



Comércio avança para os bairros e revitaliza a economia local

Páginas 6 e 7

**Capixabas preferem o parcelamento
na hora das compras 05**

Saiba mais sobre a Lei 7.000 e o REFIS 08

**Senac: Programas gratuitos garantem
mais capacitação aos capixabas 10**

**Sesc: Convênio com a Ceasa para
diminuir o desperdício de alimentos 11**

Editorial

Os ventos da economia também sopram para os bairros



Passada a euforia do final de ano, as famílias já se deparam com as contas rotineiras logo nos primeiros meses de 2013. A Fecomércio alerta para a importância de planejar na hora de consumir, e assim fugir do endividamento.

Com o dinamismo ainda lento na economia, a Confederação Nacional do Comércio (CNC) prevê para 2013 que o volume de vendas feche o ano com avanço de apenas 6,6%, o que representa um número menor que o crescimento de 2012. Em contrapartida, o comércio é ainda um dos pilares da economia e o responsável por manter o desenvolvimento econômico do país, a partir da geração de emprego e renda.

Nos últimos anos, os comerciantes movidos pela necessidade de incrementar o faturamento e ampliar a clientela, estão buscando novas formas de empreendimento. Agora, as lojas que antes eram vistas apenas nos centros urbanos e em shoppings centers seguem para os bairros. Com elas uma gama de produtos e serviços ofertados e o crescimento comercial, que acabam por garantir vida própria aos novos negócios.

Acompanhar o crescimento das comunidades, se estabelecendo nas áreas mais afastadas, mostra que os comerciantes buscam cada vez mais levar comodidade ao consumidor. Não se sabe, ao certo, até quando irão permanecer, o que se pode afirmar é que esses negócios, pequenos ou não, viraram tendência.

O comércio está se diversificando, com a finalidade de fortalecer o segmento e de atender aos anseios dos consumidores. Com essa força e organização, o setor deve movimentar e sustentar a economia do Estado ao longo deste ano. Afinal, o dinamismo do setor é um dos mais representativos do país.

José Lino Sepulcri

Presidente do Sistema Fecomércio/Sesc/Senac-ES

EXPEDIENTE

JORNAL DO SISTEMA COMÉRCIO

Informativo do Sistema Fecomércio/Sesc/Senac - ES

Edifício Casa do Comércio

Rua Misael Pedreira da Silva, 138 – 3º andar
Santa Lúcia - Vitória - ES

CEP: 29056-230

Telefone: (27) 3227-3199

www.fecomercio-es.com.br

fecomercio.espiritosanto

fecomercio_es

Presidente: José Lino Sepulcri

1º Vice-Presidente: João Elvécio Faé

2º Vice-Presidente: Martinho Demoner

3º Vice-Presidente: Idalberto Luiz Moro

Diretor Financeiro: Marcus Mendes Magalhães

Diretor Regional Sesc-ES: Gutman Uchôa de Mendonça

Diretor Regional do Senac-ES: Dionísio Corteletti

Produção: lá! Comunicação - 27 3314 5909

Jornalista Responsável: Eustáquio Palhares

Edição: Fernanda Gomes

Textos: Fernanda Gomes, Simone Sandre e Tamiris Intra

Fotos: Fernanda Gomes, Gustavo Louzada, Simone Sandre e divulgação

Colaboração: Simone Sandre
Assessora de Comunicação da Fecomércio-ES

Design Gráfico: Tom Dias
Diagramação: lá! Comunicação / Carla Silva
Impressão: Gráfica GSA
Tiragem: 2.000 exemplares

Sugestões:

Entre em contato com a comunicação através do e-mail: ascom@fecomercio-es.com.br ou pelo telefone (27) 3227 3199 - ramal 6

SINDICATOS FILIADOS

Sindicato do Comércio Atacadista e Distribuidor do Estado do Espírito Santo – SINCADES
Presidente: Idalberto Luiz Moro
Tel: (27) 3325-3515

Sindicato do Comércio Atacadista de Gêneros Alimentícios do Estado do Espírito Santo
Presidente: Waldês Calvi
Tel: (27) 3227-3199 (Ramal 3)

Sindicato do Comércio de Café em Geral do Estado do Espírito Santo
Presidente: Salvador Venâncio da Costa
Tel: (27) 3235-2711

Sindicato do Comércio de Exportação e Importação do Estado do Espírito Santo – SINDIEX
Presidente: Severiano Alvarenga Imperial
Tel: (27) 3315-1831

Sindicato do Comércio Varejista de Veículos, Peças e Acessórios para Veículos do Estado do Espírito Santo – SINVEPES
Presidente: José Lino Sepulcri
Tel: (27) 3324-0306

Sindicato do Comércio Varejista de Produtos Farmacêuticos no Estado do Espírito Santo – SINCOFAES
Presidente: Edson Daniel Marchiori
Tel: (27) 3325-3313

Sindicato dos Corretores de Café do Estado do Espírito Santo
Presidente: Marcus Mendes Magalhães
Tel: (27) 3325-3722

Sindicato do Comércio Varejista de Material de Construção da Grande Vitória – SINDIMAT
Presidente: Iلسon Xavier Bozi
Tel: (27) 3324-8811

Sindicato do Comércio Varejista de Gêneros Alimentícios de Vitória
Presidente: João Elvécio Faé
Tel: (27) 3227-3199 (Ramal 3)

Sindicato do Comércio Varejista de Gêneros Alimentícios de Cariacica
Presidente: Eliomar Cesar Avancini
Tel: (27) 3227-3199 (Ramal 3)

Sindicato do Comércio Varejista de Gêneros Alimentícios de Aracruz
Presidente: José Ângelo Coutinho Devens
Tel: (27) 3256-2761

Sindicato do Comércio Varejista de Gêneros Alimentícios de Colatina
Presidente: Maria José Main Lucas
Tel: (27) 3711-1225

Sindicato do Comércio Varejista de Gêneros Alimentícios de Linhares
Presidente: João Luiz Doriguetti
Tel: (27) 3235-2711

Sindicato dos Lojistas do Comércio de Vitória
Presidente: Cláudio Sipolatti
Tel: (27) 3222-5292

Sindicato dos Lojistas do Comércio de Guarapari
Presidente: Carlos Hoffmann Pádua
Tel: (27) 8126-7773

Sindicato dos Lojistas do Comércio de Cariacica
Presidente: José Antonio Pupim
Tel: (27) 3336-5446

Sindicato dos Lojistas do Comércio de Vila Velha
Presidente: Hélcio Rezende Dias
Tel: (27) 3320-4690

Sindicato dos Lojistas do Comércio de Aracruz
Presidente: Alcemir José de Bruym
Tel: (27) 3256-1034

Sindicato dos Lojistas do Comércio de Colatina
Presidente: Carlos Roberto Zorzaneli
Tel: (27) 3200-7985

Sindicato dos Lojistas do Comércio de Linhares
Presidente: Iلسon Alves Pessoa
Tel: (27) 3264-0629

Sindicato dos Lojistas do Comércio e do Comércio Varejista de Gêneros Alimentícios de São Gabriel da Palha, Vila Valério, Águia Branca e São Domingos do Norte
Presidente: Audenir Gomieri
Tel: (27) 3727-4837

Economia capixaba inicia o ano em ritmo moderado

Os capixabas cortaram os gastos na tentativa de quitar as dívidas já adquiridas. A expectativa para 2013 é de crescimento de 6,6%.

Culturalmente o início do ano é marcado pela cautela das famílias na hora de consumir. Afinal, após um período de altos gastos com as férias, pagamentos de matrículas e materiais escolares, IPVA e IPTU, o consumidor quer agora retomar o fôlego e quitar as dívidas já adquiridas.

Quanto ao rumo da economia capixaba, o nível de endividamento das famílias e a inadimplência continuam em escala crescente. A expectativa é que o governo programe uma política monetária contractionista e que o comércio e as instituições financeiras sejam mais rigorosos com as concessões de créditos, no intuito de reverter o cenário negativo.

Afinal, as facilidades de utilização do cartão de crédito nas operações comerciais têm sido uma prática cada vez mais comum. “Na medida em que o tomador do crédito não tem controle de suas compras, seu nível de endividamento cresce, formando um ciclo de vicioso contínuo de endividamento insustentável”, avalia o economista, Mário Vasconcelos.

O ritmo da economia nacional não está diferente. Segundo a Confederação Nacional do Comércio (CNC), a expectativa

para 2013 é que o volume de vendas feche o ano com avanço de 6,6%, número menor que o crescimento de 2012. O dinamismo deve recuar, já que este ano o comércio não contará com todos os incentivos fiscais observados no ano passado, sobretudo na venda de automóveis.

Índice de Confiança dos Empresários do Comércio

O Índice de Confiança do Empresário do Comércio do Estado, no mês de fevereiro, apresentou queda de 1,2% em relação ao mês anterior. Seguindo a mesma tendência, o subíndice de Investimento caiu 7,2%, caracterizada pela retração nas empresas com mais de 50 empregados, que obteve índice negativo de 16,7%.

Apesar dos indicadores das condições atuais da economia, do comércio e das empresas comerciais apresentarem índices negativos, as expectativas com relação à economia brasileira são positivas (9,4%). O que reflete favoravelmente tanto para o comércio como para as empresas comerciais, já que 83,9% acham que o setor irá melhorar. “Tal otimismo se explica em parte pelos investimentos que

estão previstos para o Estado, o que significa mais emprego e renda,” revela o economista.

Intenção de Consumo das Famílias

Marcado pela menor disposição de consumo das famílias, o início de ano apresentou redução de 13,8% no ICF, em fevereiro em relação ao mesmo mês do ano anterior. Frente à janeiro, a redução foi de 3,8%, referente a 116,2 pontos.

Já em relação à renda atual, 50% afirmaram que está melhor, o que se reflete positivamente na concessão de crédito. E consequentemente, a facilidade de crédito reflete no aumento do endividamento e a inadimplência das famílias.

Para o diretor financeiro da Fecomércio, Marcus Magalhães, o resultado aponta que as famílias da Grande Vitória estão procurando conter os gastos e diminuir o endividamento neste mês, já que em dezembro e janeiro o consumo foi maior. “O consumidor está cauteloso, em busca de mais economia em fevereiro. Os gastos de final de ano e as liquidações que aconteceram em janeiro contribuíram para dívidas maiores, que precisam ser compensadas agora”, afirma.

Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor

O nível de endividamento do capixaba atingiu 68,2%, referentes a 72.366 endividados em números absolutos. De acordo com a Peic, em relação ao mesmo período de 2012, houve queda de 4%.

“As famílias seguem com maior atenção em relação ao consumo, principalmente por conta dos gastos extras de início de ano com taxas e tarifas, além dos reajustes de preços que ocorrem nesse período. Essas conjunturas, juntas, levam ao aumento do endividamento,” afirma José Lino Sepulcri, presidente da Fecomércio.

O cartão de crédito continua sendo o grande vilão dos endividados (70,8%), principalmente para os de renda de até 10 salários mínimos. Na análise dos consumidores, a dica do economista, Mário Vasconcelos, é que os endividados busquem os respectivos credores para renegociar suas dívidas, ampliando prazos de pagamentos e elaborando um rigoroso planejamento do orçamento familiar, de modo a sanar suas dívidas para poder continuar comprando.

Índice de Confiança de Empresários do Comércio (ICEC)

Índice	Jan/13	Fev/13
Confiança de Empresários do Comércio	122,3	120,8
Condições Atuais dos Empresários do Comércio (ICAEC)	110,5	97,6
Expectativa do Empresário do Comércio (IEEC)	145,4	156,2
Investimentos do Empresário do Comércio (IIEC)	111	108,6

Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC)

Taxa	Jan/13	Fev/13
Total de endividados	62%	68,2%
Endividados com contas em atraso	24,2%	24,4%
Não terão condições de pagar	12,2%	11,4%

Índice de Intenção de Consumo das Famílias (ICF)

Índice	Jan/13	Fev/13
Intenção de Consumo das Famílias (ICF)	120,8	116,2
Emprego Atual	141,8	125,1
Perspectiva Profissional	130	126,4
Renda Atual	129	140,4
Compra a prazo/Acesso ao crédito	146,6	140,5
Nível de Consumo Atual	108,9	96,5
Perspectiva de Consumo	99,7	87,8
Momento para Duráveis	89,8	96,7

Visita técnica abre as atividades do Planejamento Estratégico 2013

Trabalhar a gestão interna é uma das prioridades da presidência e diretoria da Fecomércio para este ano

Em busca de novos intercâmbios de experiências, a Assessoria de Planejamento da Fecomércio, realizou uma visita técnica, entre os dias 28 e 30 de janeiro, nas Federações do Comércio de São Paulo e de Santa Catarina. O objetivo foi a busca de novas práticas que possam promover um maior conhecimento e ampliar a visão estratégica gerencial facilitando as tomadas de deci-

sões da Federação.

No cumprimento do Plano Estratégico de 2013, foram discutidas, entre outros assuntos, questões relacionadas ao mercado capixaba como o núcleo de pesquisas, a certificação digital, as câmaras segmentadas e o Programa de Excelência em Gestão Sindical (SEGS).

“À medida que caminhamos encontramos facilidades e bar-

reiras. Vamos nos ajustando e modelando o novo percurso até chegar ao objetivo esperado. Começamos o ano com várias frentes de atuação, isso requer uma grande capacidade de adaptação, equipe e recursos para dar continuidade,” declara o assessor de planejamento da Fecomércio, Mário Borgo.

Trabalhar a gestão interna está entre as prioridades da presidên-

cia e da diretoria para este ano, neste sentido, segundo Borgo, o SEGS é a ferramenta que vai possibilitar a Federação alcançar novas pretensões.

“Estamos confiantes que ao fechar o ano de 2013 os desafios estarão menores e os resultados mais próximos. O papel principal da Fecomércio é dar as ferramentas, auxiliar e acompanhar o desempenho individual e coletivo de seus representados”, salienta.

Sindicato em ação

Sindicato do Comércio Atacadista e Distribuidor do Espírito Santo (Sincades)

Sincades busca expandir sua representatividade política



O Sincades conta com 260 empresas associadas

Há seis anos, o Sindicato do Comércio Atacadista e Distribuidor do Estado do Espírito Santo (Sincades) fortalece o varejo capixaba. Hoje, com 260 empresas associadas, o Sindicato busca expandir sua representatividade política e econômica junto às instituições públicas e privada, e com a própria sociedade, para aliar credibilidade, competência e união.

“O comércio é um dos setores mais fortes do país. A atuação das empresas aliada ao Sindicato facilita o fortalecimento do setor no Estado e a representatividade para a economia local,” declara o presidente do Sincades, Idalberto Luiz Moro.

Trabalhando ainda para promover o crescimento sustentável do segmento, o Sindicato se une, por meio de parcerias, com a Fecomércio, a CNC, a Associação Brasileira de Atacadistas e Distribui-

dores (Abad) e ao Governo do Estado. Além da realização de ações com parceiros, ao longo de 2012, foram promovidos encontros, reuniões, prêmios e eventos de confraternização em benefício das empresas associadas.

Entres os destaques das ações no ano passado, está o Programa Sincades de Produtividade, que teve como objetivo desenvolver competências técnicas e comportamentais de lideranças. O programa promoveu diversos cursos voltados aos colaboradores das empresas associadas. Ao todo foram 497 participantes, em 10 módulos de capacitação.

Em 2013, o Sincades continuará a desenvolver ações em prol do fortalecimento do comércio atacadista e distribuidor, dos profissionais que nele atuam e do comércio como um todo.

Empresas de material de construção terão substituição tributária

A antecipação do imposto tem como alvo, seguindo exemplo de outros Estados, a organização tributária. Esta modalidade de recebimento do ICMS abrange todas as empresas, dando-as o mesmo tratamento, porém as micro e pequenas empresas perdem o benefício do Supersimples.

O Governo do Estado do Espírito Santo já divulgou a nova Substituição Tributária (ST) no recolhimento do Imposto sobre a Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) de materiais de construção, que entrará em vigor no dia 01 de abril. De acordo com o decreto 3.219-R/2013, o fabricante recolhe o ICMS e repassa a parte da ST para o estado importador.

Além disso, quando o novo sistema de recolhimento do imposto entrar em vigor, as empresas contribuintes deverão pagar o imposto sobre os produtos em estoque. Será necessário realizar o inventário de seus estoques até o dia 31 de março e com a menor MVA (Margem de

Valor Agregado) que é de 27%, indicada pelo governo, pagar o imposto em nove parcelas, para as empresas no sistema débito/crédito, e dezoito parcelas para as micro e pequenas empresas, sendo o primeiro pagamento a ser realizado no dia 09 de abril.

Segundo Ilson Bozi, Presidente do Sindmat (Sindicato do Comércio Varejista de Material de Construção da Grande Vitória), há solicitações dos associados micros e pequenos empresários para que a entidade sensibilize o Governo do Estado no sentido de dar um tratamento diferenciado nesta nova forma de tributação, para que os mesmos não percam seus benefícios do Supersimples.



Micro empresas podem sair prejudicadas com a mudança

Capixabas preferem o parcelamento na hora das compras

O cartão de crédito e o carnê foram os meios mais utilizados pelo consumidor

A massa real de consumidores cresceu, e com isso veio à facilidade no parcelamento na hora de comprar. E tem cada vez mais gente pronta para sacar o cartão de crédito. E não é diferente no Espírito Santo. Os capixabas estão preferindo parcelar as compras.

Em janeiro deste ano, 70,4% das pessoas entrevistadas pela Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) disseram que usaram o cartão para parcelar as compras. Em fevereiro, o número pulou para 70,8%.

Mas ainda tem muita gente sem conta bancária e, por isso, sem acesso ao crédito oficial. Para essa parcela da população, o carnê ainda está na fila dos parcelamentos. Em janeiro



Com os incentivos do governo, houve aumento do consumo de eletrodomésticos

13,8% parcelaram as compras e em fevereiro o número ficou em 13,7%.

Já no cheque pré-datado o parcelamento é menor. Em janeiro 3,0% dos capixabas escolheram essa opção, enquanto em fevereiro o percentual atingiu 3,3%. Segundo o Banco

Central, em cinco anos, o uso do talão caiu 34% no Brasil, enquanto o do cartão de crédito subiu 121% e o de débito 157%. Entre o fator principal do desuso está a incerteza para o comerciante, que só tem a venda concretizada quando o cheque é compensado.

Aumentou o consumo de bens que tiveram IPI reduzido, como automóveis e eletrodomésticos. E mais: as pessoas compraram, parcelaram e pagaram em dia. A inadimplência nos parcelamentos caiu de 12,2%, em janeiro de 2013, para 11,4% em fevereiro.

“A maior formalização do mercado de trabalho e o aumento do poder aquisitivo ajudaram o capixaba a organizar as contas em janeiro, assim como o freio nas compras ao longo de 2012, em meio à tomada de crédito historicamente elevada e ao impacto da inflação especialmente sobre as classes de menor renda”, destaca o diretor financeiro da Fecomércio, Marcus Magalhães.

Comércio avança para os bairros e revitaliza a economia

O mercado a céu aberto está se dispersando para outras localidades, levando comodidade e atendimento diferenciado

Um dos pilares da economia é o comércio, responsável por manter um país desenvolvido economicamente, a partir da geração de emprego e renda. O que tem acontecido nos últimos anos foi a sua descentralização, ou seja, o comércio que antes era concentrado em determinados espaços nos centros urbanos, agora também avança para os bairros.

São novos polos comerciais surgindo, e que acompanham o

crescimento das comunidades. A presença de comércios, principalmente, em áreas afastadas é uma nova tendência que vem se firmando. Muitas vezes, a diversidade e a boa oferta de produtos e serviços, aliada ao crescimento comercial, contribui para que as regiões tenham vida própria, e assim, consigam manter a longevidade do comércio local.

Na capital esse tipo de comércio ainda é bem forte e atuante, com destaque para

o Centro, Jardim da Penha e Praia do Canto, que têm muitas lojas e serviços, e para São Pedro, que concentra supermercados e estabelecimentos de material de construção. Outro fator que diferencia e atrai novos adeptos é o atendimento, que costuma ser customizado, possibilitando ao cliente e consumidor maior contato.

Vantagens e diferenciais

“A proximidade que o consumidor tem com o comerciante é muito grande. Geralmente, o empresário conhece as famílias que moram no entorno, criam laços de amizade e chamam o cliente pelo nome. As-



sim, a fidelização de clientes é maior e mais fácil nesse tipo de comércio”, ressalta o presidente da Câmara de Dirigentes Lojistas de Vitória (CDL Vitória), Carlo Fornazier.

A proximidade com o dono do estabelecimento permite ainda a troca de informações e dicas sobre o estabelecimento, os atendimentos e os funcionários, por exemplo, quesitos importantes que o lojista pode utilizar a seu favor, e assim, crescer, já que esses estabelecimentos comerciais atraem consumidores de diversos bairros do entorno.

A representante comercial, Maria Francisca Santana, de 50 anos, conta que deixa de ir ao shopping para realizar compras no comércio de bairro de Santa Mônica e no Polo de Moda da Glória, ambos localizados em Vila Velha.



José Antônio Puppim: Novo contexto social através do comércio de rua



Comércio de bairro é cada vez mais atraente para o consumidor

“A variedade de produtos nesses locais é grande como nos shoppings, e o fato de ser moradora antiga, me faz ter alguns benefícios como compra em carnê, ao invés do uso de cartão de crédito ou débito e cheque. Ainda tenho a credibilidade de quem me vende o produto ou serviço”, salienta.

Emprego e renda

O comércio de bairro também tem grande importância no desenvolvimento das regiões onde estão concentrados, pois contribuem para gerar emprego e renda para a população do entorno, que adquirem produtos próximos de sua residência. Para Fornazier, questões como proximidade

e deslocamento de casa para o trabalho contribuem para que as pessoas queiram trabalhar próximo de casa, já que os estabelecimentos aproveitam muito a mão de obra local.

Comodidade

Para a pedagoga, Maria Tezera Gagno, de 49 anos, o fato de não ter que pegar um transporte é uma grande vantagem. “A facilidade de deslocamento, que pode ser feita a pé, por exemplo, é um fator que me faz procurar o comércio local, além da diversidade e do atendimento diferenciado”, destaca.

A diferenciação por estar mais próximo do cliente, permite ao lojista fixar sua marca na cabeça do consumidor. “Em

Campo Grande, na Avenida Expedito Garcia, temos uma grande concentração de estabelecimentos, com mais de 400 lojas, retratando um shopping a céu aberto. É visível essa tendência de lojas em bairros, criando um novo contexto social”, diz o diretor da Mariah Cosméticos, José Antônio Pupim.

A tendência é de que esses comércios cresçam, acompa-

nhando o desenvolvimento do bairro. No dia a dia corrido, as pessoas querem encontrar o que precisam perto de casa, sem ter que se deslocar. “Hoje, o consumidor busca facilidades e quer qualidade no estabelecimento, no atendimento e nos produtos. E isso, o comércio de bairro consegue oferecer”, finaliza o presidente da CDL Vitória.

“O comércio de bairro é um shopping a céu aberto”

*José Antônio Pupim
diretor da Mariah
Cosméticos*

Vantagens

- Diversidade e boa oferta de produtos e serviços;
- Atendimento diferenciado e customizado;
- Proximidade com o dono do estabelecimento permite a troca de informações;
- Contribui para geração de emprego e renda no entorno;
- Absorve mão de obra local;
- Oferece mais comodidade ao consumidor.

Sistema de Prevenção de Perdas auxilia no controle empresarial

O planejamento possibilita a criação de medidas para favorecer o alcance de lucros na empresa

Embalagens danificadas, produtos vencidos e furtos são alguns dos motivos que podem resultar em perdas no mercado varejista. O sistema de prevenção de perdas, que visa diminuir esses prejuízos, ainda é um tema pouco discutido entre os empresários do setor, porém necessário para o crescimento de todo empreendimento.

Para o professor de MBA da Fundação Getúlio Vargas (FGV), Luiz Fernando Leitão, o planejamento de prevenção de perdas permite ao empresário visualizar onde, quanto e o porquê das

perdas. “É necessário possuir informações sobre seus produtos para controlar eventuais furtos ou desperdícios. Esses pequenos incidentes somados ao final do mês atingem diretamente o lucro da empresa e qualquer fuga impacta diretamente no lucro. Além disso, o empresário que conhece as razões de perdas em sua empresa pode propor medidas que melhorem sua competitividade”, destaca.

Um grande atrativo do sistema é pensar que cada real economizado, aumenta um real no lucro direto. Segundo dados do Progra-

ma de Administração do Varejo, cerca de 36% das perdas de uma empresa ocorre devido a quebras operacionais, 20% devido a furtos internos, 15% a furtos externos e o restante a erros administrativos, fraudes e outros ajustes.

Identificando as perdas

Para criar um mapa da correlação de perdas e causas, o professor comenta que a empresa deve levantar as causas de suas perdas e mapear seus processos operacionais. Com o mapeamento, passa-se a identificação das alternativas de ação para cada tipo de

perda, através da elaboração de uma política de riscos com diretrizes, procedimentos e controles.

“A empresa deverá aplicar as ações de controle e manter um processo contínuo de avaliação. Isso pode ser feito através de dados da própria empresa, como reuniões com gerentes operacionais e realização de inventários. Mas, são as tecnologias disponíveis e o treinamento de funcionários que podem ser bons caminhos para a prevenção de perdas,” declara.

Coluna Leis e Finanças

Por Rider Rodrigues Pontes, contador. E-mail: rider@unicon.com.br

Lei 7.000/2001 – Aplicação de Multas (Fazenda Estadual do Espírito Santo)

Lei 7.000/2001 – Aplicação de Multas (Fazenda Estadual do Espírito Santo)

A Lei 7.000 de 27-12-2001 dispõe sobre o ICMS e traz em seu Capítulo XX, uma Seção que trata da “Aplicação das Multas”, no extenso art.75 e seus oito parágrafos, e que representa a grande preocupação dos empresários em geral.

Esta Lei manteve em seu contexto uma herança pró-

pria de uma época de inflação elevada, e que, por consequência, “pesou a mão” do legislador na determinação dos valores das penalidades.

Na forma como se encontra as multas por infrações fiscais, motivadas por questões financeiras do contribuinte ou até por eventuais deslizos na aplicação da complexa matéria tributária e de obrigações acessórias, tornaram-se impagáveis. Só para exemplificar,

citamos as multas de:

- 100% do valor do imposto, caso destacado indevidamente (art.75,§3º,inc.III)
- 30% do valor da operação, caso de cancelamento documentos fiscal eletrônico (art.75,§3º,inc.XXXIII).

A reforma desta legislação conta com a compreensão da Secretaria de Estado da Fazenda, e com o importante trabalho do GTFaz – Grupo de Tra-

balho da Secretaria de Estado da Fazenda do Espírito Santo, composto por representantes da SEFAZ e entidades da Indústria, Comércio e Serviços, sob coordenação da Fecomércio, na elaboração de uma proposta para readequação do art.75 da Lei 7.000. Objetiva, no mínimo, extrair todos os excessos em comparação aos demais estados brasileiros, em especial nossos vizinhos da região sudeste.

REFIS (Parcelamentos com redução de multas)

Existe uma forte conexão das exigências tributárias e obrigações acessórias e as multas aplicadas com o REFIS.

Programas de recuperação fiscal (REFIS) são criados com objetivo de “recuperar” créditos da Fazenda Pública e, principalmente, facilitar o cumprimento das obrigações

tributárias pelos contribuintes.

A sua implementação pode até gerar discussões, contudo, não é verdade absoluta a informação de que o contribuinte deixa de pagar seu débito por contar com a possibilidade futura de parcelamento.

Contribuintes nesta situação, ainda que recebam 95%

de redução nas multas e juros; terão que honrar o parcelamento juntamente com as obrigações normais do período, o que representa um esforço adicional que não pode ser atribuído a uma deliberação vantajosa.

Cumprir a enorme carga tributária e exigências relaciona-

das a Notas Eletrônicas, SPED (Fiscal, Contábil e Social), Dief, DOT, DCTF, DIRF, DIMOB, DMED, DACON, DIPJ, etc., todos por meio eletrônico e que exigem software de boa qualidade, é quase um suplício, e não tropeçar em algum deles é um verdadeiro malabarismo.

Qualidade no atendimento garante diferencial competitivo

O serviço reflete na fidelização do cliente e na boa imagem da empresa



O atendimento é essencial para o sucesso da empresa

A qualidade no serviço de atendimento ao cliente é essencial para o sucesso de uma empresa. Afinal é isso que todo empresário quer. A questão é que para muitos o sucesso é sinônimo de lucratividade, e o lucro é decorrente de um bom trabalho, que deve ser priorizado por todos

integrantes da empresa, a começar pelo proprietário.

Para a instrutora na área de gestão e comércio do Senac, Denise da Silva Bastos, o atendimento de qualidade garante a fidelização da clientela, representando uma vantagem competitiva. “O cliente hoje não busca

apenas um produto, seus desejos englobam preço, produto, marca. Tudo isso aliado a um atendimento de primeira”, afirma.

Garantir a satisfação do cliente não é uma tarefa simples, é preciso considerar que os consumidores têm diferentes necessidades e desejos. E o que define a

qualidade é a percepção do cliente, que ocorre a partir da sensação de algo ser bom, positivo.

A solução é investir num plano de atendimento que permita o seu negócio ter sucesso a longo prazo, fidelizando os clientes graças à boa qualidade desse serviço.

Checklist básico para um bom atendimento

- Para garantir um bom atendimento é importante utilizar de pesquisas formais e informais. As formais podem ser preparadas pela empresa para checar a satisfação dos clientes, através de questionários previamente preparados com esse objetivo e as informais podem ser realizadas no momento do atendimento, feitas pelo próprio vendedor ou gerente enquanto o cliente está dentro da loja.

- Itens como ser bem tratado, receber atenção, agilidade, credibilidade, apresentação de solução e respostas claras são sempre bem vindos em qualquer atendimento e apontados como esperados

pela maioria das pessoas.

- O capital humano é quem vai executar e cumprir com os objetivos das empresas. O treinamento e as orientações dadas levam as pessoas a adquirirem novas habilidades e comportamentos, garantindo produtividade e lucratividade, assegurando a sobrevivência das empresas no mercado.

- Os discursos de que o cliente está em primeiro lugar estão sempre presentes, mas na prática nem sempre é isso que vemos. Culpar apenas a equipe de atendimento e vendas é fácil, mas é preciso encarar os problemas que acontecem nos

bastidores, que afetam o atendimento, como políticas que não priorizam o cliente, logística ineficiente, produtos que não oferecem qualidade, pontos de venda sujos e descuidados e etc.

- O bom atendimento passa não só pelo tratamento cordial, educado e gentil que deve ser oferecido, mas também pela resolução de problemas que podem surgir seja na venda de produtos ou na prestação de serviço.

- Para fidelizar os clientes, cuide de todos os detalhes, porque se hoje atendo bem, não é garantia de que amanhã estarei conseguindo o mesmo, lembre-se os clientes e suas percep-

ções mudam o tempo todo.

- Para atender bem o cliente externo, é preciso primeiro cuidar do cliente interno. Priorize a contratação de pessoal qualificado e preparado e acompanhe essas pessoas. Busque oferecer a elas uma estrutura interna sadia e equilibrada, com um bom ambiente de trabalho, no qual as pessoas são respeitadas e cuidadas, fortaleça o espírito de equipe tão importante para que a soma de competências seja apreciada e percebida pelo consumidor. Pague o justo pelo trabalho realizado.

A soma de todos esses fatores pode trazer a lucratividade esperada.

Para conferir o check list basta acessar o site www.fecomercio-es.com.br

Mais qualificação para os capixabas

Cursos gratuitos, por meio de iniciativas como o Pronatec e o Programa Senac de Gratuidade (PSG), qualificam profissionais em todo o Estado

Com o objetivo de ampliar a oferta de cursos de educação profissional e tecnológica, o Senac vem criando programas e intensificando parcerias em todo o Estado. Exemplo disso, é o Pronatec (Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego) e o PSG (Programa Senac de Gratuidade), que buscam qualificar profissionais em todo o Espírito Santo.

Pronatec

Por meio de uma parceria com o Governo Federal, o Pronatec busca trazer mais competitividade e desenvolvimento para o Estado. Com a iniciativa serão oferecidas vagas gratuitas para cursos de capacitação profissional, no intuito de expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos técnicos e cursos de formação inicial e continuada para trabalhadores e estudantes.

Para a estudante de design de interiores, Saionara Patrícia Luchini, o programa é uma oportunidade. “Eu já trabalho com decoração de ambientes há algum tempo, mas por não ter condições de pagar o curso particular, não tinha formação na área. O curso do Pronatec tem sido muito importante para aperfeiçoar meu trabalho e ampliar meus conhecimentos. A equipe coordenadora e os professores do Senac são de alta qualidade e tenho aproveitado ao máximo essa oportunidade,” declara.

O processo seletivo destina-se aos candidatos que tenham cursado todo o ensino médio regular ou EJA/Ensino Médio, inclusive CEEJA na rede pública ou em instituição privada, na condição de bolsista integral. Admite-se a inscrição dos alunos que estiverem cursando o 2º ou 3º ano do ensino médio regular, e aos que estejam na 2ª e 3ª etapas da EJA / Ensino Médio, em 2013, nas escolas estaduais. Não serão admitidas inscrições de candidatos que estejam cursando o Ensino Médio Integrado.



Pronatec: alunos em curso



PSG: Alunos durante atividade pedagógica

As inscrições para o processo seletivo acontecem até 15 de março. A classificação dos candidatos para o preenchimento das vagas de cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) acontecerá por ordem de inscrição. O processo seletivo é válido para ingresso nos cursos que iniciarem no período de abril a junho de 2013.

No Estado, o processo seletivo está a cargo da Secretaria Estadual da Educação – SEDU. Por isso, as inscrições para o processo seletivo serão realizadas, exclusivamente, pela internet, no endereço eletrônico www.educacao.es.gov.br no item Inscrições PRONATEC/PROITEC.

Programa Senac de Gratuidade

Com o PSG (Programa Senac de Gratuidade), o Senac leva educação profissional, da formação inicial e do nível técnico, para milhares de pessoas. O intuito é permitir que as pessoas

possam planejar seus estudos e ter mais oportunidade de trabalho e emprego, facilitando a inserção do aluno no mercado.

Um dos maiores objetivos do programa é atingir o melhor aproveitamento do aluno nos cursos. Para isso, o Senac oferece palestras, campanhas, visitas técnicas nas empresas e demais atividades extracurriculares que permitem ao aluno ter uma visão mais ampla e uma postura correta no mercado de trabalho

Para participar, basta procurar uma das unidades da entidade localizadas nos municípios de Cachoeiro de Itapemirim, Colatina, Guarapari, Linhares, Vila Velha e Vitória para fazer a matrícula, que só é realizada presencialmente.

Ao todo, cerca de seis mil alunos participam do programa durante o ano, entre os mais diversos cursos, tais como, Auxiliar Administrativo, Desenhista de Moda, Almoxarife, Monitor de Recreação, Maquiador, Padeiro, Programador Web, Recepcionista, Vendedor, entre outros.

Para se candidatar, o interessado precisa:

Pronatec

- Ter cursado todo o ensino médio regular ou EJA/Ensino Médio, inclusive CEEJA na rede pública ou em instituição privada, na condição de bolsista integral;
- Estar cursando o 2º ou 3º ano do ensino médio regular, aos que estejam na 2ª e 3ª etapas da EJA / Ensino Médio, em 2013, nas escolas estaduais;
- Não serão admitidas inscrições de candidatos que estejam cursando o Ensino Médio Integrado.

Programa Senac de Gratuidade

- Atender aos pré-requisitos do curso escolhido;
- Possuir renda familiar per capita de até dois salários mínimos federais;
- Estar matriculado ou ser egresso da educação básica;
- Ser trabalhador desempregado ou empregado.

Primeiro Café Literário conta a história de Rubem Braga

O Café Literário Sesc está de volta e este ano fará homenagem ao jornalista e escritor Rubem Braga

Iniciando as atividades de 2013, o Café Literário Sesc apresenta uma programação especial em homenagem aos cem anos do escritor capixaba Rubem Braga. Serão oito encontros para lembrar a história do jornalista e escritor que é considerado o inventor da crônica moderna brasileira e um dos maiores escritores do país.

Durante sua carreira, Rubem Braga escreveu cerca de 15 mil crônicas, além de ser um dos jornalistas que mais colaboraram com inúmeros jornais de

todo o Brasil, atuando como correspondente de guerra na Revolução Constitucionalista de 1932 e na Segunda Guerra Mundial. Foi ainda embaixador no Marrocos, dono de editora e ativista político.

Um pouco da história e vida do autor capixaba, é o que os fãs e admiradores da boa literatura poderão conferir, no dia 12 de março, na Biblioteca Pública Estadual. Com o tema “Rubem Braga – Uma Biografia”, os diversos aspectos da vida e da obra do escritor de Cachoeiro do Ita-

pemirim serão apresentados ao público. Na ocasião, o também escritor e jornalista José Castello, vai se reunir ao público do Café Literário para mostrar um olhar particular da vida e da obra de um dos maiores nomes da prosa brasileira, ao lado do mediador Caê Guimarães.

O Café Literário é um projeto do Sesc desenvolvido mensalmente, e seu objetivo é oferecer um espaço de diálogo entre o público e aqueles que produzem literatura ou que possuam atividades diretamente ligadas a ela.

Convênio para evitar o desperdício de alimentos

Sesc firma parceria com a Ceasa para padronizar o sistema de cadastramento das entidades beneficiadas, a partir de um único projeto, o “Mesa Brasil Sesc-ES / Banco Ceasa-ES de Alimentos”



Autoridades na assinatura do contrato

Para intensificar as ações do programa Mesa Brasil, o Sesc assinou em janeiro um convênio com a Ceasa/ES (Centrais de Abastecimento do Espírito Santo). A parceria busca unificar os projetos “Mesa Brasil Sesc/ES” e “Ceasa sem desperdício”, que vão passar a atuar por meio de um único programa: o “Mesa Brasil Sesc-ES/Banco Ceasa-ES de Alimentos”. A finalidade é padronizar o cadastramento das entidades que serão beneficia-

das com as doações.

O intuito é minimizar as questões da fome e do desperdício de alimentos, através da distribuição dos alimentos que não foram comercializados e que estão próprios para o consumo às instituições sociais cadastradas.

A união vai ajudar a desenvolver os trabalhos sociais, segundo o diretor regional do Sesc-ES, Gutman Uchôa de Mendonça. “Dará continuidade a uma ação que veio para

harmonizar as ações do Sesc. A nossa entidade sem a Ceasa, e vice-versa, não seria possível realizar esse trabalho”, destaca.

O diretor presidente da Ceasa/ES, José Paulo Viçosi, diz que o trabalho unificado vai possibilitar uma gestão compartilhada. “Na grande Vitória e também no interior do Estado sabemos que são jogados no lixo toneladas de alimentos. O objetivo do convênio é justamente minimizar esse tipo de ação”, afirma.

AGENDA SESC/ES

Março

Palco Giratório - Simbad o Marujo

Dia: 15 e 16

Local: Teatro Carlos Gomes (Vitória)

Café Literário SESC “Rubem Braga- Uma Biografia”

Dia: 12

Local: Biblioteca Pública Estadual (Vitória)

Abril

Capacitação Teatro e dança

Dia: 20 e 21

Local: Colégio Renato Pacheco (Vitória)

Capacitação Música

Dia: 20 e 21

Local: Colégio Renato Pacheco (Vitória)

SESC Partituras

Dia: 13

Local: Sesi (Vitória)

Capacitação Literatura

Dia: 20 e 21

Local: Colégio Renato Pacheco (Vitória)

Café Literário SESC “Rubem Braga e Carybé: uma viagem capixaba”

Dia: 09

Local: Biblioteca Pública Estadual (Vitória)

Capacitação Artes Plásticas

Dia: 20 e 21

Local: Colégio Renato Pacheco (Vitória)

Capacitação Cinema

Dia: 20 e 21

Local: Colégio Renato Pacheco (Vitória)

* Para ter acesso à programação completa de eventos visite o endereço eletrônico: www.sesc-es.com.br ou ligue para (27) 3324-1168

** Esta programação pode sofrer alterações.

Agende-se



Integração e interiorização da Fecomércio no Norte do ES

Buscando aperfeiçoar os serviços oferecidos e aumentar a aproximação com os sindicatos filiados, a Fecomércio finalizou, em janeiro, a compra do imóvel em São Gabriel da Palha, no processo de interiorização da Federação. Para o presidente do Sindicato dos Lojistas do Comércio e do Comércio Varejista de Gêneros Alimentícios de São Gabriel da Palha, Vila Valério, Águia Branca e São Domingos do Norte, Audenir Gomieri, o processo de interiorização é de suma importância. “Essa aproximação com a Fecomércio e com os segmentos Sesc e Senac, irá nos trazer bons frutos. A integração e interiorização aliadas ao oferecimento de uma ampla gama de produtos, serviços e benefícios para o setor, como consultoria jurídica, sindical, empresarial, área social e formação de mão de obra profissional, irá suprir a carência do empresariado do Norte”, afirma.

Encontro dos comerciantes debate sustentabilidade empresarial



Tendo como tema central a sustentabilidade empresarial, o 29º Encontro Nacional de Sindicatos Patronais do Comércio, Bens, Serviços e Turismo, irá reunir as principais lideranças e representantes sindicais do país, entre os dias 15 e 17 de maio, na Expo Unimed, em Curitiba. Promovido pelo Sindilojas Curitiba e pelo Sindicato dos Representantes Comerciais do Paraná (Sirecom-PR), com o apoio da Federação

do Comércio do Paraná (Fecomércio-PR) e da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), o encontro busca possibilitar a troca de experiências e de conhecimento, e estimular o debate sobre temas ligados ao desenvolvimento do comércio e ao sindicalismo patronal. As inscrições já estão abertas e podem ser efetuadas no site oficial do evento www.sindicatospatronais.com.br/29encontro ou pelos telefones (41) 3521-6226 e 3205-0476.



Fecomércio prestigia posse da nova diretoria do ESC&VB

A Fecomércio-ES prestigiou a posse da nova diretoria do Espírito Santo Convention & Visitors Bureau (ESC&VB), no dia 19 de fevereiro, realizada no Hotel Senac Ilha do Boi. A entidade passa a ter como presidente

o empresário Alfonso Silva, durante o biênio 2013-2014. “Nosso intuito é trabalharmos em conjunto, através da Câmara Empresarial do Turismo da Fecomércio, para promover ações em benefício do setor como um todo”, destaca o presidente da Federação, José Lino Sepulcri.

FALE COM O SETOR QUE MAIS CRESCE NO PAÍS. ANUNCIE AQUI!

O informativo é uma publicação bimestral que chega aos empresários que atuam no comércio.

Distribuído gratuitamente, destaca as novidades, números, feiras e eventos e muito mais do segmento.

Contato

Simone Sandre: (27) 3227-3199 (ramal 6) / 9956-7651
ascom@fecomerccio-es.com.br

Rua Misael Pedreira da Silva N° 138, 3° Santa Lúcia - Vitória

