

## Categoria unida para comemorar



Página 7

### *Curso*

**Revendas apostam  
no atendimento**

Página 3

### *Campanha*

**Sindipetro apóia  
ação no trânsito**

Página 5

### *Ambiente*

**Cuidados com  
reservatórios**

Página 6

## 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.

## BASE TERRITORIAL

(49 municípios):

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, bairro Jardim América, Caxias do Sul (RS)  
CEP 95050-520  
Fone: (54) 3222.0888  
Fax: (54) 3222.2284  
E-mail:  
sindipetro@sindipetroserra.com.br

## DIRETORIA

Ademir Antonio Onzi

## Primeiro Vice-Presidente:

Lori Luiz Furlan

## Segundo Vice-Presidente:

Maria Ivanice Tonolli

## Terceiro Vice-Presidente:

Celso Luiz Guerra

## Suplentes:

Evaristo Antonio Andreatza  
Nilton Haas  
Cassiano Baldissera  
Evandro Paulo Pezzi

## CONSELHO FISCAL

Efetivos:

Deunir Luis Argenta  
Moacyr Antonio Bressan  
Altair Casagrande

## Suplentes:

Rubens Pandolfo  
Nodimar Viezzer  
Marcos Egidio Benvenuti

## Delegados Representantes:

Ademir Antonio Onzi  
Lori Luiz Furlan

## Edição e textos:

André Paulo Costamilan  
Mtb 9.658

## Diagramação:

Márcia Dorigatti  
Mtb 11.504

## Editorial

## Lucro é sucesso

o início de julho, o jornal Pioneiro publicou uma interessante matéria com o antropólogo Roberto DaMatta, doutor pela Universidade de Harvard e professor emérito da Universidade de Notre Dame. Na reportagem o profissional abordou temas envolvendo a atual situação econômica do Brasil e como vive parte da população.

Segundo o especialista, o país conta com uma "moeda que vale igual ao dólar e tem muito brasileiro que não sabe. Os salários aumentaram e o poder de compra também". Reflexos de uma economia estabilizada e mais justa. Os mais atentos à realidade nacional já tinham verificado esses avanços. Talvez, para muitos, o mais impactante da entrevista tenha sido uma afirmação que foi utilizada até mesmo no título da reportagem: Lucro é sucesso, não é roubo.

"O que acontece quando você tem sucesso? O sucesso é traduzido em dinheiro. O lucro é sucesso. O lucro não é um roubo como a gente acreditava uma vez no Brasil. Você começa a ver pessoas que botaram uma vendinha, que transformaram em restaurante e depois em uma cadeia de restaurantes. Esses são exemplos que se tornaram triviais no Brasil. A descoberta do



Edson Costa

verdadeiro espírito empresarial", definiu DaMatta.

Inseridos em um país com alta carga tributária, com concorrência maior e disseminada em todos os setores, os empresários que conseguem transformar o suor

do trabalho em lucro, com certeza, são pessoas de sucesso. Isso é fruto de uma administração competente, empreendedora, que paga pesados impostos e emprega pessoas. Quando empresários do setor de combustíveis começam a obter sucesso, alguns setores "se levantam e empunham a espada justiceira para acabar com o que eles denominam de abuso". Essa mesma atitude não é vista quando outros segmentos conquistam, da mesma forma justa e honesta, o lucro. Margens há muito tempo defasadas e que não chegam nem próximas de 20% são taxadas de exageradas, abusivas e extorsivas, entre outros adjetivos.

Enfim, a declaração de um especialista chega para reparar uma injustiça contra um segmento empreendedor, investidor e cumpridor de suas obrigações, numa situação econômica que também favorece os especuladores.

Ademir Antonio Onzi  
Presidente do Sindipetro

## Campeonato de Futsal

Estão abertas as inscrições para a 7ª edição do Campeonato Sindipetro de Futsal. A competição ainda não tem data definida para ocorrer, mas deve ser realizada em setembro ou outubro, dependendo do número de times inscritos. No torneio passado, oito equipes

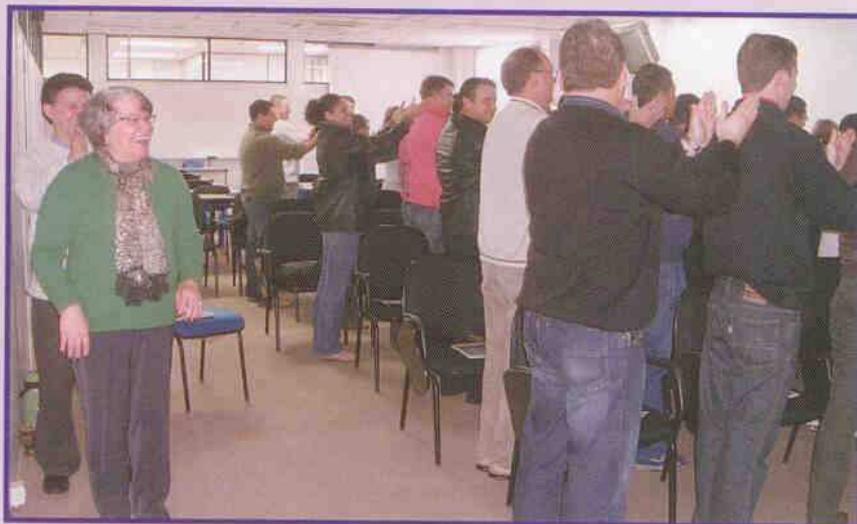
participaram do campeonato vencido pelo Posto Onzi.

Na segunda, terceira e quarta colocações ficaram o Posto Deltha, Auto Posto Tonolli e Posto Rodeio, respectivamente. Interessados em participar neste ano devem ligar para o telefone (54) 3222.0888, com Jorge.

## Atendimento é o diferencial

O setor de combustíveis convive com uma situação diferenciada de outros segmentos. Preços de venda muito próximos um dos outros, devido à margem de lucro reduzida, e despesas quase idênticas tornam-se desafios na administração de um posto. A solução para se diferenciar em um mercado muito competitivo é qualificar os colaboradores.

Para isso, o Sindipetro promoveu o curso Qualidade no Atendimento aos Clientes, ministrado pela professora de Ensino Comercial Vera Carvalho. As aulas ocorreram pela manhã e à tarde em Caxias do Sul, Bento Gonçalves (foto), Canela, Nova Prata e Vacaria. Cerca de 500 pessoas realizaram o treinamento, que abordou temas como rapidez no atendimento e nas soluções, entre outros. Durante o curso, Vera apresentou informações



importantes para o setor.

Entre elas, pesquisa sobre as causas da perda de clientes. Segundo o estudo mostrado pela professora, 14% são por reclamações não atendidas, 9% por causa do preço do produto e 9% devido à concorrência, mudança de endereço ou por

morte. O índice mais elevado ficou por conta da má postura no momento do atendimento. "O perigo não está no cliente que reclama, mas naquele que reclama ao concorrente", explicou Vera.

Confira algumas dicas de bom atendimento abaixo:

RECORTE E LEMBRE

**Memória:** Não confie nela, anote sempre informações relevantes repassadas pelo cliente.

**Informações:** Mantenha perto da mão tabelas de preços, catálogos e telefones úteis, entre outros.

**Equipamentos:** Verifique sempre as condições de uso dos equipamentos.

**Auto-estima:** É importante trabalhar motivado, preparando a atitude mental.

**Atenção:** O cliente não gosta de ser cobrado injustamente, ser destrutado, receber informações erradas, ter de esperar ao telefone, entre outras reclamações.

### Atender bem

- Gostar de servir e fazer o outro feliz
- Ser extrovertido
- Ser humilde
- Cultivar um estado de espírito positivo
- Cuidar da aparência

Fonte: curso de Qualidade no atendimento aos clientes

**“Também tenho postos de outras bandeiras. Com a Latina, tudo é mais fácil.”**

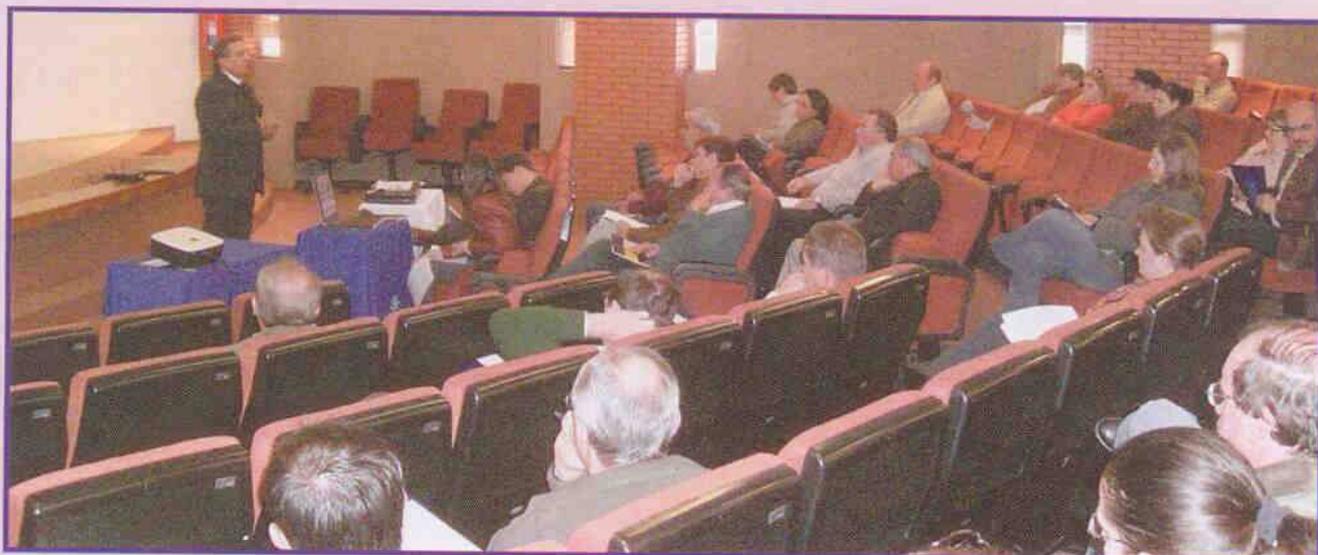
**Gabriela Spoller**  
Proprietária do Posto Spoller,  
em Guaíba - RS.



- Proximidade com todos os revendedores.
- Preço competitivo, que gera margem melhor.
- Base própria.
- Rede distribuída estrategicamente, com mais de 140 postos.
- Garantia de qualidade no combustível.

LATINA. ESSA BANDEIRA É SUA.

**LATINA**  
www.latinars.com.br



## Qual a melhor forma de declarar o IR?

A forma de tributação do Imposto de Renda muitas vezes divide opiniões. Alguns contadores acreditam que a melhor maneira é sobre o lucro real. Outros divergem dessa opinião, acreditando que a declaração por estimativas é a fórmula ideal. Para exemplificar caso a caso e esclarecer dúvidas, o Sindipetro realizou em junho, no auditório da Câmara de Indústria, Comércio e Serviços (CIC) de Caxias do Sul, o curso Lucro Real ou Presumido?.

Na ocasião, cerca de 150 revendedores e contabilistas participaram da palestra, ministrada por Celso Arruda, consultor contábil, formado em Ciências Contábeis pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e pós-graduado em Economia Empresarial e Direito Tributário.

Os proprietários de postos e profissionais da área obtiveram informações sobre os reflexos da opção na modalidade de

declaração nos recolhimentos de PIS e Cofins. Além disso, Arruda detalhou quais as vantagens e desvantagens de cada opção para os empresários do setor. "A palestra serviu para esclarecer algumas dúvidas dos contadores e dos nossos associados. Essa foi mais uma ação para beneficiar a categoria, e não será a única. Neste ano vamos realizar outras. Os sócios podem sugerir cursos", solicita o presidente do Sindipetro, Ademir Antonio Onzi.

VOCÊ JÁ CONHECE O SITE DO SINDIPETRO? AINDA NÃO!

Lá você encontra notícias, o estatuto da categoria, leis, tudo que envolve o dia-a-dia da atividade. Além disso, o site conta com o Posto Virtual, ferramenta que simula operações financeiras, entre outros serviços. Não perca tempo,

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



### Consultoria Ambiental para Postos de Combustíveis

- Licenciamento Ambiental / FEPAM, Poços de Monitoramento, Projetos Paisagísticos;
- Avaliação e Remediação Ambiental de Solos e Águas Contaminadas.

Licenciamento / Consultoria  
Mineração, Aterros Sanitários, Indústrias,  
Georreferenciamento.



## Sindipetro apóia campanha Lazer sem Embriaguez

Combate à violência no trânsito ganhou um forte aliado no início de julho. Cansados da rotina de mortes de jovens, o Estado, com a participação da Prefeitura de Caxias do Sul e o apoio do Sindipetro, iniciou a campanha Lazer sem Embriaguez. A primeira ação ocorreu na noite do dia 4 de julho, na Rua Alfredo Chaves, em frente ao Auto Posto Tonolli, estabelecimento onde centenas de pessoas se concentram nos finais de semana.

Integrantes do 5º Comando Regional de Bombeiros (5º CRB) realizaram a simulação de um acidente de trânsito, chamando a atenção de várias pessoas. A intenção era alertar os jovens quanto aos perigos da união de dois fatores: álcool e trânsito.

Para transmitir a mensagem, os bombeiros utilizaram um carro acidentado, preparado previamente. No farol dianteiro do veículo eles colocaram um sinal luminoso para simular um incêndio. Dentro do carro, dois figurantes encenaram como se estivessem embriagados. Simultaneamente, o tenente Artemio Dall'Acua utilizou

um microfone para repassar informações educativas para cerca de 100 pessoas que acompanhavam a ação. Além disso, o oficial acionou o resgate do Corpo de Bombeiros, que chegou em um caminhão e uma UTI móvel. Em poucos minutos, os dois ocupantes do carro foram retirados e colocados

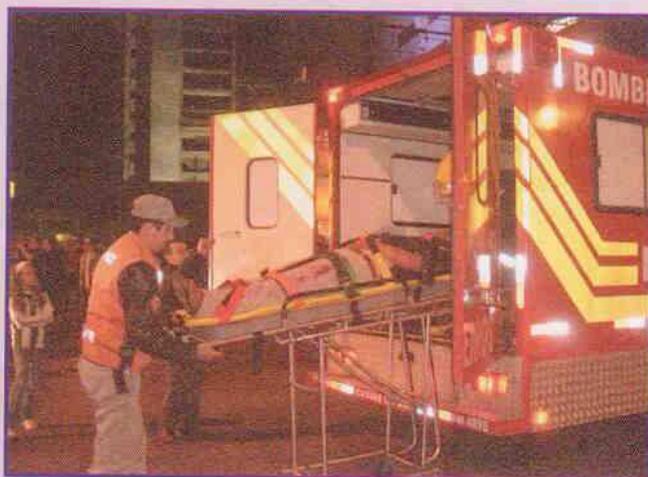
demonstrando que a pessoa já tomou bebida alcoólica) e "Tô be bum" (vermelho, mostrando que o jovem bebeu além da conta). A atividade teve boa aceitação do público presente – algumas pessoas registraram a simulação com fotos. A imprensa também prestigiou o evento, que deve ocorrer em outras áreas da cidade

– sem aviso prévio para surpreender os jovens. O presidente do Sindipetro, Ademir Antonio Onzi, aprovou e apoiou a campanha. Segundo Onzi, ela tem caráter educativo.

– Toda a sociedade deve se unir para acabar com tantas mortes no trânsito. Além disso, a campanha ajuda na conscientização de quem frequenta as lojas de conveniências e nos arredores dos

postos. Alguns baderneiros atrapalham o comércio e a diversão de quem vai até esses estabelecimentos para conversar e se divertir de forma ordeira.

Associados do Sindipetro se mostraram interessados em promover atividades semelhantes em seus estabelecimentos. Interessados podem contatar pelo e-mail [postotonolli@terra.com.br](mailto:postotonolli@terra.com.br).



dentro da ambulância.

Após, os bombeiros realizaram outras demonstrações de procedimentos padrão de resgate. Em seguida, foi a vez das equipes de voluntários entrarem em ação. Eles distribuíram entre os expectadores três tipos de adesivos, elaborados da seguinte forma: "Tô bem bom" (na cor verde, identificando que o usuário não bebeu), "Tô bem bum" (amarelo,



### SOLUÇÃO AMBIENTAL - CONSULTORIA DE RESÍDUOS INDUSTRIAIS E SERVIÇOS

#### EMPRESA LICENCIADA EM:

- Coleta, transporte e destinação final de resíduos industriais: (Filtros, estopas, panos, papeis, etc) classe 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, 108/401  
Centro - Cachoeirinha - RS -  
CEP: 94920-100  
Fone: (51)3471-5982 - Cel. (51)81188319  
E-mail: [comercial@solucaoambiental.com.br](mailto:comercial@solucaoambiental.com.br)

Filial: Rua Br. de Tramanday, 149  
Bairro: Três Vendas - Pelotas - RS -  
CEP: 96065-240  
Fone: (53)32734008  
E-mail: [pelotas@solucaoambiental.com.br](mailto:pelotas@solucaoambiental.com.br)

## Cuidados com armazenamento

Divulgação, Geoambiental

Quando se fala em realizar uma operação para a remoção de um sistema de armazenamento subterrâneo de combustível (SASC) em um posto de abastecimento, muitos não imaginam a complexidade da operação. É um trabalho que envolve profissionais de diferentes especialidades. A substituição do equipamento pode ocorrer em dois momentos: por determinação do órgão ambiental competente ou por opção do proprietário do estabelecimento (para verificar estanqueidade, por exemplo).

Em ambos os casos é necessário uma autorização ou uma licença de instalação emitida pelo órgão ambiental responsável. Nela constará as condições e as restrições para a correta realização da operação de retirada. As determinações legais expressas no documento devem ser cumpridas rigorosamente, evitando penalizações como a não renovação da licença de operação.

O diretor da Geoambiental,



empresa especializada nesse tipo de atividade, Marcelo Luís Christ, alerta que a Fepam solicita a troca dos tanques com mais de 30 anos de uso. "Já o revendedor ou a distribuidora (proprietários dos tanques) podem solicitar substituição a qualquer momento. Seja por motivo de não estanqueidade, idade ou também por encerramento da atividade naquela área", enumera Christ.

No processo prático de retirada há três aspectos principais a serem seguidos para que não ocorra comprometimento das atividades de abastecimento do

posto de combustível. Dentre elas, está a de avaliação do solo e das águas subterrâneas quanto à presença de hidrocarbonetos derivados de petróleo e a correta destinação dos resíduos gerados do SASC. Além disso, deve se ter atenção com a maneira de armazenamento do resíduo – caso a destinação não seja realizada imediatamente e de forma correta, a ação pode ser classificada como crime ambiental. O transporte do material retirado deve ser acompanhado do Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR's).

Aumente a agilidade e a rentabilidade do seu Posto de combustível.

O SAC/PDV é um Sistema de Gerenciamento de Rede de Postos de Serviços integrado ao ERP CIGAM (Sistema de Gestão Empresarial), que possibilita a completa Gestão de Rede de Postos.

Com o SAC/PDV e o ERP CIGAM você monitora, integra, controla e atualiza todo o banco de informações de sua rede, de forma rápida, centralizada e segura. Retaguarda única administrando pista, loja e centro técnico de forma integrada. Composto pelos módulos: Gestão de Postos, Faturamento, Gestão Financeira, Compras, Contabilidade, Fiscal, Patrimônio, Estoque, Planejamento de Materiais, Custo Estrutural, Estratégia de Preços e Gestão de Resultados.

### Abasteça seu posto de informações

**PRODALY**  
www.prodaly.com.br

REDE  
**CIGAM**

Fone 54 3268 4345  
Rua Tiradentes, 411 - Conj. 109  
Centro - Farroupilha - RS  
comercial@prodaly.com.br



## Uma volta ao passado

A máquina do tempo parece ter passado pelo restaurante da Câmara de Indústria, Comércio e Serviços (CIC) de Caxias do Sul no Dia do Revendedor, comemorado em 18 de julho. Cerca de 100 pessoas prestigiaram o evento promovido pelo Sindipetro.

Quem passou pelo local teve contato com o melhor do rock internacional. Clássicos das bandas inglesas

Pink Floyd e Rolling Stones e da norte-americana Creedence ecoaram por duas horas para delírio dos presentes. Não se tratava de nenhum festival de rock, mas da apresentação da Black Limousine. Os cinco integrantes da banda – Richiardi (vocal), Alex Fender (baixo), Jackson Tomaz (guitarra), Beto (teclado) e Manú (bateria) deram um verdadeiro show.

O vocalista interagiu com o público, brincando a cada performance e abrindo espaço para que fossem feitas solicitações de músicas. Não teve dúvida: o público mostrou conhecer bem o assunto. O quinteto não fugiu da provocação e atendeu às inúmeras solicitações, transitando também pelo blues e soul music.

O presidente do Sindipetro, Ademir Antonio Onzi, ficou satisfeito com a participação e com o resultado da festa. “Esse é um momento de confraternização no qual podemos deixar de lado as dificuldades do dia-a-dia de um posto de combustível. Também temos a oportunidade de encontrar e conversar com colegas do setor”, disse Onzi.

### Seguros Empresariais adequados aos postos de combustíveis da região.

- \* Com Responsabilidade Civil empregador
- \* Com Responsabilidade Civil operações
- \* Com danos à veículos de terceiros etc...
- \* Preço competitivos com descontos para associados
- \* Indenização mais rápida do mercado
- \* Seguro de vida para funcionários

Casa Nostra  
Corretora de Seguros e  
Sindipetro Firmam  
Parceria

O mundo dos negócios  
revela várias preocupações  
segurança não precisa  
ser uma delas

Casa Nostra  
Seguros  
A Sua Casa  
de Seguros

Marítima  
seguros

## Novidades do setor em pauta

Cerca de 5 mil pessoas devem visitar a Feira Nacional de Postos de Combustíveis, Equipamentos e Lojas de Conveniência (Postos & Conveniência 2008), que ocorre pela primeira vez em Natal (RN). O evento ocorre de 15 a 17 de outubro, reunindo 70 expositores em um espaço de 2,5 mil metros quadrados no Centro de Convenções.

A mostra das novidades do setor gera grande expectativa, já que as regiões Norte e Nordeste estão em plena expansão e concentram mais de 27% dos postos de combustíveis do Brasil e cerca de 14% das lojas de conveniência.

Em paralelo com a Postos & Conveniência, acontece o Fórum Nacional de Postos de

Combustíveis, Equipamentos e Lojas de Conveniência, que reunirá empresários, profissionais e lideranças do setor para debater temas importantes, tais como: "A Evolução dos Postos de Gasolina para Postos de Serviços"; "Meio Ambiente, Sustentabilidade, Tendências do Varejo", entre outros.

Ainda serão feitos workshops gratuitos, abordando assuntos como: "As inovações e atualizações dos Postos de Serviços perante os equipamentos e a legislação ambiental" e "Em busca do atendimento à Portaria 109 do INMETRO". A feira é uma realização da Sindicom, da Abieps e da Fecombustíveis.

### Lojas em números:

- Média de 15 transações comerciais realizadas a cada segundo;
- Cerca de R\$ 2,2 bilhões de faturamento;
- Mais de 500 milhões de transações/ano;
- Geração de mais de 185 mil empregos diretos e indiretos;
- Recolhimento acima de R\$ 310 milhões em impostos;
- Crescimento de 40%, em 2007, no número de lojas de conveniência. O objetivo é atingir 10 mil lojas em 2010.

Fontes: ANP, Sindicom e Fecombustíveis

**A solução para a manutenção  
de válvula de seu posto chegou!!!**

# Sul Limpa

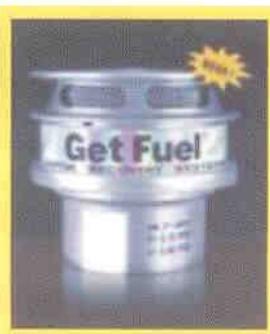
*Visitamos o seu Posto,*

*Avaliamos e Certificamos a sua*

*Válvula de respiro.*

**ELIMINE OS CUSTOS  
DE SEDEX**

**MARQUE HOJE MESMO  
A SUA VISITA**



**Consulte  
outros produtos**

Gelson Victorino da Cunha  
Representante e Distribuidor

Porto Alegre/RS

Fone/Fax: (51) 3354 2082

Fone: (51) 3352 7064

Cel: (51) 8413 6570

Cel: (51) 9255 3682

Cel: (51) 9805 7090

sullimpa@via.rs-net