



# QUALIDADE NO ATENDIMENTO

## ASSUNTO MERECE PRIORIDADE POR SER A CHAVE PARA O SUCESSO DE QUALQUER NEGÓCIO

*Passada a Copa da África e as eleições presidenciais, o debate girará em torno da Copa de 2014 no Brasil. Todos os segmentos passarão a ficar cada vez mais atentos às estratégias empresariais para atender aos inúmeros turistas que, além de assistirem aos jogos, irão consumir.*

*A questão da qualidade no atendimento é fundamental neste momento, uma vez que é a chave o sucesso de qualquer negócio. Diante disso, é importante que a empresa crie mecanismos que mantenham os seus consumidores satisfeitos.*

*Um dos grandes erros cometidos pelas empresas é o de não investir em treinamento para os seus funcionários. Direcionar recursos para a capacitação profissional deveria ser considerado um investimento para empresa, já que bons frutos poderão ser colhidos com uma equipe mais bem preparada. É uma relação causa-efeito: somente dando o devido valor aos funcionários é que estes poderão valorizar seus clientes e, somente assim, as estratégias da empresa passarão a ser percebidas por todos os clientes.*

*Dentre os aspectos que devem ser analisados pela empresa estão: simpatia e cordialidade; uso adequado da linguagem, evitando gírias; boa apresentação pessoal; menor tempo de espera para atendimento; cumprimento do que foi prometido; escutar as críticas e sugestões; agilidade na solução de problemas; atendimento pós-vendas para esclarecimento de dúvidas ou para sugestões; dentre outros.*

pág. **02**

### FINANÇAS

Dicas para usar bem o crédito e evitar que os financiamentos virem um transtorno



pág. **03**

### SUSTENTABILIDADE

Reduzir, uma ação que beneficia empresas e também o meio ambiente



pág. **04**

### INVESTIMENTOS

Menos arriscados, fundos imobiliários despontam como alternativa aos imóveis



# USO CONSCIENTE DO CRÉDITO

**ALGUMAS DICAS SÃO IMPORTANTES PARA QUE A OBTENÇÃO DE EMPRÉSTIMOS FINANCEIROS NÃO SE TRANSFORME EM TORMENTO AO CONSUMIDOR**

Mais do que uma estratégia de marketing, a decisão dos bancos em promover o uso consciente do crédito é uma forma de divulgar conceitos e práticas para que o empréstimo de recursos seja uma solução e não um problema na vida do consumidor, garantindo assim controle do orçamento e do endividamento e afastando os riscos da temida inadimplência.

Associado à educação financeira, os grandes bancos de varejo, as empresas administradoras de cartões de crédito e as financeiras ampliam o trabalho já realizado por outras instituições ao lançarem cartilhas e sites na internet disseminando o uso consciente do crédito.

As operações de crédito no sistema financeiro seguem em expansão, em clara

relação com o dinamismo da atividade econômica. A oferta de crédito deve alcançar crescimento superior a 20% este ano em relação ao ano passado, segundo o Banco Central, representando mais de 45% do PIB. A democratização do acesso ao crédito vem agregando ao mercado consumidores ávidos por financiamento, mas com pouco ou nenhum preparo para gerir seu endividamento.

Com uma linguagem simples e objetiva e com a ajuda de planilhas, os sites dos bancos e suas cartilhas ensinam aos clientes e aos tomadores de crédito como planejar seu orçamento, como mantê-lo sob controle e até mesmo como reorganizar sua vida financeira, se o caos já tomou conta dela.

A seguir, algumas das dicas para os seus clientes não perderem o controle de seus orçamentos:

- ✓ Controle suas finanças na ponta do lápis, acompanhando mês a mês suas receitas e despesas;
- ✓ Pague suas contas em dia, evitando despesas com multas e juros por atraso no pagamento;
- ✓ Pesquise preços e faça bem as contas antes de comprar bens, principalmente aqueles de alto valor;
- ✓ Pague todas suas dívidas antes de assumir novas;
- ✓ Ao comprar a crédito, veja qual é o valor da parcela mensal que você pode pagar, sem comprometer o planejamento do seu orçamento;
- ✓ Considere também a taxa de juros, que interfere nesse valor;
- ✓ Atente-se ao prazo de pagamento, pois ele também pode interferir na taxa de juros que será aplicada na contratação;
- ✓ Faça comparações no mercado para obter a melhor condição;
- ✓ Fique atento a ofertas vantajosas feitas na rua ou por telefone. Antes de assinar qualquer contrato, certifique-se da idoneidade da empresa que está oferecendo tais produtos e da veracidade das informações;
- ✓ Calcule quanto tempo você precisará do dinheiro, avaliando a real necessidade;
- ✓ Nunca "empreste" seu nome a parentes, vizinhos ou conhecidos, para obterem operações de crédito;

As cartilhas também ressaltam a importância do crédito e do consumo consciente. Assim, para utilizar o crédito de forma responsável, aconselham o consumidor a questionar-se sobre a importância do que ele pretende fazer. O crédito deve ser utilizado para antecipar uma necessidade ou um objetivo somente se o seu pagamento couber no bolso. Isso porque uma dívida só vale a pena se ela contribuir para melhorar o nível de vida do cidadão. Mas seja qual for o tipo de financiamento assumido, os bancos recomendam que o crédito seja utilizado com moderação.



# SUSTENTABILIDADE

## REDUZIR, AÇÃO BENÉFICA PARA EMPRESAS E PARA O MEIO AMBIENTE

A ação de reduzir o consumo de recursos naturais deve ser entendida em sentido amplo, que se estende desde a utilização até a comercialização. Por conta disso e de princípios éticos é que as grandes redes varejistas realizam o rastreamento das cadeias produtivas. Na produção, o uso dos recursos não deve ser superior à capacidade de reposição, ou haverá escassez e até mesmo exaustão no longo prazo. Já o recurso não-renovável deve ser usado racionalmente.

A orientação é benéfica ao meio ambiente e à saúde financeira das empresas, pois implica em redução de custos. A experiência pode ser iniciada de forma simples: uso racional de água, papéis, energia, buscar produtos que causem menor impacto no meio ambiente como, por exemplo, detergentes biodegradáveis e equipamentos

certificados que consomem menos energia. É importante também priorizar o uso de energias limpas ou renováveis (reduzindo a emissão de gases de efeito estufa), usar racionalmente os recursos renováveis ou não-renováveis, reduzir volume e peso das embalagens, sem esquecer da menor geração e reutilização de resíduos do processo produtivo. Desta forma se diminui o consumo de bens que causam impacto na natureza.

Avaliar a cadeia produtiva dos bens comercializados é importante para haver coerência com a produção sustentável. De nada adianta adotar medidas de redução nos estabelecimentos se os conceitos se aplicam apenas em parte do processo. Cada dia mais exigente, o consumidor costuma cobrar esta responsabilidade de quem está mais próximo a ele: o comércio.



*Cuidar do mundo é da conta de todo mundo.*

Premiações para empresas, entidades governamentais e instituições acadêmicas. Em breve, mais informações. Aguarde.

[www.fecomercio.com.br](http://www.fecomercio.com.br)

**FECOMERCIO**  
Representa muito para você.

# O INTERESSE PELOS FUNDOS IMOBILIÁRIOS

**APLICAÇÃO É ALTERNATIVA DE MENOR CUSTO E APRESENTA MENOS RISCO EM COMPARAÇÃO AO INVESTIMENTO EM IMÓVEIS FÍSICOS, ALÉM DE CONTAR COM VANTAGENS TRIBUTÁRIAS**

O crescimento do setor imobiliário, entre outros fatores, se deve fortemente à estabilidade econômica e à queda na taxa de juros, que de um lado incentivou a ampliação do consumo e do crédito e, por outro, reduziu os ganhos dos investimentos financeiros. Ávidos por maior rentabilidade, muitos investidores buscam ampliar seu ganhos nos fundos de investimento imobiliário, impulsionados por novas regras da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e pela isenção fiscal. Para aqueles investidores que buscam maior rentabilidade e ao mesmo tempo a segurança da renda fixa a longo prazo, os fundos imobiliários apresentam-se como alternativa a ser considerada.

Atualmente, existem 89 fundos imobiliários listados na CVM, com patrimônio de R\$ 5,76 bilhões, dos quais R\$ 1 bilhão foram captados este ano. Estes fundos operam como um consórcio: os investidores adquirem cotas, um administrador aplica o dinheiro na compra de imóvel, cuja renda gerada pelo aluguel remunera proporcional e mensalmente todos os investidores cotistas. O sucesso desta aplicação depende também da

localização do imóvel e sua correspondente locação, uma vez que inadimplência dos locatários pode impactar no rendimento.

O investimento em papéis vinculados a imóveis é uma alternativa mais líquida do que a compra efetiva de um imóvel. Também o risco de não conseguir locar ou o de ter um inquilino que não paga os aluguéis é diluído entre os vários imóveis que normalmente compõem o fundo.

Em média, os fundos imobiliários têm alcançado rendimento de 11% ao ano. Especialistas acreditam que em 2010 os dividendos podem ficar mais atraentes, porque além do ciclo virtuoso observado na construção civil e no mercado imobiliário, há oito meses esses fundos estão livres para investir não apenas em imóveis, mas também em Sociedades de Propósito Específico (SPEs), Fundos de Participação (FIPs), recebíveis e em Certificados de Recebíveis Imobiliários (CRIs), também conhecidos como letras hipotecárias. Além do retorno pela propriedade do imóvel, existe sempre a chance da valorização do patrimônio.

Apesar do fundo não ser tributado, ao

vender a sua cota o investidor arca com impostos de 20% sobre o ganho de capital. Pela administração do fundo é cobrada taxa máxima de 0,5% ao ano, mais baixa do que as taxas de praticadas pelos bancos nas aplicações em renda fixa.

## Breve histórico

Desde 1999, quando foi aberto o primeiro fundo imobiliário (Shopping Center Pátio Higienópolis, em São Paulo), foram lançados vários consórcios, normalmente concentrados em um único imóvel comercial, hospital ou shopping center, como o Hospital da Criança, o novo pavilhão de exposições do Anhembi e o Shopping São Conrado Fashion Mall (RJ), entre outros.

Bastante explorado entre as aplicações dos fundos de pensão, essa modalidade de investimento está se popularizando e atingindo um público mais amplo devido à possibilidade de aplicações a partir de R\$ 1 mil, como o fundo lançado pela Caixa Econômica Federal para a construção de prédio do próprio banco no Rio.

Conhecer detalhes dos fundos imobiliários, inclusive os riscos que envolvem as aplicações, é fundamental. Os investidores devem ter o mesmo cuidado que têm com as demais modalidades de investimento, procurando diversificar suas aplicações entre as várias opções disponíveis no mercado.



**ECONOMix** **FECOMERCIO**  
Representa muito para você

**PRESIDENTE:** Abram Szajman  
**DIRETOR EXECUTIVO:** Antonio Carlos Borges  
**MARKETING:** Luciana Fischer e Adriano Sá  
**COLABORAÇÃO:** Assessoria Econômica  
**PROJETO GRÁFICO:** designTUTU  
**FALE COM A GENTE:** economix@fecomercio.com.br  
Rua Dr. Plínio Barreto, 285 - Bela Vista - 01313-020  
São Paulo - SP - www.fecomercio.com.br