



## Manifesto sobre roubos e assaltos

Associação Comercial de São Roque continua indignada. Desde o mês de dezembro de 2013, muitos comércios vêm sofrendo roubos e assaltos, tanto durante o dia quanto a noite. Na época, a ACIA entrou em contato com as autoridades para pedir ajuda e uma solução. O que não aconteceu e não está acontecendo.

Os comerciantes, por mais impostos e taxas que paguem, vivem acuados e com medo. Continuam sem receber qualquer atenção ou resposta das autoridades, sejam elas municipais, estaduais ou federais.

Os roubos e assaltos continuam. Alguns de grande repercussão, outros de pouca repercussão. Não importa! Eles continuam e, pela tendência, vão crescer se não houver uma ação rápida e efetiva.

E é em nome de todos esses comerciantes, daqueles que foram lesados, daqueles que se sentem inseguros, daqueles que pagam seus impostos em dia, daqueles que exigem respeito, daqueles que exigem comprometimento, que a ACIA pede, mais uma vez, não só uma resposta das autoridades para esses problemas. A ACIA pede ação!

Queremos ação. Queremos comprometimento. Queremos segurança.

Associação Comercial de São Roque Publicação do Jornal O Democrata e Jornal da Economia - dia 14/03/2014

# Comércio mais seguro

Seguem aqui algumas medidas de prevenção para tentar diminuir os riscos de roubos e assaltos nos comércios:

- Tenha portas e janelas sólidas, com grades. Uma trava extra nunca é demais, pois desencoraja o ladrão.
- 2. Nunca deixe chaves a mostra. Fazer um molde de uma, é tarefa fácil para os meliantes.
- 3. Serviços de alarme sonoro podem oferecer segurança, a utilização de câmeras de vídeo, ou vigilantes podem compensar os custos.
- 4. Neste caso, coloque cartazes e placas no ambiente para anunciar que os tem. Dissuadir o ladrão já é meio caminho andado.
- 5. As horas de maior movimento são preferidas pelos ladrões, que muitas vezes atuam em duplas, um distrai o vendedor e o outro pratica o assalto/roubo.
- 6. Ter espelhos grandes colocados de maneira estratégica nas paredes pode ser útil e não tem custo alto.
- 7. Uma arrumação adequada das prateleiras pode melhorar a vigilância.



- 8. Combine com o comerciante vizinho para apoiarem-se mutuamente na vigilância dos estabelecimentos, principalmente nas horas de abrir e fechar.
- 9. Retire sempre as notas maiores do caixa, guardando-as em locais mais seguros, como por exemplo, num cofre.
- 10. Não chame atenção contando ostensivamente o dinheiro do caixa.
- 11. Se estiver fazendo depósitos de quantias elevadas, vá ao banco acompanhado de um colaborador.
- 12. Crie o hábito de fazer dupla verificação de portas, janelas e cofres. As pessoas muitas vezes acostumadas a essa função, as vezes podem falhar. Duas pessoas devem verificar esses ítens.

pag. 2 informativo ACIA



# Cuidado com seu humor: ele define a cultura da empresa

#### A maneira como você trata seus funcionários e atende clientes é o que molda o comportamento de toda a equipe

uem nunca teve um dia ruim, daqueles em que se tem a sensação de que tudo está dando errado? Para o empreendedor, especialmente o que está na fase inicial de crescimento, todo cuidado é pouco em dias como esses. Cada movimento da sobrancelha manda uma mensagem para toda a organização. Se você não estiver bem, esse sentimento tende a se espalhar por toda a equipe, feito rastilho de pólvora.

O empreendedor define a cultura de sua empresa por meio de sua personalidade. Aquela velha história de "faça o que eu digo e não o que eu faço" quase nunca funciona, pois essa influência é muito maior do que o empreendedor imagina.

A forma como você cuida dos seus

clientes molda o atendimento no seu negócio. É quase um treinamento por "osmose", mais relevante do que qualquer curso em sala de aula. A maneira como você trata os subordinados determina como eles tratam uns aos outros. Portanto, independentemente das características de sua personalidade, pense que você tem uma responsabilidade maior: a de ser o exemplo do que gostaria de ver em seus colaboradores.

A atenção que você dá a determinados detalhes, como venda, qualidade ou organização, será o balizador de como os demais se voltarão para esses aspectos. Se você deseja ter vendas espetaculares, oferecer um serviço encantador, com qualidade nota mil, saiba que muito depende de você, e não só da sua equipe. Não há treinamento no mundo que mude determinadas características natas das pessoas que estão no seu time. Por isso, selecionar quem tem o perfil correto para colaborar com seu negócio é fundamental para ter um resultado excepcional. Afinal, nem mesmo o melhor treinamento em atendimento ao cliente fará uma pessoa muito tímida ou agressiva mudar sua personalidade.

A saída é encontrar pessoas que curtam seu produto, se identifiquem com sua marca e valorizem o seu negócio. Pode demorar um pouco, mas vale muito a pena. Todos serão representantes da empresa e de seus produtos diante dos clientes. Mas não adianta investir em pessoas que só traba-

Iham bem enquanto você está presente. É a cultura que deve moldar o comportamento da equipe, e não o circuito interno de TV monitorando cada movimento.

Todos temos problemas. Se o dia não está bacana, tente não passar para sua equipe a sua falta de paciência ou chateação – isso só multiplicará o efeito negativo. Mantenha a calma: o otimismo é contagioso, e não há ninguém que acredite mais no seu negócio do que você mesmo. Por isso, enfrente os obstáculos com sorriso e mão na massa, afinal empreender é concretizar sonhos, e a motivação que nos move também nos fortalece para superar qualquer percalço.

Fonte: Revista Pequenas Empresas Grandes Negócios

## Horário comercial x vida pessoal

Você costuma bater papo com seu namorado(a) pelo telefone no meio do expediente? Marca consulta médica às 3 da tarde em plena terça-feira? Para quem passa muitas horas no trabalho, é inevitável que isso aconteça, mas tudo tem limite. "Hoje, as empresas estão mais preocupadas com o rendimento do que com horários", afirma a psicóloga e consultora de empresas Conceição Celegatto. "Mas o funcionário não pode abusar". A consultora de

etiqueta Célia Leão completa: "Antes de tudo, é preciso bom senso". Preste atenção nestas regras que vão ajudar você a conciliar trabalho e vida particular sem se queimar.

- Seja objetivo ao telefone. Se sua mãe, cara-metade ou outra pessoa que não tem a ver com o trabalho ligar, use o lema "seja breve". "Não dá para bater papo", avisa Célia. O tempo no escritório deve ser usado para as tarefas profissionais.
- Maneire com o celular. Regra básica: mantenha-o com o toque no volume baixo e desligue-o quando estiver longe dele. E evite musiquinhas. "Ninguém é obrigado a ouvir uma sinfonia enquanto você não atende o aparelho", fala Célia.
- **Use a hora do almoço**. Quer navegar na internet para achar uma pousada bacana? Precisa marcar hora na acupuntura? A pausa do almoço é o momento apropriado.

Sem falar que, como o departamento está mais vazio, há menos chance de todo o escritório saber para onde você vai nas férias.

• Demonstre comprometimento. "Um chefe sabe quando o funcionário está abusando", alerta Célia. Então, a menos que seja uma emergência, agende suas consultas para um horário que roube o mínimo possível do expediente. Assim não passa a impressão de que está matando o trabalho à toa.

informativo ACIA.....pag.

## Inadimplência deve ficar estável em 2014, diz Boa Vista Serviços

taxa de inadimplência para Apessoas físicas em 2014 deve manter os níveis do ano passado, na avaliação do economista da Boa Vista Serviços, administradora do Serviço Central de Proteção ao Crédito (SCPC), Flávio Calife. "O Indicador de Risco de Crédito (IRC) do Consumidor, que é um indicador antecedente, aponta estabilidade no início de 2014 e possibilidade de queda da inadimplência no 3.º trimestre, mas a nossa expectativa para o fim do ano é de que a inadimplência retorne ao patamar do final de 2013", afirma. O Banco Central (BC) divulgou ontem que a taxa de inadimplência nos bancos para pessoa física encerrou 2013 em 6,7%. "Trabalhamos com expectativa de que 2014 deve ter uma taxa em torno de 7%, o que consideramos estabilidade", reforça. O economista destacou ainda que no ano passado houve uma melhora na inadimplência. O indicador de registro de inadimplentes de pessoas físicas,



calculado pela Boa Vista, apresentou um saldo negativo de 0,4% ante 2012, quando o registro havia crescido 4,5%. "As novas safras de crédito concedidas em um contexto mais rigoroso são melhores e a consequência disso é uma taxa menor de registros", explica Fernando Cosenza, diretor de Sustentabilidade da Boa Vista.

De acordo com Cosenza, consumidores mais cautelosos e credores mais seletivos influenciaram também o menor ritmo de crescimento da demanda de crédito e do comércio. "Esperamos que o crédito continue crescendo, mas vai crescer menos do que em anos anteriores", diz. Segundo a Boa Vista, a demanda por Crédito do Consumidor em 2013 caiu 0,3% na comparação com o ano anterior, quando o indicador cresceu 7,2%. Calife destacou que o Movimento do Comércio foi um dos indicadores que apresentaram um desempenho abaixo do esperado no ano passado, quando registrou expansão de 1,9% ante crescimento de 6,9% em 2012 e alta de 7,8% em 2011. "O número vem caindo. O movimento do comércio não está negativo, mas o crescimento está menor", afirma.

A estimativa para este ano é manter esse nível ou chegar a algo em torno de 3% de expansão. "Não deve voltar à faixa dos 7%." Consenza ponderou ainda que a realização da Copa do Mundo não altera muito o cenário projetado para 2014. "Existe uma expectativa de que o comércio seja beneficiado, mas existe também uma incerteza sobre o tamanho desse movimento", ressalva.

Fonte: Estado de S. Paulo

## Inflação deve recuar para 6% nesse ano, dizem analistas

s investidores e analistas do mercado financeiro refizeram as estimativas para a inflação medida pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e já admitem um recuo de 6,02% para 6% em 2014. As expectativas do setor estão no relatório Focus, divulgado semanalmente pelo Banco Central (BC). Por outro lado, a estimativa para o câmbio piorou: a relação entre a moeda norte-americana e o real passou de R\$2,45 para R\$ 2,47 no fim do ano.

A taxa básica de juros (Selic), na percepção do mercado financeiro,

deverá fechar 2014 em 11% ao ano, com a Dívida Líquida do Setor Público passando de 34,8% para 34,9% em proporção ao Produto Interno Bruto (PIB), que foi mantido em 1,91%. Nas contas externas, o déficit em conta corrente permanece em US\$ 73 bilhões, com o saldo da balança comercial sendo projetado em US\$ 8,25 bilhões ante os US\$ 8 bilhões da estimativa anterior. Os investimentos estrangeiros diretos passam também de US\$ 57,5 bilhões para US\$ 58 bilhões.

Fonte: DCI (Diário, Comércio, Indústria e Serviços) www.dci.com.br pag. 4 informativo ACIA

## O presente



urante os dias do Muro de Berlim, alguns berlinenses orientais resolveram enviar um "presente" aos seus vizinhos de Berlim Ocidental. Eles carregaram um caminhão basculante com objetos imprestáveis, inclusive lixo, tijolos quebrados, entulho de construção e outras coisas desagradáveis que conseguiram encontrar. Eles foram calmamente de caminhão até a fronteira, reberam autorização para passar e entregaram o presente despejando-o em Berlim Ocidental.

É desnecessário dizer que os berlinenses ocidentais ficaram irritados e desejosos de ir à forra. As pessoas começaram imediatamente a dar ideias sobre como poderiam superar as ações repulsivas dos adversários. Um homem sensato interrompeu essas reações iradas e apresentou uma sugestão completamente diferente. Surpreendemente, as pessoas reagiram favoravelmente à sua proposta e começaram a carregar um caminhão basculante com itens necessários, porém escassos em Berlim Oriental. Começaram a chover roupas, alimentos e suprimentos médicos. Eles então atravessaram a fronteira com o caminhão abarrotado, cuidadosamente descarregaram e empilharam os preciosos produtos, e depois deixaram uma placa com os seguintes dizeres: "CADA UM DÁ O QUE TEM".

Imagine a reação daqueles que viram a "retribuição" e a inesperada mensagem na placa. Choque. Vergonha. Desconfiança. Descrença. Talvez até um pouco de remorso.

O que damos aos outros transmite uma poderosa mensagem com relação a quem somos. A maneira como reagimos à indelicadeza, à injustiça ou à ingratidão fala intensamente sobre o nosso verdadeiro caráter.

Extraído de 72 Segredos Simples da Felicidade, de G. V. Ekeren, Ed. Cultrix

## Clube do Desconto é simples e vantajoso. Participe!

#### ACADEMIAS

#### MILLENIUM ACADEMY

**20%** de desconto na mensalidade para associados e funcionários Av. Santa Rita, 45 - São Roque Centro Comercial Cidade Tel. 4784-1760

#### IMPRESSÃO MI BALÕES DECORATIVOS

(impressões em balões) - 10% de desconto para associados. Estrada São Roque / Araçariguama, 144 -Tel. 4712-7235

#### PETS / VET. DOGS WASH

20% de desconto nos serviços de ofurô. Associados e funcionários. Rua Prof. Joaquim de Oliveira, 116 São Roque - Tel. 4784-3488

#### S.O.S. ANIMAL

10% de desconto em produtos anti-pulga, anti-carrapato, vermífugos e produtos de higiene -Associados e funcionários Rua Sotero de Souza, 425 Tel. 4712-6129 - São Roque

#### CABELEIREIRO ELZA CABELEIREIRA

10% de desconto em todos os serviços do salão (exceto manicure e sobrancelha). Atendimento com a massagista Paula Junqueira . Para associados e funcionários. Rua João XXIII, 17 - São Roque Tel: 4712-6195 | 9 9630-1702

#### CI URF

#### GRÊMIO UNIÃO SANROQUENSE

Isenção do valor do título para associados R. José Bonifácio de Andrada e Silva, 452 - São Roque Tel. 4712-2088

#### INGLÊS

#### **NOVIDADE FISK SÃO ROQUE**

35% de desconto mensalidades. 50% de desconto matrícula. Material gratuito para associados e funcionários Av. Antonino Dias Bastos, 660 Centro - São Roque Tel. 4784-6844

#### PLANET TALK LANGUAGE CENTER

Tel. 4784-2200

Cursos de inglês para associados e funcionários 50% de desconto Rua José Brenha Ribeiro, 24 Centro - São Roque

#### **MICROLINS IDIOMAS**

Agora com a caneta que fala inglês! Curso de inglês para associados e funcionários

30% de desconto Praça da Matriz, 52 A - Centro São Roque - Tel. 4712-2575

#### **CURSOS**

#### PREPARA CURSOS PROFISSIONALIZANTES

Associados e funcionários. Cursos Profissionalizantes. 20% de desconto. Rua Padre Marçal, 53 Sobreloja - Centro - São Roque Tel. 4712-7984

#### **ENFERMED**

CURSOS TÉCNICOS - Isenção de matrícula - 10% de desconto na mensalidade. CURSOS RÁPIDOS - 5% de desconto no valor dos cursos realizados pela Enfermed. Rua Dr. José Juni Filho, 43 - Jardim Esther - Tel. 4784-6925 / 9-6393-2984

#### MICROLINS - Educação, Profissão & Idiomas

Associados e funcionários 35% de desconto no curso de Informática e Profissionalizantes.
Praça da Matriz, 52 A
Centro - São Roque
Tel. 4712-2575

#### **FAC SÃO ROQUE**

- Cursos de Graduação
- 40% desconto na 6<sup>a</sup> parcela
- Cursos Pós Graduação
   15% desconto mensal
- Cursos Pedagogia para Licenciados

15% desconto mensal Para associados e funcionários Rua Padre Marçal, 30 Fone: 4719-9300

#### **DENTISTAS**

#### DR. RIOVALDO CASTELANI DRA. ANA CAROLINA D. CASTE-LANI

10% de desconto - exceto prótese e implantes Associados e funcionários Av. Tiradentes, 491 São Roque - Tel. 4712-3601

#### DR. CELSO DOS SANTOS ABREU

10% de desconto - exceto próteses - Associados e funcionários Rua Cap. José Vicente de Moraes, 37 - São Roque Tel. 4784-1340

#### DRA. JULIE L. D. M. RABELO NEVES

**30%** de desconto nos tratamentos odontológicos Associados e funcionários

Av. Tiradentes, 196 A - São Roque Tel. 4712-5230

#### DR. GUSTAVO CARVALHO ROSA

10% de desconto nos implantes odontológicos Associados e funcionários Rua Dr. Stevaux, 25 Centro - São Roque Tel. 4712-6904

#### CLÍNICA DENTÁRIA RODOVIÁRIA

15% de desconto em tratamentos e implantes (exceto ortodontia e prótese) Associados e funcionários Av. Santa Rita, 11 Tel. 4784-5013

#### DRA ALINE NERY DE LIMA

10% de desconto para associados e funcionários. Especialista em cirurgia e traumatologia. Buco maxilo facial Rua Santa Isabel, 9 São Roque - Tel. 4784-6682

#### INFORMÁTICA

CTI - INFORMÁTICA E INGLÊS Isenção de Matrícula - 20% de desconto nas mensalidades para informática e idiomas Associados, funcionários e dependentes. Rua Rui Barbosa, 519 Centro - Tel. 4712-9720

#### PEOPLE COMPUTAÇÃO

10% de desconto para empresas e seus funcionários Av. Antonino Dias Bastos, 650 Centro - São Roque Tel. 4784-5550

#### **TROFÉUS**TROFÉUS SÃO ROQUE

Troféus, medalhas personalizadas, shows pirotécnicos, fogos de artifícios.

10% de desconto em todos os

produtos.
Rod. Raposo Tavares,
Km 63,5 - N1.628
Jardim Marieta
São Roque
Tel. 4712-8154 /
99931-4381
trofeu@trofeusaoroque.com.br