

Plano de emergência para endividados

Saída para quem está no vermelho é limitar gastos em família e procurar ganho extra **Página 18**



TV

A invasão dos empresários

Roberto Justus (foto), referência entre os empresários que flertam com a TV. Endinheirados realizam o sonho de ter um programa para chamar de seu.



SOMOS MENTIROÇOSOS

Ruim com elas, pior sem elas. Saiba diferentes maneiras de "omitir" a verdade para evitar embaraços. **DMRevista, capa**

Diário da Manhã

QUE O MUNDO VÊ E LÊ www.dm.com.br - www.dm.tv - www.dmb.com.br

DOMINGO

Editor-geral: Batista Custódio >> Goiânia >> Ano 30 >> nº 8.008 >> Preço: R\$ 2,50

10 de outubro de 2009

PRENDE-E-SOLTA REVOLTA POLÍCIA

PM de Goiás se desdobra para capturar reincidentes. Alguns já foram presos sete vezes. 1.532 foragidos são detidos em 2008. Somente neste ano, até o mês de setembro, são 1.809. **Página 2**

Coronel Carlos Antônio Elias: "Prendemos o sujeito várias vezes e ele continua solto"



ANICUNS

Veneno intoxica 5 cortadores de cana

Cinco cortadores de cana deram entrada ontem no Hospital Municipal de Anicuns por intoxicação. Trabalhadores teriam sido envenenados por agrotóxico Furadan, inseticida letal. A substância estaria na marmitta de um deles, que a compartilhou com colegas. Eles tiveram sudorese, náuseas, vômitos, diarreia, perda de consciência e dificuldades respiratórias. **Página 3**

MUTIRÃO



Ins Rezende com Anselmo Pereira e Euler Moraes no mutirão

Iris reúne 40 mil pessoas

O Mutirão da Prefeitura na região sudoeste deve fechar dois dias de atividades com público de 40 mil pessoas. O prefeito Iris Rezende disse ontem que iniciativa integra administração e comunidade e avalia o mutirão como esforço coletivo para facilitar a vida da população. **Página 7**



Goleiro Júlio César abraça Adriano, que se destacou nos treinos: Brasil cumpre tabela contra Bolívia

Seleção encara Bolívia e altitude

A seleção brasileira já está garantida na Copa do Mundo de 2010 e só cumpre tabela neste domingo, mas o

jogo contra a Bolívia, às 17 horas (de Brasília), nos 3.600 metros de La Paz, vale muito para alguns jogado-

res. É a oportunidade para mostrar a Dunga condição de estar no grupo que vai ao Mundial. **Página 8**

ARGENTINA VENCE E CHILE VAI À COPA

Vitória dramática da Argentina sobre o Peru (2 e 1), em Buenos Aires, com um gol salvador de Palermo aos 47. Time de Maradona disputa vaga com Uruguai. Chile goleia Colômbia (4 a 2) e vai à Copa após 12 anos. **Página 8**

Stand up comedy **MARCO LUQUE** TARDE JUNTO!

17 de outubro

Teatro Rio Vermelho

INF. 3515-1124 8586-0713

SE O SEU SERVIÇO OU COMÉRCIO ATENDE 24 HORAS POR DIA, O ClassiServiço

TEM O ESPAÇO CERTO PARA VOCÊ ANUNCIAR

ARTIGOS

ENVIE SEU ARTIGO (COM FOTO) PARA OPINIAO@DM.COM.BR



Iris Rezende

O futuro se constrói agora >> PÁGINA 3

Antonio Alencar Filho - Criança na comunhão de pensamentos >> PÁGINA 16

Aline Ribeiro de Freitas - Universidade pública: luxo para alguns ou direito de todos >> PÁGINA 10

Ari Ferreira de Queiroz - Bônus e ônus de ser maçom >> PÁGINA 12

Claudia Carvalho Machado - Um presente para Palmeiras de meu intenso Goyaz >> PÁGINA 11

Luz Antônio de Paiva - A exceção sobe a montanha e o rebanho busca a planície >> PÁGINA 20

Sonia Ferreira - Oração ao seu Zequinha >> PÁGINA 17

Eudécio de Melo - Implantes dentários na área do sorriso exigem bom planejamento >> PÁGINA 20

Simone Tuzzo - Quem tem medo do telemarketing? >> PÁGINA 19

Sirley Aparecida de Souza - Bullying - comportamento agressivo nas escolas >> PÁGINA 19

Paulo Coelho - Voltando a Nasrudin >> DMREVISTA, PÁGINA 6

Márcia Carvalho - A Educação para a Paz e a formação de educadores >> PÁGINA 14

Lúcia Vânia - As necessidades das nossas crianças >> PÁGINA 13

Dom Washington Cruz - Rainha do Brasil, rogai por nós >> PÁGINA 3

Plínio Fraga - Gente sem valor >> PÁGINA 5

Weimar Muniz de Oliveira - Designios da providência >> PÁGINA 9

Elizabeth Caldeira Brito - Edvaldo Nepomuceno, o timoneiro de palavras >> PÁGINA 16

Maguito Vilela - A criança é o futuro que já começou >> PÁGINA 3

Elzi Nascimento/Elzita Melo - Quinta - Entre raízes e asas >> PÁGINA 5

Emílio Odebrecht - Intercâmbio no Mercosul >> PÁGINA 5

João Ubaldo Ribeiro - O ideal olímpico >> DMREVISTA, PÁGINA 3

Luz de Aquino - Inteligência ou silicone >> DMREVISTA, PÁGINA 8

Nize de Freitas - Eriquetta: volta ao mundo - parte I >> DMREVISTA, PÁGINA 7

Luis Fernando Veríssimo - Normas >> DMREVISTA, PÁGINA 8

>> Assine o jornal (3267 2102 e 3267 2104) >> Fale na Redação (3267 1079) >> Fale no DM Online (3267 1049)

>> Anuncie no ClassiServiço (3267 2000) >> Central de Relacionamento (0800 622200) >> Departamento Comercial (3267 1083)

ISSN 0103-7838



9771414621006 09/08

Poupança: Dilma nega recuo em projeto de taxação

DA REDAÇÃO, COM AGÊNCIA ESTADO

A ministra-chefe da Casa Civil, Dilma Rousseff, negou ontem, em Salvador (BA), que o governo tenha recuado ao não enviar para o Congresso Nacional o projeto que taxaria com Imposto de Renda as cadernetas de poupança com saldo acima de R\$ 50 mil a partir de 2010.

Dilma afirmou que participa das negociações no governo e esclareceu que qualquer projeto só é enviado ao Congresso a partir do parecer definitivo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva. E o presidente ainda não deu "sinal verde", conforme a ministra.

Ontem, o jornal *Folha de S.Paulo* veiculou informação de que o presidente Lula teria dito que desistiu de enviar o projeto porque a proposta perdeu seu "tempo político". Contudo a publicação, o presidente admitiu pensar sua posição se Guido Mantega (ministro da Fazenda) considerar a medida essencial. A Presidência da República não comentou o assunto.

Lula disse a seus assessores, segundo a reportagem, que o projeto que tributa a caderneta de poupança com cobrança de Imposto de Renda "perdeu seu tempo político" e que não quer mais



Ministra Dilma Rousseff diz que participa das negociações no governo sobre projeto de taxação

enviá-lo ao Congresso. O governo teme dois possíveis efeitos negativos do projeto: repercussão contrária, na véspera do ano eleitoral, em criar um imposto de 22,5% sobre poupanças com saldo acima de R\$ 50 mil e atrasos na tramitação das propostas sobre o marco regulatório do pré-sal.

Entre assessores diretos do presidente vigora a impressão de que o motivo para o lançamento da ideia praticamente deixou de existir no momento. Segundo a *Folha*, o argumento geral é que os juros devem subir no médio prazo em vez de cair, transferindo o problema

para o próximo governo.

A ideia de taxar a poupança surgiu quando o Banco Central (BC) reduziu os juros abaixo de dois dígitos. A novidade tornou a caderneta mais atrativa do que boa parte dos fundos de investimentos. Para evitar uma migração forte de recursos dos fundos para a poupança, o governo decidiu reduzir a remuneração da caderneta.

Esse será o segundo recuo do governo no caso. A primeira proposta, divulgada em maio, foi abandonada por ser considerada muito complexa. A segunda, em meados de setembro, previa taxar em 22,5% os

rendimentos de cadernetas com saldo superior a R\$ 50 mil.

Dilma visitou obras da Via Expressa Baía de Todos os Santos. Ao comentar sobre o atraso nas restituições do IIR, disse que o governo não tem intenção de taxar mais a classe média. E deu como exemplo a redução do IIR de setores da classe média no período da crise, quando o governo reduziu as alíquotas.

Segundo ela, o governo tem consideração pela classe média. "Até porque nós, do governo, somos responsáveis por este País ser integrado predominantemente pela classe média."

Crescem financiamentos do BNDES

Acostumado a grandes obras de infraestrutura e projetos bilionários, o BNDES cada vez mais financia as micro e pequenas empresas. Desembolsos do Cartão BNDES triplicaram, somando R\$ 1,6 bilhão até setembro. Parte desse resultado foi obtido com ampliação do uso do cartão, que agora pode ser utilizado para aquisição de insumos e materiais de construção. Mas a mudança que mais favorece o empreendedorismo foi adotada em julho, quando passou a ser permitida a contra-

tação de serviços necessários à inovação, como registro de patentes e testes de produtos. Até então, o cartão - destinado às empresas com faturamento anual de até R\$ 60 milhões - era permitido apenas para compra de itens de investimento, como computadores, carros e equipamentos comuns aos setores de comércio e serviços, como balcões, mesas, cadeiras e frigoríficos. Com ampliações, cartão pode ser utilizado para compra de até 120 mil itens de 100 mil fornecedores diferentes. (AG)

1,5 milhão podem perder benefício

Cerca de 1,5 milhão de beneficiários do Bolsa Família podem ter o pagamento suspenso a partir de novembro, caso não apresentem dados para revisão cadastral do programa. Segundo o Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), dos três milhões de beneficiários que deveriam ser recadastrados este ano, até setembro 1,7 milhão foram às prefeituras. Prazo termina dia 31. Beneficiários são recadastrados a cada dois anos, ou seja, em 2009, apenas parte dos cerca de 12 milhões de fa-

mílias precisam atualizar os dados. Para saber se precisa revisar informações este ano, o beneficiário deve checar extrato de pagamento, onde o MDS incluiu avisos sobre revisão de cadastro. Quem tiver o benefício bloqueado em novembro terá que procurar a prefeitura e solicitar a atualização de dados para que o pagamento seja liberado, desde que mantidos os critérios de participação no programa. Quem não atualizar os dados até janeiro de 2010 terá o benefício cancelado. (ABR)



Sirley Aparecida de Souza

Bullying - comportamento agressivo nas escolas

"Educa as crianças, para que não seja necessário punir os adultos" *Plágioras*

O comportamento agressivo entre estudantes é um problema social grave, tradicionalmente admitido como natural e frequentemente tolerado ou omitido por adultos. Nos últimos dez anos, esse tipo de comportamento agressivo, que recebe o nome de *Bullying*, tem sido mais pontual e grave, marcador de um olhar caudescópico por parte do Estado e da sociedade organizada na pluralidade dos núcleos familiares. Lamentavelmente, não se pode dizer que a imagem que surgirá será bonita, multicolorida, tanto menos animadora. No cenário do espaço escolar a violência e o medo pouco a pouco vão tomando conta de todos e de todas as personagens. Nós, adultos, estamos permitindo que nossos estudantes substituam o colorido e a magia da escola pela imagem tórrida e sombria da clausura.

Os últimos dados publicados pelas mídias escrita e falada, especialmente o jornal *Diário da Manhã*, são alarmantes! Os números denunciam aquilo que é apenas a ponta do iceberg. "De acordo com o Batalhão Escolar, neste ano letivo foram registrados 443 casos de violência entre adolescentes, contra 264 no mesmo período de 2008, o que equivale ao aumento de 67,8%. Possivelmente de revólveres em colégios e arredores cresce 350%. (...) Além de conflitos com armas de fogo, os alunos se envolvem em brigas, ameaças, roubo, furto, desacato a funcionários e uso de entorpecentes". (fragmento transcrito do DM de 05/10 - grifos meus). Por que os gestores insistem em ignorar os fatos? Por que optar pelo silêncio?

O bullying que se configura na violência moral, física e psicológica é pedestre anda sorrateiramente para a sala de aula ou sai da escola e vai influenciar as demais relações sociais. O comportamento agressivo decorre da inversão de valores que deteriora as relações familiares, sociais, econômicas e políticas. É inescapável - todos somos responsáveis pelo caos que, aparentemente, parece muito complicado, entretanto, é possível criar uma nova ordem.

Não se trata de expulsar os estudantes das escolas, mas de se adotar programas e medidas preventivas mais efetivas na prevenção do consumo de álcool, e drogas, e redução da violência social. É preciso construir uma política Anti-Bullying nas escolas, cobrindo as provocações, apelidos pejorativos e brincadeiras jogosas, que humilham e provocam toda sorte de constrangimentos. Eliminando os estigmas e tratando os estigmatizados! Acredito na construção de políticas de Estado eficazes na prevenção e implantação de uma política de paz fraternal, sem, contudo, deixar de adotar medidas energéticas quando carecer, porém, que seja a última ratio.

Sirley Aparecida de Souza é professora do Cepas - UFG - e advogada criminal (advview@gmail.com)



Simone Tuzzo

Quem tem medo do telemarketing?

Falar dos benefícios sociais do call center e de telemarketing costuma ser uma tarefa muito difícil. O mais comum é encontrar pessoas insatisfeitas com os atendimentos telefônicos das empresas que atuam no País. Quem procura informações ou faz solicitações nos serviços de atendimento ao consumidor (SACs) costuma desperdiçar um bom tempo a espera de um atendente. Tão irritante quanto a demora dos call centers é a perseguição implacável das centrais de telemarketing com chamadas muitas vezes insistentes, repetidas e inoportunas. As duas atividades, porém, sustentam centenas de milhares de empregos e são fundamentais para o funcionamento de muitas companhias. Além de serem muito importantes para a economia brasileira na atualidade.

Os call centers surgiram por volta do ano 2000 com o objetivo de melhorar a relação entre clientes e organizações numa sociedade que precisa ter voz, uma sociedade que não se conforma mais em adquirir um produto e ficar calada ao seu grau de satisfação ou insatisfação. O serviço aumenta a cada ano, aprimorando tecnologia, realinhando a cultura organizacional, reposicionando o comportamento dos funcionários. Estima-se que em 2006 a área de call centers admitiu cerca de 700 mil trabalhadores em empregos diretos.

Telemarketing é um termo inglês criado por Nadjji Tehrani, em 1982, para designar a promoção de vendas e serviços via telefone. Atualmente, o termo foi ampliado e abrange também a telecobrança (cobrança via telefone), atendimento ao consumidor e o suporte técnico.

Desde 2007, a atividade de telemarketing passou a contar com uma norma regulamentadora que tem por objetivo "estabelecer parâmetros mínimos para o trabalho de teleatendimento". O próprio setor vem trabalhando para conquistar a regulamentação da atividade.

O setor é dinâmico, aninhado com a evolução da economia brasileira e vive um processo de franca expansão. Temos que concordar que vender por telefone não é tarefa tão fácil, mesmo sabendo que as pessoas hoje em dia possuem pouquinho tempo, facilidades são bem vindas e praticidade é a palavra de ordem de todo cidadão. Vender de algo para um comprador que está distante do produto, não pode vê-lo, tocá-lo, sentir seu chei-

ro, é uma função para profissional.

Nesse tipo de venda a persuasão se faz pela voz. Persuasão - etimologicamente vem de "persuadere", "per + suadere". O prefixo "per" significa de modo completo, "suadere" = aconselhar (não impor). É o emprego de argumentos, legítimos e não legítimos, com o propósito de se conseguir que outros indivíduos adotem certas linhas de conduta, teorias ou crenças. Diz-se também que é a arte de "captar a mente das pessoas através das palavras". A voz é o instrumento de comunicação dirigida altamente eficaz no processo que une imitação correta, linguagem precisa e vocabulário estudado palavra a palavra.

Para quem atua com telemarketing, a voz precisa ser carregada de todos os outros atributos de compra. Ela precisa ser agradável, ter cor, tato, olfato e sabor, e questões como ritmo, ênfase, entonação e pausas são fundamentais para mostrar algo que não pode ser visto.

Mais que isso, a tarefa se expande para a árdua tentativa de vender para quem não quer comprar, em horários inconvenientes para quem está do outro lado da linha ocupado com tarefas que não possuem nenhuma afinidade com o prazer da compra. Os funcionários de telemarketing precisam primeiramente vender um conceito, uma necessidade, um desejo, um benefício, um prazer, um valor agregado, um status, para depois, bem depois, conseguirem vender um produto. Para os operadores de telemarketing as palavras de ordem são: interatividade, flexibilidade, otimização, controle, foco, comodidade, praticidade, custo e velocidade. Eu acrescentaria mais uma, aliás, para mim essa é a principal - paciência. Uma palavra fundamental para aqueles que precisam vender para quem não quer comprar, mas principalmente para aqueles que são abordados no aconchego do lar, na única hora de descanso, por uma voz suave, se fingindo inocente, que pede sem constrangimento: "um minutinho de nossa atenção."

Simone Tuzzo

é relações públicas, doutora em Comunicação, professora do curso de Relações Públicas da Universidade Federal de Goiás - UFG (simoneltuzzo@hotmail.com)

Espaço do Empresário



Goianias, 11 de outubro de 2009 Ano VII-DM Nº 789 www.acieg.com.br

MPE Brasil supera a meta de inscritos na etapa Goiás

O terceiro ciclo do Prêmio de Competitividade Empresarial - MPE Brasil na etapa Goiás superou a meta de 300 inscritos, que foi proposta durante o lançamento do Prêmio em junho deste ano.

O objetivo do MPE Brasil, que é realizado pelo Movimento Goiás Competitivo (MGC), Gerdau e Sebrae, é promover a qualidade e a produtividade, estimulando o desenvolvimento da micro e pequena empresa.

Nas etapas anteriores da premiação participaram 252 empresas, 20 receberam o troféu de reconhecimento e duas foram finalistas da etapa nacional, no Estado.

Nesta edição, o total foi de 307 inscrições, tendo empresas concorrendo em todas as oito categorias do Prêmio, que são: agronegócio, comércio, indústria, serviços de educação, serviços de saúde, serviços de tecnologia da informação, serviços de turismo, e outros serviços.

NOTA ACIEG

RELACIONAMENTO ESTRATÉGICO - Acieg. Com carga horária de 15 horas, as aulas serão ministradas pelo administrador de empresa Luiz Viallaiba, que presta serviços para empresas de todo o País. Mais informações: (62) 3637-4196.

Attingir ótimos resultados nos negócios por meio de ação eficaz. Esse é o objetivo do curso promovido pela Consultoria e Eventos, nos dias 19 e 20 de outubro, na

Sempre um bom desconto para você, seus funcionários e sua empresa. Para fazer parte dessas empresas ligue: (62) 3237 2613 e descubra como.

LABORATORIOS	LOC. DE EQUIPAMENTOS
CAZER	P/ CONSTRUÇÃO
LABER	
LOC. DE CARROS DE LUXO	

Confira todas as empresas conveniadas em www.acieg.com.br

Desconto Empresarial A Aliada indispensável ao empresário

Rua 14, 10 Ed. Avenida Lya Pardini, São João

(62) 3237 2600