

Investir em pessoas é o caminho

Páginas 7 e 8



Jennifer Bauer

Sindipetro oferece opções de qualificação profissional para empresas da Serra

Paralisação

**Brigada Militar garante
abastecimento da região**

Página 3

Diesel

**Portarias focam apenas
postos de combustíveis**

Página 4

Expediente

PetroSerra é um informativo do Sindicato do Comércio Varejista de Derivados de Petróleo, de Empresas de Garagem, Estacionamento e da Limpeza e Conservação de Veículos de Caxias do Sul, com seis edições ao ano.

BASE TERRITORIAL

André da Rocha, Antônio Prado, Barão, Bento Gonçalves, Bom Jesus, Cambará do Sul, Campestre da Serra, Canela, Carlos Barbosa, Capão Bonito do Sul, Caseiros, Coronel Pilar, Cotiporã, Esmeralda, Fagundes Varela, Farroupilha, Flores da Cunha, Garibaldi, Gramado, Guabiju, Ibiraiaras, Ipê, Jaquirana, Lagoa Vermelha, Linha Nova, Monte Alegre dos Campos, Monte Belo do Sul, Muitos Capões, Nova Araçá, Nova Bassano, Nova Pádua, Nova Petrópolis, Nova Prata, Nova Roma do Sul, Parai, Picada Café, Pinhal da Serra, Pinto Bandeira, Protásio Alves, Santa Tereza, São Francisco de Paula, São Jorge, São José dos Ausentes, São Marcos, Vacaria, Vale Real, Veranópolis, Vila Flores e Vista Alegre do Prata.

SEDE

Junto à CIC, na Rua Ítalo Victor Bersani, 1.134, no bairro Jardim América, em Caxias do Sul (RS)
CEP 95050-520
Fone: (54) 3222.0888
Fax: (54) 3222.2284
Site: www.sindipetroserra.com.br
E-mail: sindipetro@sindipetroserra.com.br

DIRETORIA

Presidente

Eduardo D'Agostini Martins

Primeiro vice-presidente

Vilson Luiz Pioner

Segundo vice-presidente

Claudio Alberto Rech

Terceiro vice-presidente

Luiz Henrique Martiningui

Suplentes

1º Ademir Antônio Onzi

2º Rodrigo Nicoletti

3º Rafael Capoani

4º Celso Luiz Guerra

5º Carlos Coutinho

6º Marcos Egidio Benvenuti

CONSELHO FISCAL

Presidente

Fabiano Pezzi

Primeiro efetivo

Nodimar Viezzer

Segundo efetivo

Evandro Paulo Pezzi

Suplente

Niito Pilatti

Delegados Representantes

Eduardo D'Agostini Martins
Vilson Luiz Pioner

Jornalista responsável

André Paulo Costamilan
Mtb 9.658

Diagramação

Paulo de Almeida

Editorial

Pior crise de todas

O setor de combustíveis atravessou recentemente a maior crise da história, com a paralisação dos caminhoneiros. Ela trouxe um enorme prejuízo para as empresas do segmento que ficaram fechadas por



quase uma semana, sem vender combustíveis. Isso agravou ainda mais alguns problemas que as revendas enfrentam há anos. Competividade desleal, margens baixas, muitas e altas taxas fazem com que a saúde financeira dos postos piore.

As soluções muitas vezes demoram ou não surtem os efeitos necessários. As denúncias de irregularidades passam por um emaranhado burocrático e jurídico, com resultados pouco satisfatórios. Já as taxações sofrem reajustes cada vez maiores, sem a possibilidade de contestação ou negociação. A busca por volumes maiores de comercialização jogam os empresários para leilões de produto.

Contudo, nós, como líderes sindicais temos de ofertar mais serviços para os associados, para que se tornem mais eficientes e qualificados. Para isso, nestes próximos meses iniciaremos dois treinamentos com muita qualidade e de baixo custo. Um deles é o de Gestão de Postos de Combustíveis, com 93 horas/aula e realizado

pela Universidade de Caxias do Sul (UCS). Além dele, estamos disponibilizando um curso com o consultor de empresas Marcelo Borja - Atividade voltada aos gerentes e proprietários de postos.

Também estamos atuando e conversando in-

tensamente com órgãos públicos, explicando como funciona e as particularidades que envolvem nosso setor. Isso tem contribuído muito para um melhor entendimento entre os postos e agentes públicos, trazendo benefícios e informações mais precisas para a sociedade. Em breve teremos o nosso maior evento, a 6ª edição da Expo Conveniências que servirá para atualizarmos e aprimorarmos conhecimento. Ela oportunizará ainda a aproximação de fornecedores e empresários. Enfim, o Sindipetro continua atuando incansavelmente em busca de melhores condições de trabalho para as revendas da região.

*Eduardo D'Agostini
Presidente do Sindipetro
Serra Gaúcha*

BM garante abastecimento

A paralisação dos caminhoneiros em maio deste ano provocou um desabastecimento em todo o Brasil. Neste período, o Sindipetro e os comandos do Comando Regional de Policiamento Ostensivo (CRPO/Serra) e do 12º Batalhão de Polícia Militar (12º BPM) se reuniram diversas vezes para montar estratégias para trazer combustíveis para órgãos de segurança e população. O trabalho sigiloso iniciou na tarde do dia 28 de maio, quando a situação começava a se agravar.

A mobilização da categoria e os bloqueios nas principais rodovias interromperam a entrega de produtos em muitos municípios. Diante disso, a diretoria do sindicato organizou um grupo para gerenciar a crise que começava a prejudicar muitas pessoas. A primeira medida foi manter contato com oficiais do CRPO para buscar alternativas para abastecer inicialmente a Brigada Militar (BM), Polícia Civil, o Corpo de Bombeiros e serviços de ambulâncias.

Com muitas estradas interditadas por manifestantes, a única alternativa era tentar organizar um comboio de caminhões com escolta para ir até Esteio, onde estão as bases de distribuição de combustíveis, carregar o produto e retornar. Para isso foi montada uma estrutura de

guerra, com várias viaturas e policiais militares.

O primeiro grupo saiu no dia 29, de Caxias do Sul, com 20 caminhões. Após todos abastecidos, outros 20 veículos, que já estavam na base e carregados, foram incorporados ao comboio e retornaram à região. No dia seguinte, mais veículos escoltados fizeram o mesmo percurso. No feriado de 31 de maio, mais uma ação idêntica estava programada, mas não ocorreu porque a greve havia terminado.

“Esse apoio dos comandos do CRPO e do 12º BPM foi muito importante para conseguirmos abastecer a Serra. Sem o empenho deles, seria impossível trazer combustível e a cidade teria problemas ainda maiores. Mesmo assim, tivemos dificuldades no decorrer das ações, atrasando em alguns dias a operação”, explicou Eduardo Martins, presidente do Sindipetro.

Para o tenente-coronel Jorge Emerson Ribas, comandante do 12º BPM, a paralisação foi de grande preocupação em todo o Brasil. Em Caxias, particularmente pelo desabastecimento geral e pela falta de combustível.

“Também foi um período de grande ensinamento e de fortalecimento da parceria com a diretoria do Sindipetro Serra Gaúcha, pela postura coerente e ética durante toda a paralisação. Permanecerão gravadas em minha memória profissional as reuniões e tratativas que foram realizadas no intuito de obter as melhores soluções viáveis, na busca de atender às necessidades da população sem utilização da força contra uma parcela de trabalhadores que tinha sido reconhecida justiça a sua causa”, afirmou oficial.



Escolta trouxe comboio

Assistência 24h para você nunca parar

SignaPos.
O sistema de gestão com assistência 24 horas

Quem utiliza o Sistema Integrado de Gestão de Postos de Combustíveis SignaPos conta com assistência técnica 24 horas, todos os dias do ano. Afinal, seu posto não pode parar.



databoff

Seu posto, abastecido de tecnologia

Fone +55 (54) 3223.5460

www.databoff.com.br

Portarias sobre diesel focam apenas postos

O governo federal editou as portarias 735 e 760 (abaixo) para tratar do repasse do desconto no preço do óleo diesel e determinar como será a fiscalização. Em ambos os casos, as medidas têm como foco apenas os postos de combustíveis e não todos os setores - refinarias e distribuidoras.

Independente disso, as

revendas devem ficar alertas com as novas determinações. O Sindipetro encaminhou para as empresas associadas um modelo de cartaz para ser exposto nos postos. Além disso, a entidade manteve contato constante com o Procon Caxias, que unificou com outros Procons da região ações de fiscalização (abaixo).

Apesar disso, ainda há

muitas incertezas e dúvidas. Recentemente empresários receberam diesel com aumento de preço. “Nós estamos inseguros com a situação. Estamos na ponta do segmento e somos o alvo. Há vários casos de o desconto anunciado pelo governo não ter chegado aos postos”, disse o presidente do Sindipetro, Eduardo Martins.

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO
Publicado em: 01/06/2018 | Edição: 184-A | Seção: 1 - Extra | Página: 1
Órgão: Ministério da Justiça/Gabinete do Ministro

PORTARIA Nº 735, DE 1º DE JUNHO DE 2018

Decida sobre o repasse do desconto do preço do óleo diesel pelos postos de combustíveis quando da venda aos consumidores e sobre a criação de Rede Nacional de Fiscalização.

O MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA, Substituto, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, inciso I e II da Constituição, e considerando o disposto na Medida Provisória nº 838, de 30 de maio de 2018, resolve:

Art. 1º A redução do valor do óleo diesel nas refinarias deverá ser imediatamente repassada aos consumidores pelos postos revendedores de combustíveis.

Parágrafo único. O disposto no caput deste artigo deverá ser divulgado pelos postos de combustíveis.

Art. 2º A Secretaria Nacional do Consumidor, por meio do seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, providenciará a criação da Rede Nacional de Fiscalização, de qual participará os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e outros órgãos e entidades que possam contribuir para a verificação do disposto no artigo anterior.

Art. 3º Em caso de descumprimento do disposto no art. 1º, fica o infrator sujeito às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo de outras de natureza civil e penal:

I - multa;

II - suspensão temporária de atividade;

III - interdição, total ou parcial, do estabelecimento ou de sua atividade; e

IV - cassação da licença de estabelecimento ou de sua atividade.

§ 1º As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de suas atribuições, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por multa cautelar, anulação ou suspensão de procedimento administrativo.

§ 2º A aplicação da multa deverá seguir o rito determinado pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e pelo Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1995.

§ 3º O valor da multa administrativa deverá observar o valor estabelecido pelo art. 57 da Lei nº 8.078, de 1995.

Art. 4º A sanção de multa será graduada conforme a gravidade da infração, a sonegação auferida e a conduta econômica do infrator e será aplicada mediante procedimento administrativo, considerando o valor recebido pelo Fundo de Defesa de Direitos Difusos, de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, a União ou aos Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor, conforme o caso.

Art. 5º As penas de cassação de licença de venda, de interdição e de suspensão temporária da atividade serão aplicadas mediante procedimento administrativo, observado a ampla defesa e o contraditório.

Art. 6º Nos termos dos artigos 105 e 106 do Código de Defesa do Consumidor, os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor deverão agir em vigilância e resguardar a efetivação da política de consumo e proteção aos direitos do consumidor.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

CLAUDENIR BRITO PEREIRA

**RESOLUÇÃO DOS PROCONS DA SERRA GAÚCHA
PADRÕES DE FISCALIZAÇÃO DA REDUÇÃO DO PREÇO DO DIESEL**

Os Procons da Serra Gaúcha, a compreender os Municípios de Antônio Prado, Bento Gonçalves, Caxias do Sul, Farroupilha, Garibaldi e São Marcos, em cumprimento à Medida Provisória nº 838, de 30 de maio de 2018 e Portarias nº 735, de 1º de junho de 2018, e nº 760, de 5 de junho de 2018, ambas do Ministério da Justiça, e ratificação do Procon RS, vêm informar os procedimentos fiscalizatórios concernentes à redução do diesel, nos seguintes termos:

- As fiscalizações nas vendas de combustíveis para aferição da redução de R\$ 0,46 (quarenta e seis centavos) por litro do óleo diesel, iniciadas na data de 1º de junho deste ano, terão prosseguimento pelo período de vigência da Medida Provisória nº 838;
- Nesse interim serão determinadas as apresentações das notas fiscais de compra e venda do diesel, antes e depois da paralisação dos caminhoneiros;
- Nas situações em que as revendas venham a negar o acesso aos documentos em tela ou se constatarem negociações de repasse da redução oriundo das distribuidoras, serão abertos processos administrativos contra os postos de combustíveis, nos termos do art. 3º, da Portaria nº 735, de 1º de junho de 2018;
- Nas hipóteses de ausência de redução ou redução parcial por parte das distribuidoras, serão abertos processos administrativos contra essas, nos termos do art. 3º da Portaria nº 735, de 1º de junho de 2018;
- As vendas de combustíveis, independentemente do total de preços e demais exigências legais locais de comunicação visual, deverão manter cartaz tamanho A4 fixado junto ao bumbal de óleo diesel, com indicação dos valores de revenda ao consumidor datadas de 21 de maio de 2018 e de 1º de junho de 2018, documento este assinado, datado e carimbado pelo estabelecimento comercial.

Serra Gaúcha (RS), 14 de junho de 2018.

PROCON ANTONIO PRADO PROCON BENTO GONÇALVES
PROCON CAXIAS DO SUL PROCON FARROUPILHA
PROCON GARIBALDI PROCON SÃO MARCOS

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO
Publicado em: 06/06/2018 | Edição: 187 | Seção: 1 | Página: 45
Órgão: Ministério da Justiça/Gabinete do Ministro

PORTARIA Nº 760, DE 5 DE JUNHO DE 2018

Art. 1º Os Procons estaduais e municipais, conforme disposto na Portaria nº 735, de 2018, realizarão ações fiscalizatórias nos postos revendedores de combustíveis para verificarem se houve o devido repasse do desconto do preço do óleo diesel pelos postos de combustíveis quando da venda aos consumidores finais.

Art. 2º Os Procons, por meio de seus fiscais, no momento da fiscalização, exigirão a apresentação da nota fiscal de venda do combustível pelas distribuidoras aos postos revendedores.

Art. 3º Os postos revendedores de combustíveis deverão apresentar aos fiscais a nota fiscal de venda para o consumidor final compatível com o preço na bomba de combustível no dia da venda do óleo diesel.

Art. 4º Os Procons, de posse dessas notas fiscais, deverão analisar a composição do preço de custo e do preço final de venda do diesel para verificar a real redução do valor do óleo diesel para o consumidor final.

Art. 5º Os Procons, caso não identifiquem a efetiva redução de preço no valor do diesel repassado para o consumidor final, deverão instaurar o devido processo administrativo, avaliando cada caso concreto, com respeito à ampla defesa e ao contraditório, considerando as situações alegadas e com observação ao disposto no art. 3º da Portaria nº 735, de 2018.

Art. 6º Os Procons, no eventuais casos de não correção ou falta de informações de preço de revenda pelos postos de combustíveis, deverão acionar o Banco de Dados de Fiscalização da Agência Nacional de Petróleo a fim de obterem as informações necessárias para a instrução processual.

Art. 7º Caso os Procons identifiquem a formação de cartel ou qualquer violação da legislação que proteja o direito da concorrência no mercado de consumo por parte dos postos revendedores de combustíveis, deverão denunciar o fato imediatamente ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica.

Art. 8º Os Procons deverão repassar todas as informações obtidas no ato da fiscalização para o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor para que ocorra o devido acompanhamento técnico e institucional.

Art. 9º Os Procons que tenham sido acionados pelos cidadãos por meio de denúncia de não redução do valor do óleo diesel nos postos revendedores de combustíveis deverão atuar imediatamente na fiscalização da denúncia.

Art. 10. Os Procons deverão exigir que os postos revendedores de combustíveis informem, de forma clara e ostensiva, por meio de cartaz, placa, faixa ou similar, o valor da redução do preço do litro do diesel para os consumidores finais, demonstrando nesse informativo o valor de revenda para o consumidor final no dia 21 de maio de 2018 e o valor do óleo diesel a partir do dia 1º de junho de 2018, sob pena de multa administrativa.

Art. 11. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

COMUNICADO:

EM CUMPRIMENTO À PORTARIA Nº 760,
DE 05 DE JUNHO DE 2018,
INFORMAMOS O VALOR DA REDUÇÃO DO
PREÇO DO LITRO DO DIESEL PARA OS
CONSUMIDORES FINAIS:

DIESEL S10

21/05/2018	R\$ 0,000
01/06/2018	R\$ 0,000

DIESEL S500

21/05/2018	R\$ 0,000
01/06/2018	R\$ 0,000

Diogo Portugal sobe ao palco

Quem sobe ao palco para fazer o show do Dia do Revendedor deste ano é o comediante Diogo Portugal. Craque do stand-up comedy brasileiro e personagem dos programas Zorra Total e Luciana By Night, Portugal é a atração principal do dia 18

de julho, no Espaço Nobre Eventos.

Organizada pelo Sindipetro Serra Gaúcha, a festa reúne associados, autoridades, empresas parceiras e outros

convidados para um jantar. Para divertir o público neste ano, a entidade trará Portugal, que brinca com os acontecimentos do momento no país e no mundo, além de abordar com irreverência temas cotidianos como o uso da tecnologia no dia a dia, relacionamentos, profissões, entre outros. O humorista conta muitos vídeos muitos acessados no YouTube e que valem a pena ser acessados.

Para conferir o humorista e se divertir muito no dia 18, o Sindipetro disponibiliza aos associados dois ingressos gratuitos por empresa. Além disso, eles têm a possibilidade de levar amigos ou familiares por um valor reduzido: R\$ 95 (por pessoa). Não associados pagam R\$ 250 (por pessoa). Os ingressos incluem o show, jantar e bebidas (cerveja, vinho, espumante, refrigerante e água).



Humorista faz a festa

Procon faz evento sobre combustíveis

O Procon Caxias do Sul realizou o painel *O Mercado de Combustível em Pauta* no dia 6 de junho, na Câmara de Indústria, Comércio e Serviços de Caxias do Sul (CIC). O público teve a oportunidade de conhecer detalhes como realmente funciona o setor.

Representantes da Associação Nacional das Distribuidoras de Combustíveis, Lubrificantes, Logística e Conveniências (Plural) e da Agência Nacional do Petróleo (ANP) palestraram e apresentaram números e informações importantes sobre o segmento - desmitificando alguns aspectos. Sonegações fiscal e operacional foram apontadas por Carlos Trindade, da Plural, como graves problemas do setor. Não pagamento de tributos, roubo de cargas e adulterações (bomba fraudada) trazem vantagens para os infratores, proporcionando uma concorrência desleal.

Em seguida, Marcelo da Silva, superintendente adjunto de Fiscalização do Abastecimento da ANP, apresentou assuntos com paralelismo de preços, cartel e dados sobre fiscalizações, entre outros. Segundo ele, os valo-

res semelhantes de bomba não caracterizam irregularidade, mas ocorrem por causa de um mercado concentrado, produto homogêneo, custos idênticos e transparências de preços. O que caracteriza a cartelização é o acordo e/ou combinação, disse ele.

O coordenador do Procon caxiense, Luiz Fernando Del Rio Horn, foi o mediador dos debates após as apresentações. Além das peculiaridades do mercado, os participantes puderam discutir sobre as determinações relacionadas ao preço do diesel divulgadas pelo governo federal. Vários revendedores estiveram no evento e falaram sobre preocupações e dificuldades.



História retratada na Casa da Cultura

A trajetória dos postos de combustíveis do Nordeste do Rio Grande do Sul esteve exposta na Casa da Cultura de Lagoa Vermelha, na Rua Nívio Castelano, 650, no Centro. O projeto Nossa História, organizado pelo Sindipetro



Projeto do Sindipetro permaneceu até 24 de junho

e que resgata fatos importantes do segmento, esteve aberto para visita do dia 12 a 24 de junho.

Lá, o público pode conferir tudo isso por intermédio de uma mostra fotográfica, do documentário *Onde a Viagem Começa* e do livro *Quilômetro Rodado*. Os três retratam fatos marcantes deste setor que têm mais de 360 empresas na Serra. Além destas atrações, os visitantes também puderam ver uma réplica de uma bomba de combustíveis e um sofá customizado, com peças de um Aero Willys.

A ação teve o apoio da Prefeitura de Lagoa Vermelha, por intermédio da Casa da Cultura. A exposição foi gratuita e contou com alguns exemplares do livro e do documentário para distribuição sem custo.

Sindicato Itinerante em Lagoa Vermelha



As paralisações dos caminhoneiros, portarias sobre o diesel, nova diretoria e atividades do Sindipetro foram os assuntos de pauta do Sindicato Itinerante realizado em junho em Lagoa Vermelha. Mais de 15 proprietários de postos estiveram presentes na reunião.

SOLUÇÃO AMBIENTAL

Coleta de resíduos contaminados de postos de combustíveis e setor automotivo;

Coleta, transporte e destinação final de resíduos contaminados com óleo (filtros, estopas, panos, papéis, etc). Classes I e II;

Limpeza da caixa separadora (CSAO). Caminhão tanque com bomba de sucção;

Remoção de solo contaminado com hidrocarboneto.



Matriz
Rua Cel. João Batista de Souza, 108/402
Centro - Cachoeirinha - RS
(51) 3471 5962
comercial@solucaoambiental.com.br
www.solucaoambiental.com.br

Filial 1: Pelotas - RS
(53) 3273 4008
(53) 8123 0947

Filial 2: Novo Hamburgo - RS
(51) 3041 3200

Sindicato oferece curso para líderes

Aprimorar e qualificar métodos, processos e pessoas são iniciativas importantes para se destacar no mercado. Diante disso, o Sindipetro tem projetado atividades que atendam essa demanda. Em julho a entidade realizou o curso Formação de Gerentes e Líderes de Pista, na Câmara de Indústria, Comércio e Serviços (CIC) de Caxias do Sul.

O treinamento foi ministrado pelo consultor de empresas Marcelo Borja e ocorreu nos dias 10, 11 e 12, das 8h30min às 12h30min e das 13h30min às 17h. Durante os três dias abordou temas como, por exemplo, tipos e padrões de operações em postos, gestão da troca de óleo e de atendimento na pista, entre outros. Borja já veio a Caxias do Sul em outras duas oportunidades. Na primeira,

durante a quinta edição da Expo Conveniências, em 2016, ele palestrou e ministrou curso sobre atendimento ao cliente.

No ano seguinte, o Sindipetro trouxe novamente o especialista, mas para realizar treinamento focado em lojas de conveniências.



O especialista Borja já trouxe informações em outras oportunidades

Conteúdo programático

- | | |
|--|---|
| 1. Tipos de operações de postos | corretamente |
| 2. Escopo da função do gerente e líder de pista | 12. Padrão de atendimento: em busca do modelo ideal |
| 3. Padrões de operação para postos | 13. Nosso cliente: como encantar e fidelizar |
| 4. Gestão da pista: como fazer corretamente | 14. Lidando com reclamações de clientes |
| 5. Gestão da troca de óleo: foco vender + e melhor | 15. Recrutamento e seleção de pessoas |
| 6. Cuidando das áreas comuns | 16. Escala de trabalho e revezamento |
| 7. Segurança no trabalho: importância | 17. Capacitação do time |
| 8. Fiscalização: como se prevenir e agir | 18. Avaliação de desempenho |
| 9. Diminuindo despesas para aumentar o lucro | 19. Motivação: como manter pessoas |
| 10. Gestão de estoques | 20. Liderança: seu papel como líder no posto |
| 11. Inventário de produtos: como fazer | |

Mais uma oportunidade de qualificação

Sindipetro Serra Gaúcha e Universidade de Caxias do Sul realizam mais uma edição do curso *Gestão de Postos de Combustíveis*, que inicia no dia 21 de agosto. O treinamento ganhou um reforço, tendo a inclusão da disciplina *Oportunidades de Negócios*, elevando a carga horária de 84 para 93 horas.

O conteúdo programático conta ainda com outros sete módulos: *Atendimento ao Cliente; Gestão Financeira; Comportamento e Fidelização do Cliente; Gestão de Equipes e Liderança; Gestão de Pessoas; Legislação e Gestão das Lojas de Conveniências*. A nova disciplina abordará temas como promoção de marcas, identificação do cliente, aumento do

tiquete médio, entre outros. O currículo segue em evolução. Na edição do ano passado, houve o acréscimo do módulo *Legislação*. A intenção é ampliar cada vez mais as informações que envolvem o setor.

Associados do Sindipetro têm mais vantagens. O investimento será de R\$ 1.975, valor do mercado para esse tipo de qualificação. Para os demais, fica em R\$ 2.550. As inscrições devem ser feitas diretamente pelo site da UCS.



GESTÃO DE POSTOS DE COMBUSTÍVEIS
EDUCAÇÃO CORPORATIVA

OBJETIVO Capacitar e instrumentalizar gestores, empreendedores e demais lideranças do setor de comércio de combustíveis para uma visão estratégica do negócio em relação ao mercado, considerando as responsabilidades ambientais e sociais, as necessidades de infraestrutura, operações e logística, gestão de pessoas, finanças e sustentabilidade, visando a melhoria contínua da performance e da cooperação, entre outros aspectos necessários ao desenvolvimento de competências essenciais do negócio.

PROGRAMA

Módulo I Atendimento ao Cliente 15 horas	• Empatia, simpatia e cordialidade no atendimento ao cliente • Satisfação do cliente • Valor para o cliente • Marketing de relacionamento • Custos de recuperação e perda do cliente
Módulo II Gestão Financeira 15 horas	• Contabilidade gerencial • Cálculo financeiro • Análise tributária • Orçamento e gestão de caixa • Análise de investimento • Estratégias de serviços financeiros
Módulo III Comportamento e Fidelização do Cliente 15 horas	• Comunicação assertiva • Boa comunicação • Elementos diferenciais entre vendas e marketing • Gestão do conhecimento e relacionamento com o cliente • Gestão da experiência personalizada • Cliente x Empresa • Estratégias competitivas (atrair, reter e cultivar clientes) • Encantar seus clientes
Módulo IV Gestão de Equipes e Liderança 15 horas	• O papel do líder • Transformando uma equipe • Esclarecendo os limites • Lidando com a frustração • Ouvindo o feedback da equipe • Ampliando limites • Tomando decisões em equipe
Módulo V Gestão de Pessoas 15 horas	• Gestão das pessoas • Rotatividade e contratação de pessoas • Treinamento e desenvolvimento • Administração de carreira • Motivação e liderança • Reconhecimento e recompensa • Recrutamento e seleção
Módulo VI Gestão das Lojas de Conveniência 6 horas	• Terceirização e parceiros – lojas de conveniência • Pesquisa e desenvolvimento de novos produtos / serviços em lojas de conveniência • Mercado para lojas de conveniência • Exigências legais para lojas de conveniência • Automação, custos e planejamentos financeiros
Módulo VII Oportunidades de Negócio 9 horas	• Identificando o cliente • Promoção das marcas - Co-Branding • Aumento do ticket médio • Merchandising (exposição, cores, aroma, localização, comparação entre pontos de vendas e produtos, desenvolvimento de um planograma próprio) • Promoções • Análise de resultados
Seminário Legislação dos Postos de Combustíveis 3 horas	• A ANP - Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis • Principais leis do setor de combustíveis • Principais decretos do setor de combustíveis • Principais normas do setor de combustíveis

Associados do Sindipetro têm descontos na inscrição



POSTOS DE COMBUSTÍVEIS

Conte com nossos serviços de Consultoria Ambiental e fique tranquilo.

- Licenciamento Ambiental / FEPAM
- Poços de Monitoramento
- Projetos Paisagísticos
- Avaliação e Remediação Ambiental

Outros Serviços:

Licenciamento/Consultoria
Mineração, Aterros, Rodovias,
Indústrias, Tratamento de Efluentes



www.geoambiental.com.br