito de ‘mão de obra’, do ‘manda quem pode e obedece quem tem juízo’ para um modelo que valoriza a criatividade, o conhecimento e o trabalho em equipe, em que a qualidade de vida e o ambiente de trabalho adequado e agradável são vistos como primordiais para o bom desempenho de uma organização. Do ponto de vista de processos, a Gestão de Pessoas se divide em contratação, desenvolvimento, remuneração, avaliação, acompanhamento, saúde e segurança ocupacional”.

Uma empresa bem gerida consegue ter maior solidez no mercado. O especialista Silvio aponta quais são os primeiros passos para fortalecer o capital humano nas empresas: “É preciso capacitá-los e motivá-los para exercer suas atividades com afinco e alto desempenho. É preciso acima de tudo respeito e condições dignas de trabalho. Só assim teremos pessoas engajadas e comprometidas com a empresa. Portanto, é necessário saber lidar com emoções e conflitos. É necessário ser firme, sem ser cruel. Ser respeitado, mas sem gerar medo. É importante saber valorizar e reconhecer o trabalho e a dedicação da equipe. Mas também por outro lado, a equipe precisa entender que sem resultados a organização não sobrevive. Todo gestor precisa ter um perfil de liderança e gostar de lidar com pessoas. Precisa ser preparado para conduzir uma equipe. Caso contrário, o melhor é que ele siga uma carreira técnica”.

A administradora de empresas Cleudinéia Avelino, gerente administrativa da Santana Ferro e Aço, entende que a motivação é um aliado na relação do profissional com a empresa. “Hoje, na empresa, eu procuro atender as necessidades de cada um: ferramentas de trabalho, local adequado para execução de serviços, observando os potenciais e talentos. Por exemplo, se o funcionário está no setor de cobrança, mas tem perfil totalmente administrativo ou de vendas, nós damos a oportunidade para ele fazer um treinamento e assim não ficar desmotivado no local onde está. Frases como ‘Ah, eu gosto da empresa, mas não gosto do que eu faço’, buscamos dar oportunidades em outros setores e isso também incentiva a motivação. A cada 15 dias são feitas reuniões de setores para identificar os problemas e corrigi-los”.

A história de vida do vendedor Márcio Simões, 46 anos, é um dos exemplos de uma Gestão de Pessoas inteligente. Na empresa em que trabalha, iniciou na função de Ajudante de Pátio, e ao longo dos 16 anos de empresa, vem recebendo promoções até chegar ao setor de Televendas. “Aqui, eu me sinto muito valorizado. É uma empresa que, graças a Deus, me deu oportunidades. É minha segunda casa, onde passo a maior parte do meu tempo me dedicando ao que eu gosto de fazer”, reflete o funcionário.

FOCO NO FUNCIONÁRIO

O escritor Vicente Falconi no livro “O Verdadeiro Poder” relata que um valor elevado de *turnover* de pessoal prejudica a produtividade das equipes e é fatal para a qualidade do produto. Para ele, este indicador de satisfação humana com a situação dos trabalhadores é calculado, mas geralmente desconsiderado pelas lideranças.

Para Vicente, o *turnover* de pessoal equivale a um vazamento de conhecimento da empresa. O conhecimento que pode ser reposto por aulas ou instruções (conhecimento explícito) toma pouco tempo e recursos para ser incorporado, mas o conhecimento prático adquirido ao longo dos anos (conhecimento tático) é uma perda às vezes irreparável, pois é impossível manter um processo estável com 30 a 40% de gente nova.

Através de uma gestão de pessoas mais equilibrada, a empresa pode elevar a produtividade e a qualidade dos produtos, além de reduzir gastos desnecessários. Segundo o psicólogo Silvio, alguns empresários acreditam que é desperdício treinar e capacitar os empregados, e ignoram que a falta de conhecimento e preparação são muito mais caros. Afinal impactam diretamente na qualidade dos produtos e serviços prestados. ■

COMO SOBREVIVER A JUROS, INFLAÇÃO, DESEMPREGO E IMPOSTOS EM 2016?

O ano de 2015 foi cheio de obstáculos para a economia brasileira. Vimos a escalada inflacionária, o aumento dos juros, a deterioração de indicadores de emprego e renda e a confiança dos agentes se exaurir. Nesse contexto, o consumo das famílias, motor de crescimento econômico nos últimos anos, entrou em colapso, gerando uma forte retração da atividade, agravada pelo nebuloso quadro político brasileiro.

A lógica observada assemelha-se a uma equação matemática: enquanto a inflação corrói o poder de compra das famílias, os juros tornam o crédito mais caro e o desemprego amedronta a população; assim o consumo cai, gerando um efeito em cadeia. Quanto menor o consumo, menores os pedidos aos fornecedores e à produção.

Diante da ineficácia das políticas adotadas, 2016 herdou a perversa estatística do ano passado. A confiança dos empresários e das famílias continua em um quadro volátil, e a inércia da esfera política trava qualquer recuperação no curto e médio prazo, afetando as expectativas desses agentes.

Como os negócios podem sobreviver a um quadro tão pessimista? O fato é que não temos controle sobre os indicadores macroeconômicos nem do conflito político. Então, o grande ponto é trabalhar e aprimorar ações nas quais temos pleno domínio, nos desligando dos problemas conjunturais e focando as questões internas. Trazendo isso para o varejo, essas ações se configuram desde o modo de gestão do negócio em si até formas inovadoras de empreender. É preciso sair da zona de conforto e se reinventar.

Em tempos difíceis, as famílias buscam otimizar seu orçamento, procurando atrelar qualidade, preço e bom atendimento. Então, nada mais certo do que os empresários realizarem ações voltadas à fidelização do público. Partindo de um planejamento financeiro bem estruturado, é preciso ter um fluxo de caixa saudável, que dê segurança ao empreendimento em momentos de incertezas. Investir em modelos de gestão, com instrumentos que controlem e executem as operações, pode garantir o máximo de eficiência.

Feito isso, é hora de buscar alternativas que chamem a atenção do consumidor. Pode-se começar pelo atendimento, fator muitas vezes negligenciado e responsável por boas parcelas de perdas de vendas. O vendedor deve ser capaz de captar as expectativas dos clientes e ir além delas. Vale ressaltar que cada público demanda um tipo diferenciado de atendimento, tornando a capacitação fundamental. Uma equipe motivada e bem treinada pode garantir o sucesso de vendas. Além disso, o escopo da loja ajuda a atrair aquele cliente potencial: esteja atento à disposição dos produtos, à vitrine e ao mix ofertado. Outra dica é ficar antenado nas tendências do mercado: aquele que se antecipa pode garantir o sucesso do negócio.

Sabemos que 2016 não será fácil. Os aspectos políticos e econômicos continuam como um entrave no sucesso dos negócios. Mas nem tudo é pessimismo: ao encarar cada problema, é preciso enxergar uma oportunidade.

Foto: Izabela Ventura

Guilherme Almeida
Economista da Fecomércio MG

NORMAS DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

PARTE I

Com o intuito de assegurar o cumprimento da legislação laboral, o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) tem realizado ações de fiscalização em Hipermercados, Supermercados, Minimercados, Açougues, Padarias, Peixarias e comércio varejista de Hortifrutigranjeiros em todo o estado de Minas Gerais.

A fim de orientar o empresariado mineiro, foi remetida às empresas, em 2013, uma Notificação Coletiva para que fosse verificada a adequação das instalações sanitárias, disponibilização de água potável, entre outros itens sobre Normas de Saúde e Segurança do Trabalho.

Dessa maneira, com o intuito de orientar os empresários do comércio mineiro de bens, serviços e turismo, a Fecomércio MG elaborou, em conjunto com o MTE, uma cartilha, com os destaques das Normas Regulamentadoras (NRs) e o Manual de Aprendizagem.

Para fazer com que essas informações sejam ainda mais difundidas, a **Revista Sindicomércio** trará uma parte dessa cartilha ao longo das edições. Confira nesta publicação, a primeira parte sobre as Normas de Saúde e Segurança no Trabalho, com algumas das exigências previstas que devem ser cumpridas pelo empregador.

BANHEIRO

Dotar as instalações sanitárias, separadas por sexo, de lavatório provido de material para a limpeza individual (ex.: sabonete líquido), enxugo ou secagem das mãos (ex.: papel toalha), sendo vedado o uso de toalhas coletivas. Os locais deverão ser submetidos a permanente processo de higienização. De acordo com os itens 24.1.3 (124159-1) e 24.1.9 (124010-2), da NR- 24, da Portaria 3.214/78, combinada com o Art. 157, incisos I e III da CLT.

ÁGUA POTÁVEL

Em todos os locais de trabalho, deverá ser disponibilizada aos trabalhadores água potável e fresca, em condições higiênicas, sendo proibido o uso de copos coletivos. Onde houver rede de abastecimento de água, deverá ser instalado bebedouro de jato inclinado e guarda protetora, proibida sua instalação em pias ou lavatórios, na proporção de 1 (um) bebedouro para cada 50 (cinquenta) empregados, devidamente aterrado. De acordo com o item 24.7.1 (124242-3) da NR- 24, da Portaria 3.214/78, combinada com Art. 157, inciso I e III, da CLT.

LUVA DE AÇO

Adquirir, fornecer gratuitamente e exigir o uso de luva de malha de aço individuais, dotadas de certificado de aprovação (CA), para todo trabalhador que realiza o corte ou desossa de carnes, de modo a proteger a mão oposta à que realiza a tarefa contra agentes perfurantes e cortantes. Os trabalhadores devem ser submetidos à respectiva capacitação. De acordo com os itens 6.6.1 "a" (2060051), 6.3 (206024-8), 6.2 (206023-0) e 6.6.1 "b" (206025- 6) da NR-6, Portaria 25/2001, combinada com o Art. 157, inciso I, da CLT.

EPI

Adquirir, fornecer gratuitamente e exigir o uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI) para proteção do corpo contra o frio para os trabalhadores que executam atividades ou operações no interior de câmaras frias e frigoríficas, bem como em salas refrigeradas de preparo de alimentos (antecâmaras). De acordo com o item 6.6.1 "a" (2060051), 6.3 (206024-8), 6.2 (206023-0) e 6.6.1 "b" (206025-6) e Anexo I da NR- 06, da Portaria 25/2001, combinada com o Art. 157, inciso I, da CLT.

SAÍDA DE EMERGÊNCIA

Adotar medidas de prevenção de incêndios, mantendo as aberturas, saídas e vias de passagem claramente assinaladas por meio de placas ou sinais luminosos indicando a direção da saída. Nenhuma saída de emergência deverá ser fechada a chave ou presa durante a jornada de trabalho, sendo facultada a instalação de dispositivos de travamento que permitam fácil abertura das portas do interior do estabelecimento. De acordo com os itens 23.1 (123093-0), 23.3 (123098-0), 23.4 (123099-9) e 23.5 (123100-6) da NR-23, da Portaria SIT n.º 221/2011, combinada com o Art. 157, inciso I, da CLT.

FRIGORÍFICO

Dotar as câmaras frias e frigoríficas de sistema de segurança de modo a garantir sua abertura pelo lado interno. De acordo com o item 12.38 (212077-1) da NR-12, da Portaria 197/2010, combinada com o Art. 157, inciso I, da CLT

CONSIDERAÇÕES SOBRE A POLÍTICA ECONÔMICA

A política econômica do segundo mandato da Presidente Dilma foi marcada por três equívocos de grandes proporções: a expansão de crédito, o subsídio ao consumo e o controle de preços, principalmente de combustíveis e energia elétrica. No primeiro e segundo casos, alimentou-se a inflação, mediante expansão da demanda; no terceiro, tentou-se corrigir a inflação, com pesado sacrifício das duas maiores empresas do Brasil. Deu no que deu.

Qual a orientação da política econômica atual? O crédito está sendo cortado, assim como os programas de subsídio ao consumo. Paralelamente, procuram-se corrigir os erros do anterior controle de preços, mediante correção dos preços reprimidos. O resultado, até agora, tem sido, de um lado, a queda das atividades econômicas (recessão) e, do outro, a ocorrência de uma inflação corretiva, inevitável.

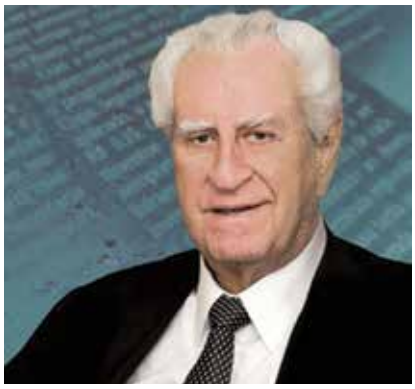
Ocorre, ao mesmo tempo, uma situação que os economistas classificam como "dominância fiscal", o que significa que o desequilíbrio das contas públicas é o grande responsável pela crise econômica e que qualquer solução tem de vir da parte do Governo, pois a política monetária tornou-se ineficaz.

Nesse contexto, fica difícil encontrar uma solução, pois o Governo está literalmente quebrado, gasta inexoravelmente mais do que arrecada, está perdendo arrecadação e não consegue pagar nem mesmo uma parcela mínima dos juros que pesam sobre a dívida pública. Na atualidade, o Brasil ostenta a maior carga tributária e a maior taxa real de juros do mundo, com uma dívida pública que se aproxima de 70% do PIB. O resultado é a recessão econômica que está ocorrendo em 2015, que deverá prosseguir em 2016 e, quem sabe, em 2017.

Há que considerar, ainda, a "bomba relógio" que está se aproximando, no quadro da previdência social. Com as mudanças inevitáveis na estrutura demográfica, a população brasileira deve parar de crescer em torno de 2030. Segundo o IBGE, entre 1980 e 2013, no Brasil, a expectativa de vida ao nascer aumentou de 62,5 anos para 74,9. Até lá, o número dos idosos e aposentados vai ultrapassar o número dos trabalhadores na ativa, que representa a base de arrecadação do INSS. O pagamento das pensões e aposentadorias vai ser um problema angustiante, deixando claro que certamente não é mais possível que os brasileiros continuem se aposentando, em média, com 57,5 anos de idade.

O Governo precisa, urgentemente, acordar para esse problema e aprovar uma reforma que estabeleça uma idade mínima para a aposentadoria, a igualdade de tratamento entre homens e mulheres, corrigir as distorções relacionadas aos trabalhadores rurais e a situação dos políticos, servidores públicos e professores aposentados precocemente.

O déficit do INSS deverá alcançar R$ 88,9 bilhões neste ano e, segundo o projeto de lei orçamentária para 2016, deverá chegar a R$ 124,9 bilhões. No regime próprio do funcionalismo federal, o ano será fechado com déficit de R$ 68,4 bilhões, caminhando para R$ 69,97 bilhões no próximo ano, quando o déficit projetado para os dois regimes vai chegar a cerca de R$ 200 bilhões. Uma tragédia.



Antonio Oliveira Santos
Presidente da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC)

OS CONTRATOS NA ATUAL RECESSÃO

Em qualquer relação contratual, sabemos que o documento deve ser cumprido, pois cria lei entre as partes. Assim, quando se contrata, nenhuma das partes visa seu inadimplemento, pelo contrário, pretendem cumprir todos os termos para que possam ver seus anseios atendidos. Todavia, mesmo com o dever de cumprimento, podem ocorrer fatos que impactam diretamente a execução do que foi contratado.

Um desses fatores é a atual crise econômica. Com a recessão de mercado afetando diretamente os contratos, o que restará ao empresário para que não seja obrigado a cumprir acordos que, pelo recuo econômico, ficaram muito onerosos?

Na contratação, o momento de sua assinatura pode ter sido propício, como um aumento de demanda por determinado produto. Percebendo esse crescimento, por exemplo, o empresário contrata com seu fornecedor um aumento de estoque em longo prazo, com compras sucessivas, superiores ao que tinha costume, visando atender ao mercado com um preço atrativo.

Nesse caso, muito embora o contrato tenha virado lei entre as partes, devendo ser cumprido, uma situação não esperada tornou a obrigação muito onerosa a uma das partes. Assim, para manter o contrato de forma justa e perfeita, o direito cria uma exceção, estabelecendo regras para que a parte onerada possa pedir revisão do documento, visando o reequilíbrio contratual.

Entre as possibilidades temos uma doutrina chamada *rebus sic stantibus*, que prevê que os contratos devem sim ser cumpridos, porém, deve-se atentar às circunstâncias de sua celebração, para apurar se elas se mantêm, sem peso excessivo para uma das partes.

O mais onerado poderá valer-se desse recurso para requerer a revisão do contrato que se tornou oneroso por situação imprevisível e inesperada. Ou seja, o atual cenário econômico não tenha sido, sequer, cogitado na contratação; caso contrário, torna-se um risco contratual que as partes assumiram, tornando-se inviável sua revisão.

Logo, os empresários que se encontram em situação de onerosidade excessiva por causa da atual crise podem utilizar a análise contratual para o reequilíbrio da relação, posto que parte-se da ideia de que o contrato deve ser bom para ambas as partes, e quando ele se torna bom apenas para uma delas, algo deve ser feito visando restituir a situação inicial.

Ressalta-se que, embora o fato de a economia impactar diretamente o comércio enquanto devedor de obrigações, é importante que o setor entenda que o mesmo cenário abraça a todos na sociedade, inclusive os contratos nos quais são os credores, e assim seus devedores podem estar naquela situação de recessão.

Cremos que o diálogo seja a melhor forma de solução de conflitos e que a empatia deve prevalecer para que as portas para os contratantes não sejam fechadas. Dessa forma, quando a situação amenizar, ou até mesmo findar o recuo econômico, ocorrerá outra conversa para que sejam firmados novos e ótimos negócios. Caso o diálogo não surta efeito, a saída será o judiciário, que analisará o caso.

Foto: Izabela Ventura

Leonardo Said
Advogado da Fecomércio MG

SAIBA COMO ADMINISTRAR CONFLITOS DA MELHOR FORMA NA SUA EMPRESA

Onde duas ou mais pessoas estiverem reunidas, como em uma empresa, por exemplo, as probabilidades de ocorrer alguma discussão sobre um ponto de vista ou sobre uma determinada solução para um problema são grandes. Ainda mais em organizações cada vez mais premiadas pela alta competitividade em um mercado cada vez mais complicado. E antes que as discórdias coloquem em risco sua empresa, cuide para que os conflitos sejam bem resolvidos.

1. PROCURE SOLUÇÕES, NÃO CULPADOS

É evidente que todo problema ou conflito tem uma causa, e, se você procurar, vai encontrar o culpado, de fato. Mas, ao fazer isso, estará também desviando preciosa energia e tempo na caça às bruxas, em vez de se concentrar na solução que, a rigor, é a única saída para o desentendimento. Focalize sua atenção nos ganhos da solução e esqueça a sessão de acusações mútuas. Olhe um nível acima, concentre as pessoas nas metas, enfoque as convergências (não as divergências), comprometa as pessoas na busca da melhor solução, encare isso de forma objetiva e também positiva. Só depois fale a sós com o causador do incidente, mostrando-lhe a inadequação da atitude e os resultados disso.

2. ANALISE A SITUAÇÃO

a) Faça as seguintes perguntas: "qual é, realmente, o problema?"; "quem está envolvido?", "o que aconteceu?"; "Desde quando vem ocorrendo?"; "onde aconteceu o desentendimento (em que departamento, setor, área geográfica etc.)?"; "por que ocorreu o conflito?"; "poderia ter sido evitado?".

b) Busque alternativas de solução.

c) Implante e avalie. Ao implantar a solução, faça acompanhamentos periódicos para detectar eventuais desvios de rotas, promovendo reuniões com os envolvidos.

3. MANTENHA UM CLIMA DE RESPEITO

Ao dialogar com a parte envolvida, mantenha sempre um clima de respeito e consideração, pois essa será a plataforma que sustentará o entendimento.

4. APERFEIÇOE A HABILIDADE DE OUVIR E FALAR

Não interrompa quando a outra pessoa estiver se explicando, saiba ouvir e ouça também as entrelinhas, isto é, o que ela não está dizendo, mas insinuando por gestos, tom de voz e postura. Assim, descobrirá muito além das aparências.

5. SEJA CONSTRUTIVO AO FAZER UMA CRÍTICA

Evite a armadilha da personalidade, usando frases diretas e acusativas do tipo: "Você só sabe trabalhar para si e não ajuda ninguém" ou "Você me prejudicou de propósito". As pessoas sentem-se acusadas e colocam-se na defensiva quando ouvem frases como "Você fez isso" ou "Você errou aquilo". Concentre-se no problema ou comportamento e não na personalidade das pessoas.

6. PROCURE A SOLUÇÃO GANHA-GANHA

O ganha-perde ou perde-perde são as piores formas de solucionar conflitos. Sempre restarão alguns estilhaços doloridos, aguardando a melhor hora para o contra-ataque. Procure a relação ganha-ganha em que ambos os lados saiam ganhando, sem impor ou humilhar a outra parte. Os conflitos não são casuais. Eles ocorrem quando as pessoas se sentem frustradas ou humilhadas. Por outro lado, felizmente, as pessoas todas evitam conflitos e tornam-se cooperativas sempre que percebem algo de vantajoso para elas ou para o grupo.

7. EVITE PRECONCEITOS

Preconceitos são, talvez, os piores bloqueadores na administração de conflitos. Estão relacionados com valores e crenças profundamente arraigados no íntimo das pessoas.

9. MANTENHA A CALMA

Mantenha a calma, não reaja mal às más notícias e, sobretudo, não se irrite se alguém discordar de seu ponto de vista. Administrar conflitos significa também administrar a si mesmo e o seu humor. Escolha sempre o momento mais adequado para tratar do assunto conflitante.

10. QUANDO ESTIVER ERRADO, RECONHEÇA O ERRO

Isso não vai diminuir você ou torná-lo vulnerável, como muitos supõem. Pelo contrário, provocará o respeito dos outros por demonstrar que o seu interesse não é provar que você é perfeito ou infalível, mas sim buscar a melhor solução para o conflito, mesmo que, para isso, você tenha de admitir que cometeu um erro.

11. NÃO VARRA OS PROBLEMAS PARA DEBAIXO DO TAPETE

Se houver um conflito, enfrente-o, usando para isso a abordagem que melhor se coadune com o momento. Não ignore a situação, nem contemporize achando que o tempo sanará o desentendimento. O tempo quase sempre só agravará a discórdia. Pode, no entanto, haver situações especiais em que é mais vantajoso não encarar o conflito do que enfrentá-lo, pois a relação custo-benefício seria desfavorável. Nesse caso, use o seu bom-senso para discernir quando fazê-lo.

Texto extraído do livro Administração de Conflitos (Juruá Editora)

Ernesto Artur Berg
é administrador e sociólogo, com pós-graduação pela FGV de Brasília. Prestou consultoria e conduziu cursos e seminários para mais de 400 empresas, como: Coca-Cola e O Boticário. É autor de diversos livros, dentre os quais "Negociações Inteligentes" e "Administração de Conflitos"

Coluna SocialBusiness

NA CONTRAMÃO DA CRISE

Pessoas com ousadia e visão de mercado encaram as crises como oportunidades. Um bom exemplo disso é o empresário César Cardoso. Ele decidiu explorar o seu dom na área de vendas e abriu, há três meses, a loja New Look Modas, no centro da cidade. Além de roupas femininas e masculinas, a loja oferece uma linha de calçados e acessórios. Vale a pena conhecer a empresa. Está na Rua Arthur Bernardes. Boa sorte, César!"

PAIXÃO NACIONAL VIRA NEGÓCIO

Uma boa cerveja pode ser um ingrediente a mais no bate-papo com os amigos, não é mesmo? Pensando nisso, a Empório Bier oferece mais de 150 rótulos de cervejas nacionais, importadas e artesanais. Tudo isso no centro da cidade. A sócia-proprietária, Katiuscia Amaral, garante que as bebidas atendem aos paladares mais exigentes e também àquelas pessoas que desejam se aventurar em outros sabores. Sucesso, Katiuscia! (Ah, lembrando: se beber, não dirija!)

DE SACOLEIROS A JOVENS EMPREENDEDORES

A vontade de trabalhar e ter o próprio negócio fez com que os primos Alex Richard e Hugo Souza abrissem a loja Instante Urbano, na rua Peçanha. Com um apelo mais jovem, eles oferecem roupas, calçados e perfumes nacionais e importados. Ou seja, se você quiser andar no estilo, vale a pena conhecer o empreendimento. A loja foi inaugurada em agosto de 2015, mas já dá pra notar que essa dupla tem vocação. Valeu, garotos!

UM NOVO CONCEITO EM VISÃO

A Ótica Premier inaugurou há três meses mais uma filial, no centro da cidade. A loja oferece mais de 9 mil produtos para atender a todos os públicos, desde os tradicionais até aos mais modernos. O empresário Lafayette Felipe garante que o maior diferencial da Ótica Premier é o relacionamento com os clientes e está muito feliz com o momento que a empresa está vivendo. Nem é preciso de óculos pra ver a alegria dele. Veja o sorrisão estampado! Boa sorte, Lafayette!

MUITO ALÉM DO CONHECIMENTO

A importância do MBA no currículo dos executivos tornou-se indiscutível. Em Valadares, a unidade do Senac está com matrículas abertas para os cursos de MBA Gestão de Projetos, Gestão Financeira e Controladoria e de Gestão Estratégica de Pessoas. Funcionários e sócios-proprietários das empresas contribuintes, têm 20% de desconto. Saiba mais: www.posgraduacaosenac.com.br.

SORRIA DO SEU JEITO COM O SESC

A unidade do Sesc de Governador Valadares disponibiliza atendimento odontológico de caráter restaurador e preventivo. Os tratamentos são diferenciados e realizados com uma equipe qualificada, em horários flexíveis e com valores muito acessíveis. Para mais informações, ligue (33) 2102-9811 ou procure a unidade, que fica na av. Veneza, 877, Grã-Duquesa.

SINDICOMÉRCIO CONQUISTA CORREÇÃO SALARIAL COM PERCENTUAL ABAIXO DO ÍNDICE

Já está em vigor a Convenção Coletiva de Trabalho (C.C.T) 2015/2016 do Sindicato do Comércio de Governador Valadares, firmado com o Sindicado dos Empregados no Comércio Atacadista e Varejista de Governador Valadares e região (Secom).

Fruto de uma negociação equilibrada, a atual C.C.T representa uma conquista significativa para a classe patronal. É o que pondera o presidente do Sindicomércio, Hercílio Araújo Diniz Filho. "Com muito diálogo, a comissão de negociação do Sindicomércio conseguiu um reajuste de apenas 9% na correção salarial. Considerando que o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) fechou o ano em 11,27%, a garantia de um reajuste abaixo do índice foi fruto de uma negociação consciente sobre o momento econômico em que o país está vivendo", avalia.

Além dessa negociação, o presidente destaca ainda uma mudança ocorrida na cláusula 10ª, que trata do "Labor aos Domingos e/ou Feriados". O inciso IV que aborda o tema "Folgas", deu mais flexibilidade aos empresários, na concessão dos repousos, para os colaboradores que trabalharem nos feriados. "Com a nova redação, as empresas terão até 30 dias do feriado trabalhado para conceder a folga. Nos casos dos domingos trabalhados, a redação foi mantida. Portanto, é necessária a concessão do repouso semanal remunerado dentro de cada semana trabalhada", esclarece.

PRINCIPAIS CONQUISTAS DOS ÚLTIMOS ANOS:

- Autorização para as empresas dos segmentos de Supermercados, Hipermercados, Mercearias, Armazéns, Açougues, Hortifrutigranjeiros abrirem as portas no feriado 7 de Setembro. Essa proibição ocorria desde que a redação foi inserida na Convenção nos anos 2006/2007;
- Manutenção dos supermercados funcionando aos domingos, mesmo que em jornada reduzida. Apesar da pressão por parte do Sindicato laboral, o Sindicomércio manteve-se firme, visando minimizar o impacto na sociedade como um todo;
- Incentivo à abertura de todos os setores do comércio nos domingos que antecedem as datas especiais (Dia das Mães, Dia dos Namorados, Dia dos Pais, Dia das Crianças e Natal), conforme a Lei Complementar 013/98, unificando o horário de funcionamento das 8h às 14h, ficando assegurada uma jornada de trabalho de até 6 horas trabalhadas.

A C.C.T tem vigência até 30 de novembro de 2016 e é destinada às empresas do comércio varejista e atacadista de Governador Valadares.

TABELA SALARIAL 2016

PISO SALARIAL:
R$ 954,80

SALÁRIO MISTO:
(parte fixa mais comissão, ou qualquer outro tipo de premiações)
R$ 954,80

GARANTIA MÍNIMA DO COMISSIONISTA:
R$ 979,40

PRÊMIO DO COMISSIONISTA:
R$ 128,30

A Convenção Coletiva completa está disponível no site: *www.sindicomerciogv.com.br*
Para mais informações, ligue (33) 3271-4334 ou envie e-mail para: *sindicomercio.gv@sindicatos.fecomerciomg.org.br*

A CONTRIBUIÇÃO SINDICAL E A SUA BASE LEGAL

Em qualquer entidade sindical, o início de ano é sempre mais movimentado, em virtude do recolhimento da Contribuição Sindical Patronal, que tem por finalidade o custeio de atividades essenciais dos sindicatos, como é o caso, do Sindicomércio Governador Valadares.

Nesta época, é comum surgirem questionamentos quanto à obrigatoriedade dessa Contribuição por parte de empresas e contabilidades. Para sanar as principais dúvidas, reunimos, com informações da Fecomércio MG, as perguntas mais frequentes.

Confira!

POR QUE DEVO PAGAR A CONTRIBUIÇÃO SINDICAL PATRONAL?

O art. 607 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) dispõe que, para a participação em concorrências públicas ou administrativas (licitações) e para o fornecimento às repartições estatais ou autárquicas, é essencial a apresentação da guia de Contribuição Sindical quitada, tanto dos empregadores como dos empregados.

Já o art. 608 da CLT dispõe que as repartições federais, estaduais ou municipais não concederão registro ou licenças para funcionamento ou renovação de atividades aos estabelecimentos de empregadores e aos escritórios ou congêneres dos agentes ou trabalhadores autônomos e profissionais liberais, nem concederão alvarás de licença ou localização, sem que sejam exibidas as provas de quitação do imposto sindical.

EMPRESA NÃO FILIADA AO SINDICATO É OBRIGADA A PAGAR A CONTRIBUIÇÃO?

O fato de não se filiar a algum sindicato não isenta as empresas de recolherem contribuições decorrentes de lei e de natureza tributária, como é o caso da Contribuição Sindical.

Para ser associado de um sindicato, normalmente se paga, quando instituída, uma mensalidade social ou taxa associativa. Essa, sim, é facultativa e restrita aos associados.

A EMPRESA QUE INICIOU SUAS ATIVIDADES APÓS O MÊS DE PAGAMENTO DA CONTRIBUIÇÃO PAGARÁ O VALOR PROPORCIONAL AOS MESES DE ATIVIDADE?

Não. A contribuição é cobrada de uma só vez para todo o exercício, pois não existe proporcionalidade na cobrança dessa contribuição legal.

A EMPRESA QUE POSSUI FILIAIS EM CIDADES DIFERENTES DEVE CONTRIBUIR PARA QUAL SINDICATO?

As empresas atribuirão parte do respectivo capital às suas sucursais, filiais ou agências, desde que localizadas fora da base territorial da entidade sindical representativa da atividade econômica do estabelecimento principal, na proporção das correspondentes operações econômicas, fazendo a devida comunicação aos escritórios da Superintendência Regional do Trabalho, conforme a localidade da sede da empresa, sucursais, filiais ou agências (art. 581, "caput" da CLT).

EXEMPLO:

- Capital social da empresa:
R$ 920.000,00

- Total do faturamento (matriz e filial):
R$ 1.000.000,000 » 100%

- Faturamento da matriz em Belo Horizonte:
R$ 800.000,00 » 80%

- Faturamento na filial em Governador Valadares:
R$ 200.000,00 » 20%

A matriz Belo Horizonte, com percentual de faturamento em 80%, terá um capital proporcional de R$ 736.000,00 (R$ 920.000,00 x 80%), para fins de enquadramento na tabela de contribuição do sindicato respectivo.

A filial Governador Valadares, com percentual em 20%, terá um capital proporcional de R$ 184.000,00 (R$ 920.000,00 x 20%), para referido enquadramento.

PARA QUAL SINDICATO A EMPRESA DEVE RECOLHER A CONTRIBUIÇÃO SINDICAL?

Ao sindicato representativo da sua categoria. Caso não exista um sindicato específico, será creditado em favor da Federação correspondente à referida categoria; sendo a empresa enquadrada em uma das atividades do comércio varejista e atacadista de bens e serviços de Governador Valadares, recolherá ao Sindicomércio Governador Valadares.

O QUE PODE ACONTECER SE A EMPRESA NÃO PAGAR A CONTRIBUIÇÃO SINDICAL?

De acordo com o art. 606 da CLT, cabem às entidades sindicais, em caso de falta de pagamento, promover a respectiva cobrança judicial mediante ação executiva valendo como título de dívida a certidão expedida pelas autoridades regionais do Ministério do Trabalho, além da impossibilidade de a empresa em questão ficar impedida de participar de concorrências públicas (cartas convite, licitações, entre outros).

COMO É FEITA A DISTRIBUIÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO SINDICAL?

Cabe à Caixa Econômica Federal manter uma conta especial em nome de cada uma das entidades sindicais e promover a distribuição das contribuições arrecadadas na proporção indicada pelo art. 589 da CLT, a saber:

- ***20%*** para o Ministério do Trabalho e Emprego (M.T.E) para o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT);
- ***5%*** para a Confederação;
- ***15%*** para a Federação;
- ***60%*** para o sindicato da categoria.

QUAIS OS BENEFÍCIOS DE SE RECOLHER A CONTRIBUIÇÃO SINDICAL?

A empresa estará contribuindo com o fortalecimento da sua categoria econômica; poderá ser mais bem representada perante os órgãos públicos e no meio político; terá a possibilidade de questionar e exigir sua representatividade perante sua entidade sindical nas negociações coletivas e atividades reivindicatórias em geral; valorização da categoria econômica, apoio ao desenvolvimento regional e setorial, programas de defesa comercial, entre outros.

A TRANSFORMAÇÃO ACONTECE TODO DIA

Transformar a realidade de uma comunidade é algo que requer esforços de várias partes. O Estado desempenha um papel específico, o terceiro setor desenvolve suas atividades e as entidades privadas se empenham para também colaborar nesse processo. Há 70 anos, o Sesc leva à sociedade mais bem-estar e transformação social por meio de diversas ações nas áreas de assistência, cultura, educação, saúde e lazer (esporte, recreação e turismo social).

Para obter sucesso nessa missão transformadora, o fator 'continuidade' ganha destaque em nossa atuação, pois acolhemos os nossos usuários em todas as etapas da vida. Com iniciativas gratuitas para os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes que atendam ao perfil do Programa de Comprometimento e Gratuidade (PCG), tratamos o indivíduo e sua família de maneira completa, oferecendo mudanças na postura, na educação e no modo de agir.

O Colégio Sesc oferece educação de qualidade no ensino fundamental, indo além do aprendizado formal. Os estudantes participam de atividades extracurriculares, como iniciação esportiva, oficinas de educação e saúde de caráter preventivo, ações artístico-culturais e aulas de inglês.

A Escola de Esportes proporciona aos meninos e meninas, de 6 a 17 anos, incentivo à prática esportiva, ressalta a importância do trabalho em equipe e valoriza o respeito às regras. Para os jovens, a integração e o convívio social ganham destaque no trabalho desenvolvido pelos grupos de adolescentes.

Independentemente da idade, os Cursos de Arte e Cultura propiciam a iniciação artística do público nas áreas de artes visuais, dança, música, teatro e audiovisual. E para os idosos, as atividades do Sesc Mais Grupos melhoram a qualidade de vida e o exercício da cidadania, resgatando o convívio e a participação social, por meio de práticas socioeducativas.

Tudo isso faz parte dos nossos valores, principalmente no que se refere ao nosso compromisso de valorizar as pessoas. E quando recebemos as mensagens dos nossos usuários falando sobre as mudanças alcançadas na qualidade de vida de suas famílias, refletimos e temos a certeza de estarmos focados na nossa visão de transformar a realidade dos comerciários, seus dependentes e a população de menor renda.

Frederico Cássio Benedito
Gerente Interino - Regional Leste do Sesc

ATITUDE EMPREENDEDORA: É PRECISO AGIR PARA ENFRENTAR A CRISE

Considerando que o balanço da economia brasileira em 2015 nos remete a um cenário verdadeiramente preocupante para 2016, com a inflação atingindo mais que o dobro da meta planejada pelo Banco Central, além de uma taxa de juros de 14.25% no final do ano e PIB negativo, paira no ar uma pergunta: "Como enfrentar e vencer esta crise?". Só há um caminho: a retomada dos investimentos. Porém, o alto nível de endividamento das famílias brasileiras, a taxa de desemprego e a inflação elevada nos demonstram que as ferramentas utilizadas pelo governo nos últimos anos para estimular o consumo interno tendem a não ter o mesmo sucesso.

Considerando esta conjuntura, não podemos ficar esperando que a retomada do crescimento venha apenas de ações do setor público - via concessão de estímulos fiscais e de crédito. É preciso estimular o investimento privado, já que comprovadamente o governo não dispõe de recursos para realizá-lo. Já é previsível que nos próximos anos o governo terá de se restringir, somente, a custear as atividades básicas e essenciais como saúde, educação, previdência e programas sociais.

Diante de tantas incertezas, agravadas nos últimos meses por uma crise hídrica devido ao desabastecimento do Rio Doce e pela catástrofe ambiental proveniente do rompimento da barragem na região de Mariana, só nos resta adotar uma "Atitude Empreendedora" para vencer esta crise.

De forma a contribuir com este enfoque, destacamos algumas dicas que podem ajudar a minimizar os efeitos do cenário atual nas empresas do comércio de bens e serviços. Tais orientações não têm a pretensão de solucionar os problemas já existentes, mas, sim, de contribuir para a elaboração de um novo planejamento estratégico que contemple, dentre outros pontos, a formação de novos profissionais.

1 – Atendimento: O profissional de vendas e atendimento deve estar bem treinado, evitando agir de forma mecanizada e repetir procedimentos. É importante lembrar que o cliente quer se sentir único, por isso, educação, simpatia, cordialidade, boa vontade e, sobretudo, conhecimento do produto ou serviço oferecido são pontos fundamentais para esse bom relacionamento.

2 – Fidelizar o Cliente: É preciso fazer tudo o que estiver ao nosso alcance para manter os clientes que já temos. Sabemos que não será fácil conquistar novos compradores, mas perder os que já temos será um pecado capital e não podemos permitir que isso aconteça.

3 – Aumentar o Ticket Médio por venda: Além de não perder os clientes que já temos, é nosso dever procurar e aplicar formas criativas de servi-los mais e melhor. É sempre mais fácil vender para os clientes que já temos do que conquistar novos.

4 – Gestão financeira e controle de estoque: Não basta apenas manter clientes e vender mais a eles. É necessário adotar cada vez mais práticas que combatam rigidamente os desperdícios, a inadimplência e as compras erradas que geram estoques elevados sem necessidade. O ideal é trabalharmos com estoques mínimos e produtos de alto giro.

Para isso, investir em conhecimento é a melhor estratégia no momento. A unidade do Senac em Governador Valadares oferece uma variedade de cursos que podem auxiliar na construção de um novo cenário. Na área dos técnicos, os de Logística, Recursos Humanos, Marketing, Informática, Administração e Segurança do Trabalho podem contribuir para o desenvolvimento dos profissionais que já estão no mercado e/ou que estão chegando. Para os que já têm uma formação e querem se especializar, os cursos de MBA em Gestão Estratégica de Pessoas, Empresarial, Financeira e Controladoria, Logística Empresarial Aplicada ao Varejo e Gestão de Projetos são ótimas opções de reciclagem. Além desses, a unidade também oferece os cursos livres com curta duração nas áreas de Gestão, Informática, Segurança, Beleza, Turismo, Hospitalidade e Saúde.

Investir em conhecimento é a melhor e mais acertada estratégia para vencer uma crise. Os verdadeiros empreendedores de sucesso são, antes de tudo, pessoas com iniciativa. São líderes que vão atrás e desenvolvem soluções, além de sempre estarem atentos às oportunidades de mercado.

Luiz Argolo
Diretor do Senac em Governador Valadares

Um Comércio Forte, Uma Representação à Altura

Sempre representando e desenvolvendo o Comércio de Governador Valadares

37 anos
Sindicomércio
Governador Valadares