

# Guia CDL/Sincomercio de sobrevivência na crise





# editorial



Em decorrência da calamidade pública por conta da pandemia do coronavírus (COVID-19), os governos federal, estadual e municipal anunciaram uma série de medidas emergenciais para reduzir os efeitos econômicos, visando socorrer setores da economia, empresas e grupos de cidadãos mais vulneráveis, além de evitar a alta do desemprego.

Com o intuito de orientar os empresários, a Câmara de Dirigentes Lojistas de Jundiaí (CDL) e o Sindicato do Comércio Varejista de Jundiaí (Sincomercio) elaboraram este guia com informações essenciais para manutenção e reinvenção dos seus negócios. Inove-se! Confira as dicas e sucesso!

*A Diretoria*

**Parte 1** | Especialistas avisam que era das empresas digitais será acelerada por conta da crise

*página 4*

**Parte 3** | Como enfrentar o vírus sem deixar contaminar seus negócios

*página 16*

**Parte 5** | Quais linhas de crédito estão abertas? Com quais condições?

*página 22*

**Parte 2** | E-commerce: Saiba como vender mais

*página 11*

**Parte 4** | Comércio fechado? Férias, período de trabalho reduzido e outras saídas para seus funcionários

*página 20*

**Parte 6** | O que pode ser prorrogado nesse momento pela administração municipal

*página 29*



## Parte 1

**Especialistas avisam que era das empresas digitais será acelerada por conta da crise**





A transformação digital se faz urgente para qualquer negócio e em qualquer segmento. Isso quer dizer que as empresas que não se derem conta da necessidade de se adequarem a essa nova dinâmica de mercado vão desaparecer, não importa quão grandes e importantes já foram. Portanto, os empreendedores que desejam garantir posicionamento

nesse cenário não podem perder mais tempo. A hora de inovar é agora, e a transformação digital é indiscutivelmente a ponte que leva a essa nova realidade. O grande desafio desse segmento é justamente proporcionar uma experiência cada vez melhor aos seus clientes, exprimindo a mesma sensação da loja física com comodidade e qualidade no atendimento.

**Confira alguns passos para quem pretende entrar no comércio eletrônico:**

- Estude o mercado e entenda como seus concorrentes atuam
- Estratégias de marketing digital e divulgação nas redes sociais pode ajudar a alavancar as vendas.
- É importante que o cliente se sinta atendido plenamente em suas necessidades, desde a procura pelos produtos ou serviços até a entrega final e o pós-venda.
- As informações dos produtos e serviços devem constar de forma muito clara e específica no site, acompanhadas de imagens que ilustrem a descrição. Recomenda-se que a empresa disponibilize diversos canais de atendimento ao cliente: chat, e-mail e telefone.
- O Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei n.º 8.078/1990 – vale para todas as relações de consumo entre



fornecedores de produtos e serviços e seus consumidores, na loja física ou virtual. No entanto, algumas regras específicas para o comércio eletrônico foram inseridas na legislação desde a entrada em vigor do Decreto n.º 7.962/2013, popularmente conhecido como “Lei do e-commerce”, que regulamentou o CDC estabelecendo algumas diretrizes relacionadas ao atendimento facilitado ao consumidor e respeito ao direito de arrependimento.

- As contratações via comércio eletrônico devem observar o cumprimento das condições da oferta dos produtos e serviços, entregando-os em respectivos prazo, quantidade, qualidade e adaptação. Os sites de e-commerce devem ainda disponibilizar em local de destaque e de fácil visualização as seguintes informações:

- Nome empresarial e número de inscrição no CNPJ;
- Endereços físico e eletrônico e demais informações necessárias para localização e contato;
- Características essenciais do produto ou do serviço, inclusos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;
- Discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;



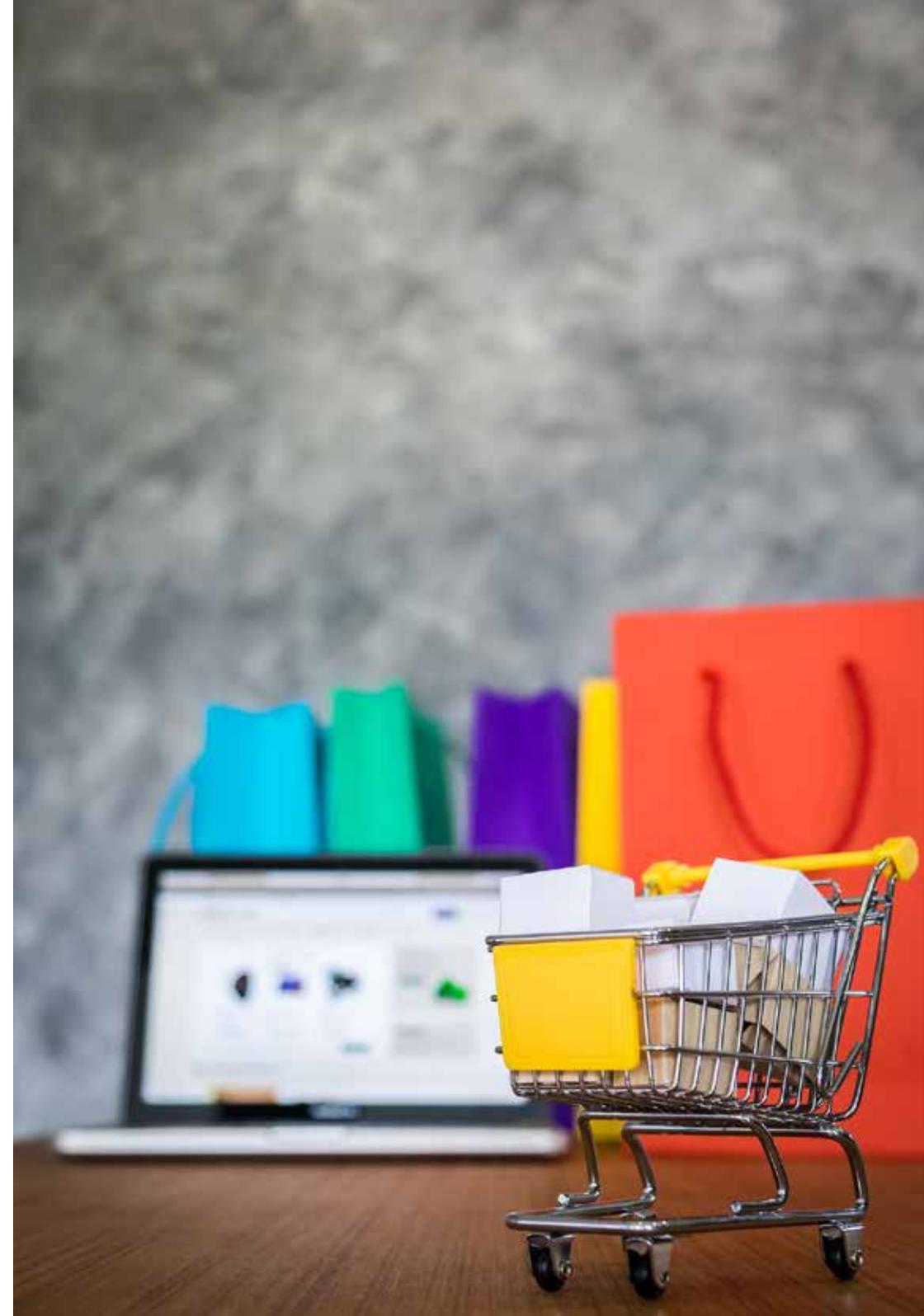
- As condições gerais da oferta, incluindo modalidades de pagamento, disponibilidade do produto ou serviço, forma e prazo de entrega ou de execução do serviço;
- Informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.



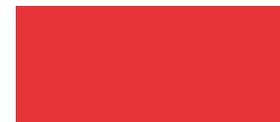
## Parte 2

---

# E-commerce: Saiba como vender mais



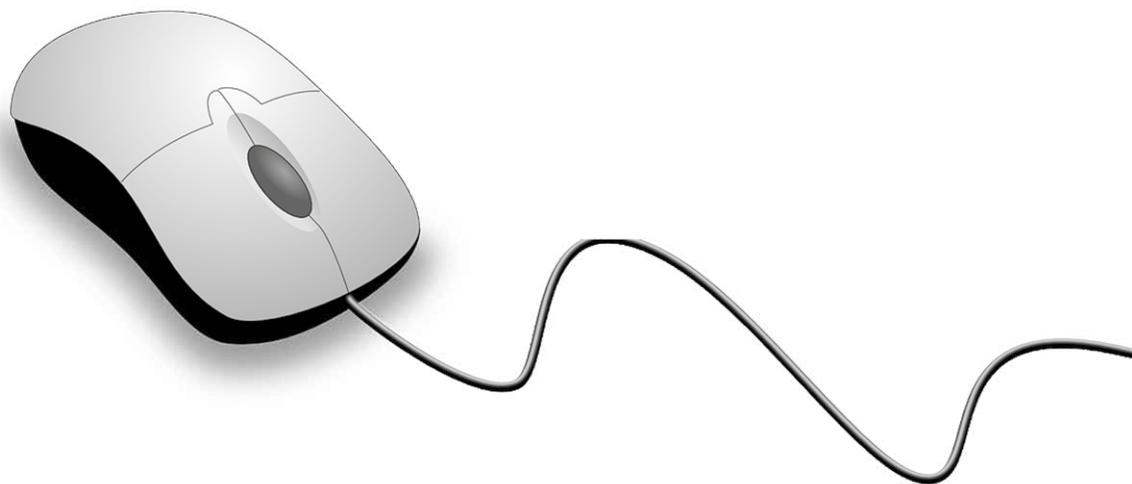
Devido à crise gerada pela Covid-19, foi registrado um aumento de 180% nas vendas online, no período de 12 a 20 de março, nas categorias Alimentos e Bebidas e Beleza e Saúde, de acordo com a Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm). Dados da plataforma de inteligência e pesquisa da agência NZN, mostram que 49% dos brasileiros passaram a reconsiderar a maneira como fazem seus gastos depois da chegada da Covid-19. Desses, 71% afirmam que pretendem aumentar o volume de compras online. Confira pontos fundamentais para garantir um bom atendimento online:



● **Atendimento de qualidade é obrigação:** A loja virtual precisa estar preparada para atender às demandas dos clientes preferencialmente em tempo real, ou corre o risco de perder vendas. Conte com um chatbot para resolver as questões mais frequentes, tomando o cuidado de repassar o atendimento para um funcionário caso seja necessário, ou mesmo aperfeiçoar o mecanismo de busca. Lembre-se: para reter clientes a experiência tem de ser marcante, fazendo o consumidor se sentir especial. Isso terá como consequência resultado nas vendas.

● **Invista na navegabilidade do site:**

Para não perder potenciais clientes logo de cara, invista em uma versão mobile e no carregamento rápido – no máximo de 3 segundos. Publique fotos de qualidade e fiéis aos produtos para não correr o risco do consumidor não se sentir enganado ao receber a compra. Faça textos ser claros e com todas as informações necessárias para a tomada de decisão.



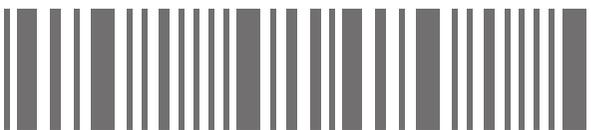
● **Evite fraudes:** Uma em cada 45 tentativas de compra nas lojas virtuais é ilegítima, segundo estimativas da ABComm. É recomendável o investimento em certificados como o SSL (o cadeado verde) e programas antifraude, além de seguir as normas do PCI Security Standards Council. Também é preciso ficar atento às questões relacionadas à proteção de dados dos clientes, especialmente porque a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) entrará em vigor em agosto de 2020 e exigirá mais responsabilidade com o manuseio das informações.

● **Estratégias:** Para ampliar as vendas use o marketing de conteúdo que consiste em compartilhar textos, posts e vídeos que respondam às dúvidas do público da loja, das mais gerais às mais específicas. O marketing de conteúdo agrega valor ao negócio, estreita o relacionamento com o público e auxilia a empresa a se tornar reconhecida como uma autoridade na sua área de atuação.





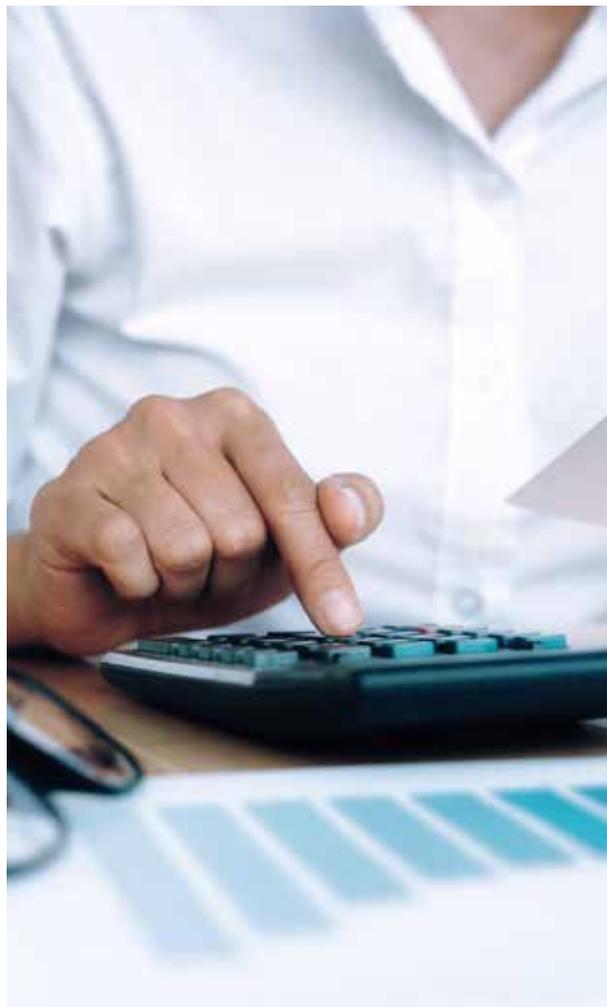
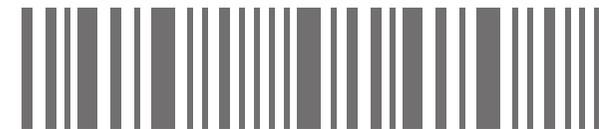
● **Back Office:** É o gerenciamento de pedidos e de estoque, relatórios financeiros, logística, ou seja, representa tudo o que o cliente não vê, mas que é fundamental para a operação da loja. Problemas nesta área levam a cancelamento de vendas, devoluções, atrasos, ou seja, clientes insatisfeitos e queda no faturamento.



Parte 3

# Como enfrentar o vírus sem deixar contaminar seus negócios





## COMO FICAM SEUS IMPOSTOS?

- Resolução aprovada pelo Comitê Gestor do Simples Nacional (CGSN) adiou para 30 de junho o prazo para apresentação das declarações do Simples Nacional na tentativa de diminuir os efeitos do coronavírus no Brasil. A medida contempla a Declaração de Informações Socioeconômicas e Fiscais (Defis) e a Declaração Anual Simplificada para o Microempreendedor Individual (DASN-Simei) de 2019. No dia 18 de março, o CGSN já havia aprovado a prorrogação do prazo para pagamento de tributos federais no Simples Nacional.

- **Simplex Nacional:** Confira o prazo para pagamento dos tributos federais

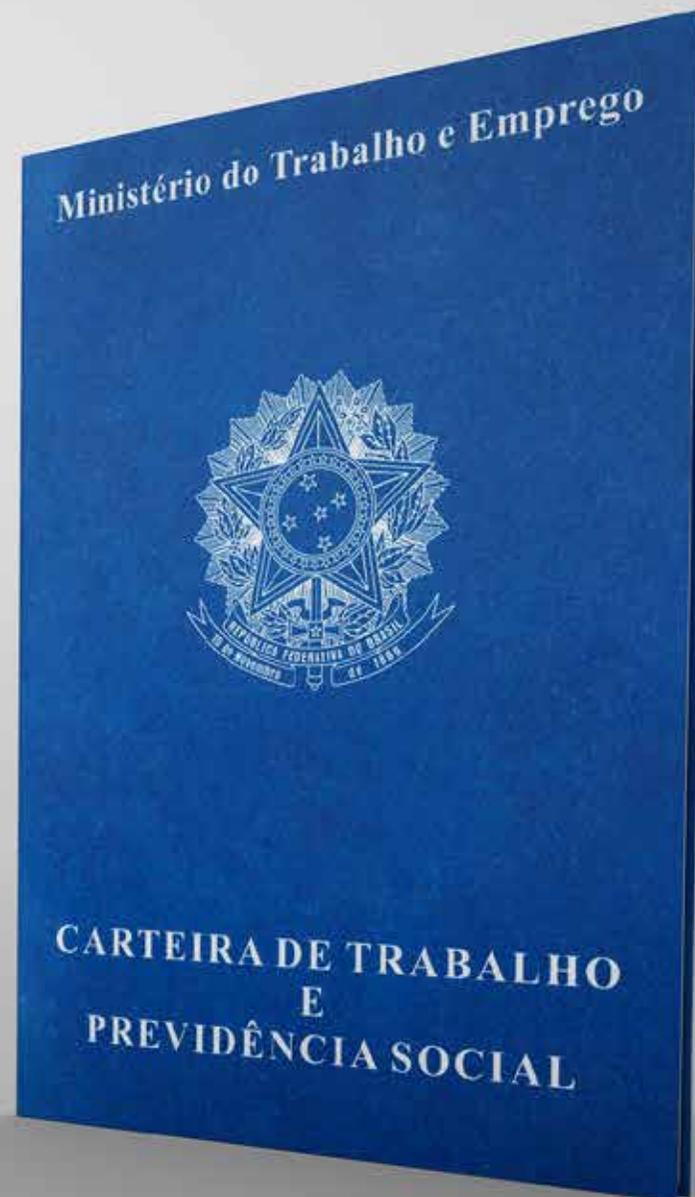
1) Período de Apuração Março de 2020, com vencimento original em 20 de abril de 2020, fica com vencimento para 20 de outubro de 2020;

2) Período de Apuração Abril de 2020, com vencimento original em 20 de maio de 2020, fica com vencimento para 20 de novembro de 2020; e

3) Período de Apuração Maio de 2020, com vencimento original em 22 de junho de 2020, fica com vencimento para 21 de dezembro de 2020.



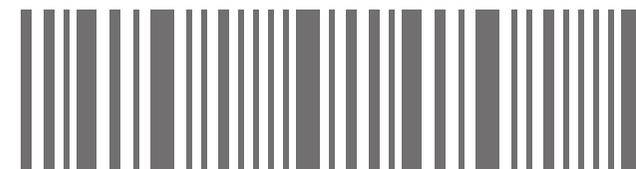
● **FGTS:** Desde 22 de março de 2020 está suspensa a exigibilidade do recolhimento do FGTS pelos empregadores, referente às competências de março, abril e maio de 2020, com vencimento em abril, maio e junho de 2020, respectivamente. O recolhimento destas competências pode ser feito em até 6 (seis) parcelas, sem incidência de juros e encargos, com vencimento no sétimo dia de cada mês, a começar em julho de 2020.





Parte 4

# Comércio fechado? Férias, período de trabalho reduzido e outras saídas para seus funcionários



- Teletrabalho (modalidade home office), se a função exercida pelo empregado permitir;
- Antecipação de férias individuais;
- Concessão de férias coletivas;
- Aproveitamento e antecipação de feriados;
- Banco de horas (ou regime de compensação de horas).
- Suspensão de exigências administrativas em segurança e saúde no trabalho
- Adiamento do recolhimento do FGTS.

---

***\*Importante consultar o instrumento coletivo da sua categoria para verificar se há alguma particularidade adicional.***



Quais linhas  
de crédito  
estão abertas?  
Com quais  
condições?





- As Micro e Pequenas Empresas (MPE) podem buscar junto à Caixa Econômica Federal nova linha de crédito para colocar sua folha de pagamento no dia. O financiamento poderá ser pago em 36 meses (6 meses e 30 parcelas), e os juros de 3,75%. Poderão aderir à modalidade de empresas com faturamento anual entre R\$ 360 milhões e R\$ 10 milhões.



- A CAIXA também antecipou uma interrupção dos financiamentos de 60 por 90 dias, reduziu os impostos de juros, anunciou o financiamento dos estados e municípios e suspendeu o recolhimento do FGTS. Deste montante, na CAIXA, que é parceira das Micro e Pequenas Empresas. incluir novos recursos para capital de giro (R\$ 60 bilhões) e compra de carteiras (R\$ 40 bilhões).

- **Nova linha de crédito MPE -**

Uma linha de crédito emergencial faz parte das medidas anunciadas pelo governo federal contra os efeitos do novo coronavírus. Para contratar, basta uma Micro e Pequena Empresa com condições de crédito no dia e folha de pagamento com a CAIXA. Novos clientes que solicitam uma folha de pagamento para uma Instituição também podem usar uma linha de crédito.



Segundo as regras anunciadas pelo Banco Central, o financiamento da folha de pagamento das empresas será limitado a dois descontos mínimos (até R\$ 2.090,00) por empregado, permanência ou permanência, se houver, uma carga da empresa. Os recursos serão depositados diretamente na conta dos trabalhadores. Uma empresa que toma o financiamento não pode emitir, por dois meses, os empregados com gastos financeiros. Para solicitar uma linha basta acessar o site [www.caixa.gov.br/caixacomsuaempresa](http://www.caixa.gov.br/caixacomsuaempresa) e realizar o pré-cadastro.



- Pausa: Outra medida anunciada para Micro e Pequenas Empresas com possibilidade de pausa até 90 dias para o cliente PJ que tiver o Giro CAIXA Fácil e Crédito Especial Empresa. A solicitação pode ser realizada por meio do portal da CAIXA.
- O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) lançou um pacote com medidas emergenciais para aliviar o caixa das empresas, assegurar a manutenção de empregos e atenuar os impactos negativos do coronavírus na economia.
- O Governo Federal e o Banco Central anunciaram linha de crédito emergencial para pequenas e médias empresas e irá financiar salários pelo período de dois meses. Programa vai disponibilizar no máximo R\$ 20 bilhões por mês e é voltado para pequenas e médias empresas, com faturamento anual entre 360 mil reais e 10 milhões de reais. **Confira os detalhes:**



**1** o financiamento estará disponível para empresas com faturamento entre R\$ 360 mil e R\$ 10 milhões por ano;

**2** o dinheiro será exclusivo para folha de pagamento;

**3** a empresa terá 6 meses de carência e 36 meses para pagar o empréstimo;

**4** os juros serão de 3,75% ao ano.

O Desenvolve SP e o Banco do Povo estão liberando R\$ 500 milhões no total com condições especiais de financiamento, de forma a possibilitar mais liquidez para micros, pequenas e médias empresas.





A Caixa Econômica Federal (CEF) baixou os juros do cheque especial, passando de 4,9% para 2,9% ao mês. Também houve redução no crédito rotativo do cartão de 7,7% ao mês para 2,90%. As condições especiais do Cheque Especial e Cartão de Crédito serão válidas por 90 dias a partir de primeiro de abril. Além disso, a Caixa ampliou o prazo para pausar as dívidas de 60 dias para 90 dias e suspensão por 03 meses do pagamento das parcelas de financiamentos imobiliários.





Parte 6

O que pode ser  
prorrogado nesse  
momento pela  
administração municipal:

- Decreto nº 28.942 publicado na Imprensa Oficial da Prefeitura de Jundiaí de 28/03 determina a prorrogação do Imposto Sobre Serviços (ISS) cobrado dos optantes do Simples Nacional. Os pagamentos previstos nos meses de abril, maio e junho serão postergados, sem multa e sem juros, para outubro, novembro e dezembro.



- Todos os prazos de validade das licenças de funcionamento (alvarás) emitidas pela municipalidade, que venceram a partir de 1º de março, serão prorrogadas até 31 de julho de 2020.

● **Prorrogação das datas de vencimento dos tributos vencidos até 31 de julho:** (transferidos para segundo semestre, sem multa e sem juros). Os tributos incluem o ISS Semestral (imposto fixo anual emitido para mais de 6 mil profissionais autônomos, como motoristas, costureiras, manicure, cabeleireira, médicos, dentistas, etc.); taxa de alvará (anual, emitida para 30 mil empresas de todos os portes) e outras taxas, como da Vigilância Sanitária (VISA), publicidade e taxa dos feirantes.



- Também foram suspensos os prazos dos processos de cobranças de dívida ativa, dos protestos e das execuções fiscais, com exceção daquelas que estão com prazo de prescrição neste período.





**Rua Senador Fonseca, 651**



**(11) 4583-2298**



FecomercioSP REGIONAL JUNDIAÍ E REGIÃO



**Rua Prudente de Moraes, 584**



**(11) 4583-1410**