

CDL em AÇÃO

 **CDL**
Uberlândia
MAIO | 2019

**JUDICIÁRIO ESTIMULA CONCILIAÇÃO ENTRE
EMPRESAS E CONSUMIDORES**

PAG. 8

**CADASTRO POSITIVO PASSA A VALER A
PARTIR DE JULHO**

PAG. 10



LOGÍSTICA MAIS INTELIGENTE PARA E-COMMERCE

*Conheça alguns modelos de negócios que estão rompendo
com as barreiras entre o digital e o físico.*

DIRETORIA 2018/2022

Presidente

Cícero Heraldo Oliveira Novaes

1º Vice Presidente

Roberto Moraes Resende

2º Vice Presidente

Orlandina Guimarães Pires

Vice Presidente Administrativo Financeiro

Humberto Gláucio Jardim

Diretor de Alianças e Parcerias

Oswaldo Luiz Pereira

Diretor de Câmaras Setoriais

Júlio César Ribeiro

Diretor de Centros Comerciais

José Neuton dos Reis Ângelo

Diretor Educação Corporativa

Luciano de Carvalho Aguiar

Diretor de Inovação Empresarial

Ricardo Siqueira Monteiro

Diretor Jurídico

Carlos Humberto Guimarães Loureiro

Diretor Logística e Transporte

Amarildo Roberto Rocha

Diretor de Marketing

Eduardo Santos de Oliveira

Diretor de Mobilização

Mauro Lúcio Rodrigues

Diretor Relações com o poder público

Marcelo Marques Espíndola

Diretor Relações Institucionais e Eventos

Raquel Ribeiro Paes Leme

Diretor de Tecnologia e Informação

Marcello Cruz Rezende

Diretor de Saúde e Seguridade

Edson Pereira Nunes Júnior

Diretor de Soluções Empresariais

Sergio Gallo Ruivo

1º Conselheiro Fiscal Efetivo

Valdir Carlos de Oliveira

2º Conselheiro Fiscal Efetivo

Alceu Santos

3º Conselheiro Fiscal Efetivo

Eduardo Vieira Attiê

1º Conselheiro Fiscal Suplente

Gilberto Santos de Moura

2º Conselheiro Fiscal Suplente

Benedito Torres

3º Conselheiro Fiscal Suplente

Adriana Guerreiro dos Reis Ângelo Souza

EXPEDIENTE



MAIO | 2019

MARKETING

(34) 3239-3465

marketing@cdludi.org.br

COMUNICAÇÃO

(34) 3239-3469

comunicacao@cdludi.org.br

SERIFA COMUNICAÇÃO

(34) 3234-6084

assessoria@serifacomunicacao.com.br

Tiragem: 3.500 exemplares

CDL em Ação
On-line

Fique por dentro das principais notícias a qualquer momento e em qualquer lugar.

Acesse:

www.cdludi.org.br

Você sabia que o Cadastro Positivo é **um direito** que todos os consumidores têm?

Confira os principais benefícios de quem faz parte dessa lista:

- Crédito mais acessível
- Maior visibilidade de bom pagador
- Mais agilidade e menos burocracia na avaliação de crédito
- Menores taxas de juros
- Oportunidade de negociar melhores condições de pagamento

**FAÇA A SUA ADESÃO
NO BALCÃO!**

Cadastro Positivo

**O QUE IMPORTA
É A SUA HISTÓRIA**





FEIRA DE OPORTUNIDADES FALA SOBRE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

O que o novo consumidor espera do seu negócio?

Essa foi a tônica da última edição da Feira de Oportunidades da CDL Uberlândia, que trouxe o jornalista, palestrante internacional, professor e consultor de marketing digital e mídias sociais, Cristiano Santos.

O especialista, que atuou durante 5 anos frente à estratégia digital de 16 marcas da Editora Globo, ministrou para mais de 400 pessoas a palestra “Transformação Digital e Cliente 4.0”.

Durante o evento, ele reforçou a necessidade de as empresas estarem conectadas com as transformações que acontecem em tempo real e como elas devem se comunicar com esse novo perfil de consumidor, mais exigente, engajado e com acesso à informação.

Para a superintendente da CDL Uberlândia, Lécia Queiroz, é imprescindível que as empresas adotem uma boa estratégia digital para se manterem competitivas no mercado. “O consumidor ganhou voz no ambiente digital. A empresa

deve transformar esse desafio em oportunidade para conectar sua marca ao consumidor”.

Para a coordenadora de marketing da CDL Uberlândia, Naíla Correa Mendonça, o tema escolhido para o encontro reforçou a tendência de negócios focados cada vez mais em personalização e experiências positivas. “O desafio agora não é estar on-line, mas ser on-line. As empresas que não atendem em tempo ágil, não disponibilizam multicanais de relacionamento ou não mostram empatia, estão fora do campo de visão dessa nova geração”

Além da palestra, a feira de expositores contou com grandes atrações, degustação de produtos, ações de marketing e muito networking. Estiveram conosco, as empresas: Algar, Multi Imobiliária, ISO Olhos, Revista Cult, Automax, Happy Code, Pacto Energia, Del Valle, Coca-Cola, Havaianas, Chinelo de Dedo, Jeunesse, MRV Engenharia, Provanza, Auto Escola ABC, Mainá, Madforte Madeiras, Jardim de Mesa, Apoio Consultoria, Saloon dos Mestres, TP Transportadora, Estação Vida, Café Caramelo, Rádio Clube 98, Karol Arte Papel, Robotop e Park Idiomas Uberlândia Shopping.

Confira as fotos do Evento:



Fotos: Thúlio Suriani e Heveline Antunes
Marketing CDL

CDL EM AÇÃO

No início deste mês, recebemos a visita do Deputado Federal Eros Biondini, acompanhado da ex-vereadora Gláucia Galante Buisa (Gláucia da Saúde) e de sua assessora Carmen Silvia Vieira.

Durante o encontro, o presidente da entidade, Cícero Heraldo Novaes, e o vice-presidente administrativo, Humberto Gláucio Jardim, manifestaram a necessidade de uma representatividade forte e atuante junto ao Congresso Nacional para defender os interesses de nossa cidade. Ao fim da visita, o deputado estabeleceu com a entidade e com Uberlândia, uma aliança que dará voz aos anseios da região frente ao poder público.



Foto: Marketing CDL

Empresários da cidade se reuniram na CDL Uberlândia para receberem orientações importantes sobre regularização de imóveis comerciais em mais uma edição do Café Empreendedor. A convidada para essa edição foi a diretora de negócios da empresa Rota Acessível, Glayce Mara de Almeida.



Foto: Marketing CDL



Foto: Marketing CDL

Atuar no mercado corporativo, adotando um propósito sustentável e integrado com o posicionamento estratégico do negócio, não é tarefa fácil, mas indubitavelmente necessária para a construção de uma sociedade mais consciente. Se sua empresa realiza ou investe em projetos de responsabilidade social, inscreva-se no Selo Empresa Cidadã pelo nosso site. O lançamento do programa foi um sucesso!

Aprender, ensinar, trocar experiências e fechar boas parcerias. Esse é o intuito do encontro Giro de Mercado, um evento empresarial promovido pela CDL Uberlândia, em parceria com o SEBRAE-MG. O último encontro aconteceu no dia 22 de maio e contou com a presença de cerca de 40 associados.



Foto: Marketing CDL

Foto: Marketing CDL



Prospecção e fidelização de clientes foi a pauta escolhida para a terceira edição do programa gratuito Jornada Empresarial, que promove a formação profissional dos associados da entidade por meio de trilhas temáticas.

Em maio, a Fundação CDL prestou a sua homenagem aos jovens que participam dos programas de aprendizagem oferecidos pela entidade pelo Dia Internacional do Jovem Aprendiz.

O evento, realizado no auditório do CDL Convenções e Eventos, contou com a presença de mais de 330 jovens, que participaram de uma programação especial, que reuniu informação, cultura e muito diálogo.



Foto: Marketing CDL

Foto: Marketing CDL



O presidente da CDL Uberlândia, Cícero Heraldo Novaes, foi convidado para um almoço na TV Integração, com a presença do Embaixador de Israel no Brasil, Yossi Shelley, que se prontificou a estreitar as relações de negócios com a país e com a nossa cidade. A entidade está de portas abertas para recebê-lo em futuras visitas e abraçar projetos que possam aquecer o ambiente de negócios e a economia local.

PAINEL NFC-e

O que você precisa saber sobre a Resolução SF 5234/2019 que estabelece a obrigatoriedade e cronograma para o início da emissão da Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica - NFC-e



Programação:

- 8h - Coffee Break
- 8h40 - Abertura
- 9h - Painel
- 11h - Perguntas do Público



Rodrigo Almeida
In Company Contabilidade



Paulo Oliveira
Automax



Vinicius Moura
CEO Up Gestão



Esly Winder
Superintendente da
Secretaria Estadual da Fazenda



Benedito Torres
Presidente do Sindcont



CDL UBERLÂNDIA
AV. BELO HORIZONTE, 1290

INSCRIÇÃO GRATUITA NO SITE:
WWW.CDLUDI.ORG.BR



JUDICIÁRIO ESTIMULA CONCILIAÇÃO ENTRE EMPRESAS E CONSUMIDORES

Essa postura representa uma mudança necessária nas relações de consumo e no sistema jurídico brasileiro.

É preciso desafogar o Judiciário brasileiro. Hoje, são mais de 80 milhões de processos em tramitação aguardando resolução. Boa parte deles são ações movidas por consumidores contra empresas, que poderiam ser resolvidas facilmente fora dessa fila morosa.

Com base nesse entendimento, juízes de todo Brasil têm rejeitado litígios judiciais com o argumento de que não existem provas, por parte do cliente, de que houve busca por uma conciliação com a empresa através de seus canais de atendimento.

Há algum tempo, os tribunais têm estimulado a utilização da plataforma pública digital desenvolvida pelo Ministério da Justiça **consumidor.gov**, que desde 2014, já realizou mais de 600 mil atendimentos com cerca de 80% dos casos solucionados.

Esse tipo de iniciativa é muito mais eficiente e acessível para o consumidor que, em vez de esperar por anos para ouvir uma sentença, pode receber a resposta da empresa em prazo médio de sete dias.

Por outro lado, alternativas extrajudiciais só obterão resoluções favoráveis se as empresas investirem em serviços efetivos de atendimento ao consumidor. Criar canais de relacionamento é, antes de tudo, a melhor forma de preservar a solidez de uma marca, gerir crises, evitar transtornos jurídicos e alcançar a satisfação do cliente.

Além disso, a cultura da conciliação traz à tona a necessidade de uma mudança comportamental do brasileiro que, ao se sentir lesado, tende a acionar o poder público sem ao menos tentar contato com a suposta parte ofensora.

Soluções alternativas para conflitos ajudam a descongestionar a justiça, geram economia aos cofres públicos e estimulam empresas a ampliarem e melhorarem seus sistemas de atendimento, todavia, é preciso aprimorar tais leis para que a arbitragem aconteça de forma definitiva e sem possibilidade de intervenção do Judiciário, após a deliberação do caso pela empresa contratada em comum acordo entre as partes.



LOGÍSTICA MAIS INTELIGENTE PARA E-COMMERCE

Conheça alguns modelos de negócios que estão rompendo com as barreiras entre o digital e o físico.

Um dos maiores desafios enfrentados pelas empresas que possuem lojas virtuais são os altos custos e as limitações dentro do processo de logística, onde se concentram as principais reclamações dos clientes.

Não saber com exatidão quando o produto será entregue ou ter que retirá-lo com hora e local predefinidos pelas agências dos Correios, gera desgaste ao comprador e prejuízo ao vendedor, que precisa arcar com os custos da logística reversa se a entrega não for realizada com sucesso.

Além disso, milhões de potenciais clientes não são atendidos por morarem em endereços com restrições, classificados como áreas de risco pela empresa pública.

Outro fator crítico é o frete, responsável por grande parte das desistências dentro do site e da sensação de frustração de quem descobre na etapa final da compra o quão é abusivo o valor dessa taxa.

De olho nos obstáculos enfrentados por esse nicho e nas oportunidades ainda pouco exploradas, empresários desenvolvem no Brasil, modelos de negócios para romper as barreiras entre o digital e o físico.

Um dessas modalidades, já muito comum no mercado europeu, são os pontos de retirada em comércios locais. O cliente pode escolher o estabelecimento credenciado mais próximo para resgatar a encomenda com maior flexibilidade de horário.

Já existem empresas que estão adaptando essa proposta com a utilização de tecnologia e equipamentos próprios de armazenagem, como é o caso da EntregAli, que instala uma espécie de armário de academia com diferentes tamanhos

em alguns edifícios de São Paulo. O entregador digita dados da remessa para abrir o compartimento do “CollectSpot” e, assim que deposita o produto, o comprador recebe uma notificação com um QR Code, que funciona como a chave do armário. A empresa tem planos de expandir a caixa postal inteligente para pontos comerciais.

De fato, a utilização da inteligência artificial tem conectado cada vez mais lojistas e transportadoras. Aliás, há softwares que, através de algoritmos, indicam aos donos dos e-commerces a melhor prestadora de serviços de acordo com o prazo estipulado, preço e região.

E por falar em transportadoras, elas também utilizam cada vez mais dos recursos tecnológicos para melhorar suas operações, otimizando o uso da frota e fornecendo para os compradores a localização exata do percurso dos motoristas.

O crescimento desse segmento é reflexo da transformação digital que vivenciamos. Cabe ao varejo buscar novas alternativas para garantir suas vendas e conquistar a preferência de um consumidor cada vez mais exigente e menos disposto a esperar pelos percalços da compra até a entrega.

CADASTRO POSITIVO PASSA A VALER A PARTIR DE JULHO

A proteção de dados sensíveis e o sigilo bancário permanecem preservados, como todas as demais exigências previstas no Código de Defesa do Consumidor

A corrida para a implantação definitiva do Cadastro Positivo deu mais um salto no último mês. Desde o dia 10 de junho, emissoras de rádio e TV de todo o país começaram a veicular a campanha institucional e obrigatória por lei, promovida pela Associação Nacional dos Bureaus de Crédito (ANBC), com o intuito de esclarecer a população sobre como será o funcionamento do novo banco de dados, que tem o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) como um dos seus gestores.

O objetivo da campanha é informar todos os consumidores sobre a inclusão automática no cadastro a partir de 9 de julho e da possibilidade de cancelamento em qualquer gestor.

O pedido de exclusão do cadastrado pode ser feito a qualquer tempo e de forma gratuita. O retorno ao Cadastro Positivo é permitido mediante solicitação aos gestores dos bancos de dados também a qualquer momento e sem custo algum. As informações do histórico de pagamentos dos consumidores não poderão ser utilizadas para outras finalidades que não seja a concessão de crédito.

Cadastro Positivo deve democratizar acesso ao crédito no Brasil Sancionada em abril, a lei do novo Cadastro Positivo determina que todos os consumidores brasileiros que possuem CPF ativo e empresas inscritas no CNPJ passem a fazer parte automaticamente do banco de dados. Diferentemente da tradicional lista de inadimplentes, o Cadastro Positivo irá trazer todo o histórico de crédito de forma consolidada, inclusive as contas que são pagas em dia, abrindo possibilidade para uma avaliação mais justa e para a redução do custo do crédito no país. Tendo o SPC Brasil como uma das instituições pioneiras na defesa do novo modelo, foram quase 16 anos de discussão no Congresso Nacional até que a lei fosse aprovada e sancionada pelo Poder Executivo.

Na avaliação do SPC Brasil, as alterações no Cadastro Positivo devem democratizar o acesso ao crédito e estimular a competição entre as empresas desse mercado, como instituições financeiras, cooperativas de crédito, fintechs e varejo. O cadastro consolida o histórico de crédito de pessoas físicas e jurídicas, por meio de bancos de dados com informações do cumprimento de obrigações



financeiras, dos pagamentos de dívidas e contas de consumo, como água, luz, gás e telecomunicações. Os bancos de dados são operados por instituições autorizadas pelo Banco Central, entre as quais o SPC Brasil, braço de serviços e inovação do Sistema CNDL.

“As principais vantagens do cadastro positivo são proporcionar aos consumidores uma análise de crédito mais abrangente e assertiva, possibilitar que eles negociem melhores prazos e taxas de juros, de acordo com a análise de cada empresa, e facilitar a aprovação de empréstimos e financiamentos”, avalia Roque Pellizzaro Junior, presidente do SPC Brasil.

A proteção de dados sensíveis e o sigilo bancário permanecem preservados, como todas as demais exigências previstas no Código de Defesa do Consumidor, garantindo que as informações dos cadastrados sejam utilizadas única e exclusivamente para fins de análise de crédito. Com anos de experiência na gestão do banco de dados de inadimplentes, o SPC Brasil possui uma estrutura tecnológica certificada para operar com o Cadastro Positivo, atendendo a todos os requisitos previstos nas normativas e com o objetivo de garantir a segurança dessas informações e preservar a integridade dos dados dos consumidores cadastrados.

Com o novo Cadastro Positivo, as informações dos pagamentos das pessoas físicas e jurídicas serão utilizadas para compor um score de crédito, ou seja, uma nota determinada a partir da análise estatística dos hábitos de pagamento, do relacionamento com o mercado e dos dados cadastrais. Para quem concede crédito, apenas o score de crédito estará visível. O histórico de hábitos de pagamentos do cadastrado só será disponibilizado mediante prévia autorização do consumidor.

No histórico de pagamentos ou na composição do score não serão incluídos elementos relacionados à origem social, etnia, saúde, informações genéticas, sexo e convicções políticas, religiosas e filosóficas. O consumidor pode acessar seu histórico de pagamentos gratuitamente pela internet em sua área logada no site do SPC Brasil (www.spcbrasil.org.br/cadastropositivo) ou por telefone, por meio do SAC 0800 887 9105. Assim que disponível, a consulta de score se dará pelos mesmos canais.

**O MERCADO
ESTÁ EM
MOVIMENTO.**

**VOCÊ
TAMBÉM
ESTÁ?**

PÓS-GRADUAÇÃO PUC MINAS

UBERLÂNDIA



ESPECIALIZAÇÃO

NAS ÁREAS DE DIREITO, ENGENHARIA,
GESTÃO, TI E PSICOLOGIA

Inscrições pelo
pucminas.br/pos | (34) 3234-6398



PUC Minas
Conhecimento que transforma.

Parceiros da Educação: Colaboradores e dependentes da CDL Uberlândia têm bolsa de 15% para os cursos da Pós-graduação PUC Minas. Saiba mais no pucminas.br/parcerias

Agenda de Cursos



Julho a Setembro 2019

JULHO

SST no eSocial

Data: 01 a 04
19:00 as 22:00
CH: 12 horas
Instrutor (a): Luciléia Lemos e
Carolita Vasconcelos

Comunicação profissional e oratória

Data: 08 a 11
19:00 as 22:00
CH: 12 horas
Instrutor (a): Eneide Verçosa Rezende

Desenvolvendo equipes

Ferramentas para aumento de performance
Data: 15 a 18
19:00 as 22:00
CH: 12 horas
Instrutor (a): Daniela Cacella

Atualização e Aperfeiçoamento de ICMS/IPI E ISS-MG

Data: 22 a 02 de Agosto
19:00 as 22:00
CH: 30 horas
Instrutor (a): Victor Malta

SETEMBRO

Técnica de gestão para resultados efetivos

Data: 02 a 05
19:00 as 22:00
CH: 12 horas
Instrutor (a): Cairo Junior

Técnicas de seleção – Formando equipes de alta performance

Data: 03 a 05
19:00 a 22:00
CH: 09 horas
Instrutor (a): Tatiana Rios

Inteligência emocional nas relações de trabalho

Data: 10 a 12
19:00 a 22:00
CH: 12 horas
Instrutor (a): Diego Rodrigues

Técnicas de Negociação

Data: 16 a 18
19:00 as 22:00
CH: 09 horas
Instrutor (a): Jurema Martínez

Excel do Básico ao Avançado

Data: 16 a 19
19:00 a 22:00
CH: 09 horas
Instrutor (a): Fabiano Lemos

Metodologias ativas no desenvolvimento de equipe

Data: 25
08:00 a 12:00
CH: 04 horas
Instrutor (a): Cláudia Guerra

AGOSTO

Líder Coach

Data: 05 a 08
19:00 as 22:00
CH: 12 horas
Instrutor (a): Jean Tofoles

Fluxo de Caixa e Gestão do Capital de Giro

Data: 19 a 22
19:00 as 22:00
CH: 12 horas
Instrutor (a): Cairo Júnior

Excelência no Atendimento utilizando técnicas de PNL

Data: 20 a 22
19:00 as 22:00
CH: 09 horas
Instrutor (a): Daniela Cacella

Troque Seguidores por Vendas! Aprenda a anunciar nas redes sociais

Data: 26 a 30
19:00 as 22:00
CH: 15 horas
Instrutor (a): Thiago Muniz



☎ 34 3239-3459

📞 (34) 99689-1876

comercialcursos@fundacaocdl.org.br
Av. Belo Horizonte, 1290- Uberlândia/MG

www.cdludi.org.br