

ASSESSORIA DE IMPRENSA

23 A 28 DE JULHO DE 2012

## DESTAQUES DA SEMANA NA CIC

WWW.CIC-CAXIAS.COM.BR

### REUNIÃO-ALMOÇO

#### **“A sustentabilidade veio para ficar”, afirma diretor da PwC Ernesto Cavasin, na CIC**

*A busca pelo equilíbrio econômico, ecológico e social são os principais pilares para a sobrevivência das empresas no mercado*

A busca pelo crescimento econômico duradouro, equilíbrio ecológico e pela justiça social são ações em prol da competitividade que norteiam o conceito de sustentabilidade. É o que explicou o diretor de Sustentabilidade da PwC e presidente da Associação Brasileira das Empresas do Mercado de Carbono (Abemc), Ernesto Cavasin, palestrante da reunião-almoço da Câmara de Indústria, Comércio e Serviços de Caxias do Sul (CIC) de segunda-feira (23). Para ele, em um mercado cada vez mais concorrido, com recursos naturais cada vez mais limitados: “a sustentabilidade veio para ficar”.

Cavasin definiu que sustentabilidade é uma jornada, não um destino, ou seja, um meio de buscar a qualidade e por consequência resultados melhores. Ele declarou que o caminho é criar planos estratégicos para a melhoria contínua da empresa. “É por meio da sustentabilidade que se tem a oportunidade de agregar valor ao produto e se

diferenciar do concorrente”, salientou.

Conforme ele, embora preço e marca ainda sejam os principais fatores de decisão no momento da compra, meio ambiente e aquecimento global são assuntos que mais preocupam a maioria dos consumidores. “O viés ambiental representa 30% dos motivos pelos quais os negócios não se concretizam no Brasil. Empresas cada vez mais buscam associar sua marca e produtos a uma imagem de práticas ambientalmente corretas”, observou.

Cavasin detalhou os passos para a sustentabilidade a partir do equilíbrio econômico, ecológico e social. De acordo com ele, para garantir o crescimento econômico duradouro é preciso acumulação de capital; aumento de produtividade e da renda per capita; ampliação do mercado interno; desenvolvimento sustentado; e ambiente econômico equilibrado e competitivo. Para



Foto: Julio Soares

obter o equilíbrio ecológico é necessário reduzir o impacto sobre o meio ambiente; reduzir riscos ambientais; preservar a biodiversidade; e ter maior conhecimento sobre as relações de impacto e dependência dos negócios e o ambiente. Por fim, ele disse que para eliminar a injustiça social deve-se respeitar o indivíduo e criar condições dignas de trabalho; ter estabilidade política e sistema democrático, bem como legislações efetivas e agências reguladoras atuantes; e ainda ampliar o conhecimento e fortalecer o capital humano.

## Prêmio Qualidade RS

Durante o evento, o diretor de Desenvolvimento e Competitividade e presidente do Comitê Regional Serra Gaúcha do PGQP, Gilnei Lafuente, fez a entrega do troféu Comitê Destaque 2011 ao presidente da CIC, Carlos Heinen, e para a vice-presidente de Comércio, Anali-

ce Carrer. Esta é a sétima vez que o Comitê, liderado pela CIC e reconhecido pelo Programa Gaúcho de Qualidade Produtividade.

A presidência da CIC, sua diretoria de Desenvolvimento e Competitividade e o Comitê Regional Serra Gaúcha do PGQP prestaram homenagens às seis empresas caxienses também agraciadas com o Prêmio Qualida-

de RS. Foram elas: Cim Componentes para Indústria Metalúrgica, Medalha Bronze; Sesi Caxias do Sul, Troféu Bronze; Mantova Indústria de Tubos Plásticos e Randon S.A. Implementos e Participações – divisão veículos, Troféu Prata; e Master Sistemas Automotivos e RGE, Troféu Diamante.



Fotos Julio Soares

### AGENDA

#### **Ministro do Desenvolvimento Agrário palestra na reunião-almoço da CIC**

*Pepe Vargas fala sobre o papel da agricultura familiar no desenvolvimento do RS e do Brasil, na próxima segunda-feira (30), às 12h*

O ministro de Estado do Desenvolvimento Agrário, Pepe Vargas, é o palestrante da próxima reunião-almoço da CIC, que ocorre na segunda-feira (30), às 12h, no restaurante da sede da entidade. O convidado aborda o tema “O papel da agricultura familiar no desenvolvimento do Rio Grande do Sul e do Brasil – Oportunidades de negócios para a Região Nordeste do Estado”.



Foto Divulgação

## REPRESENTAÇÕES DA CIC

### Na quarta-feira (24),

◆ Os diretores de Agronegócios Arno Costanzi e Evandro Lovatel estiveram na solenidade de entrega de cheques do Fundo Municipal de Desenvolvimento Rural, realizada no Salão Nobre do Centro Administrativo.

### Na quinta-feira (26),

◆ Os vice-presidentes Celestino Loro e Reomar Slaviero (na foto) prestigiaram Sessão Solene em homenagem aos 30 anos do Sindicato dos Representantes Comerciais de Caxias do Sul (Sirecom), que ocorreu na Câmara Municipal de Vereadores.



Foto Calene De Boni

## Dia da Qualidade Caxias: mais uma edição realizada com sucesso

*Empresários, executivos e profissionais da indústria, comércio e serviços debateram a competitividade alinhada pela gestão da qualidade*

O 18º Seminário do Dia da Qualidade de Caxias do Sul repetiu o sucesso de público e de palestras das edições anteriores. Organizado pela Câmara de Indústria, Comércio e Serviços de Caxias do Sul (CIC), por meio da Diretoria de Desenvolvimento e Competitividade e do Comitê Regional Serra Gaúcha do PGQP, o evento ocorreu na manhã e tarde desta segunda-feira (23), no auditório da entidade.

O presidente do Conselho Diretor do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade do Rio Grande do Sul (PGQP/RS), Ricardo Felizzola, fez a abertura do Seminário e falou sobre inovação e sua importância na competitividade das empresas. Segundo ele, em um mundo conectado e globalizado, o nível de competição é maior, o que é um desafio para os empreendedores, mas também uma oportunidade. Para ele, “a inovação é um motor de prosperidade e a competitividade é um motor de inovação”.

Felizzola explicou que as inovações podem ser produtos e processos, por exemplo, algo novo que se torna necessário para o consumidor ou novas formas de fazer o mesmo. Conforme ele, é preciso criar um ambiente favorável para a inovação e esta estratégia deve partir da liderança. “O capital hu-



Foto Divulgação

mano é o principal ativo da inovação nas empresas. Outros ativos são conhecimento, cultura empreendedora e marcos legais”, opinou.

O grande destaque da manhã foi o painel que fez a interrelação entre os setores de indústria, comércio e serviços. Mediado pelo gerente de Relações com o Mercado da Universidade de Caxias do Sul (UCS), José Mário Cancian, o debate contou com a presença do diretor Comercial e de Tecnologia da Suspensys, Sérgio Onzi, do presidente da Câmara dos Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul (CDL/SPC Caxias), Paulo Magnani, e do gerente de Qualidade e de Processos do Grupo CPFL Energia, Mauro de Oliveira Sobrinho.

O tema qualidade é percebido de maneira diferente entre

os setores. Na opinião de Onzi, que falou em nome da indústria, “o líder dá o tom e muda o tom quando for necessário”. Ele entende a cultura da qualidade já existe nas organizações graças à liderança, desta forma tem-se investido cada vez mais em treinamento, desenvolvimento de pessoas e conhecimento. O tema qualidade é uma realidade nova para o comércio, de acordo com Magnani. Ele esclareceu que as grandes redes de varejo já trabalham assim, porém os pequenos lojistas, que são a maioria, não têm essa cultura. “Precisamos trabalhar a autoestima do dono. Hoje a liderança é feita no suor e não no conhecimento. Defendemos uma liderança participativa nesse processo”, observou.

A competitividade nos segmentos também segue caminhos específicos. Sobrinho destacou que a empresa é competitiva enquanto grupo, buscando ampliar o portfólio de produtos. Além disso, ele identifica que os investimentos em inovação que o Grupo CPFL faz, especialmente em pesquisa por fontes de energia alternativa, vão gerar oportunidades de negócios. Onzi opinou que, na indústria, a competitividade é definida de fora para dentro, “é o cliente que define”. Ele comentou que, em preço, as empresas nacionais perdem para os países asiáticos, mas a confiança e o relacionamento com o consumidor são os diferenciais do produto brasileiro. “Temos uma relação muito próxima com o cliente, nós o conhecemos”, destacou.

Magnani chamou a atenção para a parceira do comércio com a indústria. “O comércio tem a condição de fazer a pulverização, de agregar valor ao produto fabricado, por isso a parceria é fundamental”, frisou. Para ele, o foco do comércio deve ser o cliente: “o bom atendimento leva ao lucro e melhora a qualidade e a produtividade das lojas”.

Quanto à motivação das pessoas na obtenção de melhores resultados, os convidados concordam que a gestão de pessoas é fundamental, independentemente dos segmentos. Onzi declarou que a pessoa bem desenvolvida tem o ambiente propício para estar motivada. Ele citou que o grupo Randon possui vários programas que possibilitam a evolução e o



crescimento das pessoas. “(No grupo) As pessoas são constantemente desafiadas a superar seus próprios limites. O estímulo de reconhecimento colabora para a motivação,” aconselhou.

Magnani ressaltou que o comércio ainda tem a cultura de motivar pelo salário, mas visualiza que algumas empresas estão se dando conta da importância da meritocracia. Ele argumentou que os empresários do segmento ainda precisam evoluir em questões como retenção de talentos, plano de carreira e qualificação de mão de obra. Sobrinho resumiu: “a construção do resultado passa pela colaboração. E o auto-desenvolvimento é a chave”.

### Cases de sucesso

A programação do evento à tarde foi marcada pela apresentação de três cases: Sulpeças, Florense e Marcopolo. O diretor da Sulpeças, Davenir Dreher, abordou a excelência na gestão em atendimento no setor de serviços; a gestora da Qualidade da Florense, Adriana Zamboni, falou sobre a competitividade no sistema de

franquias; e o gerente de Estratégia e Marketing da Marcopolo, Walter Cruz, apresentou as estratégias da empresa para a internacionalização.

Dreher ressaltou que na trajetória de 47 anos da Sulpeças, concessionária Fiat, o foco sempre foi a melhoria das estratégias na busca pela excelência no atendimento aos clientes. Ele falou da importância do treinamento dos colaboradores. “Qualidade se faz com pessoas”, frisou. O empresário revelou que cada funcionário que é admitido passa por um processo de treinamento. Para se tornar atendente da concessionária, são 300 horas, para atuar no pós-vendas, 400 horas.

Referência internacional entre as fábricas de móveis com acabamento *high-end*, a Florense também aposta na qualidade para fazer avançar o seu sistema de franquias. Para isto, conta com o suporte da Universidade Corporativa Florense, um portal de conheci-

mento à disposição de funcionários e franqueados. Em dois anos, já formou cerca de 1.900 pessoas.

Diante de um mercado interno sem grandes perspectivas de crescimento, a Marcopolo apostou no desenvolvimento e na implantação de uma estratégia de internacionalização. Hoje, com sua bandeira fincada em 13 países, além do Brasil, a empresa foi responsável pela produção, em 2011, de 31.526 unidades. Segundo Cruz, “o grande desafio competitivo do momento é a formação de mão de obra para as nossas empresas”.

O seminário contou ainda com uma palestra do presidente do Sebrae/RS, Vitor Augusto Koch, que falou sobre como transformar empresas por meio da qualidade e da competitividade. Para o dirigente, que revelou que a classe média deve crescer 172% nos próximos 10 anos, existe um considerável potencial de consumidores e, com isso, oportunidades às empresas que estiverem preparadas.

O evento contou ainda com a apresentação da Escola tem Gente Teatrando e do CCQ Past For, da Fras-Le. O Seminário Dia da Qualidade Caxias contou com os seguintes patrocinadores: Diamante: LaSalle Business School, Marcopolo, Jornal Pioneiro, Empresas Randon, Sebrae/RS, UCS e Visate; Ouro: Anay Fitas e Zeyana; Prata: Ciaflex Borrachas, CIM Componentes para Indústria Metalúrgica, Express Restaurantes Empresariais, Planquality, Sescon Serra Gaúcha, Simecs e Simplás; Apoio: Keko Acessórios Automotivos, Rádio Caxias, Samae e Unique Estética.



**“Temos excelentes técnicos, mas péssimos comunicadores”, afirma Mirieli Colombo**

*Na CIC, fonoaudióloga e especialista em voz explica que o papel do líder é se fazer entender, mas para isto precisa ter uma comunicação eficaz*

Uma pesquisa feita pela Universidade de Harvard nos Estados Unidos identificou que 70 a 90% do trabalho de um líder americano envolve comunicação. Essa realidade não é diferente no Brasil, porém a maioria dos líderes das organizações nacionais não dá importância ao assunto. “Muitas vezes temos excelente técnicos, mas péssimos comunicadores”, declarou a fonoaudióloga, especialista em voz, professora universitária e diretora da ClearCom Treinamento e Desenvolvimento, Mirieli Colombo. Ela foi a palestrante convidada do Café com Informação de julho, promovido pela Câmara de Indústria, Comércio e Serviços de Caxias do Sul (CIC), por meio do Conselho da Empresária da entidade, que ocorreu na manhã de quinta-feira (26).

Mirieli defendeu que a comunicação não é um dom que nasce com a pessoa, ela pode ser desenvolvida e aperfeiçoada. Segundo a fonoaudióloga, a ferramenta usada de forma eficaz é indispensável para a liderança no mundo corporativo, tendo em vista que o líder depende de seus liderados, mas para isso ele precisa se fazer entender. “Será que o problema está em quem aprende ou em quem ensina? Quando o liderado não entende o que eu digo, eu devo me perguntar: estou sendo efetivo nessa comunicação?”, questionou.

A fonoaudióloga salientou que é fundamental que o líder goste de pessoas e saiba

que tipo de abordagem utilizar com cada indivíduo. Ela informou que as pessoas podem ser auditivas (compreendem pela audição), visuais (compreendem enxergando, são detalhistas e planejadoras) e sinestésicas (aprendem praticando). Conforme ela, apenas 10% da população é auditiva, portanto, não basta ao líder apenas falar.

Mais do que treinar a habilidade de comunicação, que envolve a fala, a expressão e o gestual, Mirieli disse que é preciso desenvolver questões comportamentais nas lideranças, que vão influenciar o relacionamento com as pessoas. Ela apresentou algumas dicas-chaves para melhorar o desempenho de comunicação do líder: autocohecimento; entendimento do ser humano; fortalecimento da autoestima; compreensão da diversidade; escuta empática (sintonizar com o outro); rapport (3 posições perceptivas – 1ª estar



Foto Divulgação

na sua posição, 2ª estar na posição do outro e 3ª enxergar a situação como um terceiro espectador); e habilidade de congruência (a prática alinhada ao discurso).

A fonoaudióloga finalizou resumindo que as palavras têm poder e é indispensável cuidar do que se diz e como se diz. “Palavra dita, jamais retirada. Na comunicação não há fracassos, apenas resultados”, pontuou.



## CURSOS DA PRÓXIMA SEMANA NA CIC

### **INTERPRETAÇÃO DE REQUISITOS E FORMAÇÃO DE AUDITOR INTERNO ISO TS 16949:2009**

30 e 31 de julho e 1º, 2, 3, 6 e 7 de agosto

18h30min às 22h30min

### **COMO SER UM LÍDER DE PRODUÇÃO**

30 e 31 de julho

18h30min às 22h30min

### **GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS**

30 e 31 de julho e 2 de agosto de 2012

18h30min às 22h30min

### **FORMAÇÃO DE AVALIADORES DA QUALIDADE – AVA – SAG 2012 – PGQP**

1º de agosto

8h30min às 12h e 13h às 17h30min

### **COMO TRANSFORMAR IDEIAS EM PROJETOS DE INOVAÇÃO**

1º, 2 e 3 de agosto

18h30min às 22h30min

### **CRONOMETRAGEM E CRONOANÁLISE**

1º e 2 de agosto

HORÁRIO: 18h30min às 22h30min

### **INTERPRETAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DA NORMA ISO 9001:2008**

2, 3, 9 e 10 de agosto

18h30min às 22h30min

### **CHEFIA E LIDERANÇA NA PRODUÇÃO**

3 e 4 de agosto

3/08 – 18h30min às 22h30min e 4/08 – 8h às 12h e 13h às 17h

### **ACIDENTES DE TRABALHO – RESPONSABILIDADE LEGAL DO EMPREGADOR**

3 e 4 de agosto

3/08 - 18h30min às 22h30min e 04/08 - 8h às

12h

### **DACON, DCTF E PERD-COMP – PREENCHIMENTO E CRUZAMENTO DE DECLARAÇÕES, INCLUSIVE DIPJ E DEFESAS ADMINISTRATIVAS**

4 de agosto

8h30min às 12h e 13h às 17h30min

### **TÉCNICAS DE ENTREVISTA – TÉCNICA PARA IDENTIFICAR VERDADES E MENTIRAS**

4 de agosto de 2012

8h30min às 12h e 13h30min às 17h

#### **Expediente CIC**

Presidente - Carlos Heinen

Vice-presidente de Indústria, Reomar Slaviero

Vice-presidente de Comércio, Analice Carrer

Vice-presidente de Serviços, Celestino Loro

Edição: Assessoria de Imprensa da CIC

Textos e diagramação: Jornalistas Marta Sfredo (MTb 6267) e Greice Demoliner Tedesco (MTb 14660)

Contato: (54) 3218-8043 e 3218-8041

[imprensa@cic-caxias.com.br](mailto:imprensa@cic-caxias.com.br)

[www.cic-caxias.com.br](http://www.cic-caxias.com.br) | Twitter: @ciccaxiasdosul