



RELATÓRIO DE GESTÃO
2015-2016

...

MISSÃO

...

Representar, informar e apoiar com qualidade os associados, promovendo seu constante desenvolvimento.

...

VISÃO

...

Ser reconhecida como uma entidade inovadora em prol dos seus associados, integrada a comunidade.

...

PRINCÍPIOS

...

Associativismo
Conduta Ética
Satisfação do Associado
Sustentabilidade
Transparência

DIRETORIA ELETIVA

Gestão 2015:

Presidente: Analice Carrer

1º Vice-Presidente: Diego Frederico Bíglio

2º Vice-Presidente: Renato Spuldaro Corso

1º Diretor Financeiro: Ricardo Regal Comandulli

2º Diretor Financeiro: Ivonei Miguel Pioner

1ª Diretora Secretária: Claudia R. Gonçalves Sassi

2º Diretor Secretário: Oscar Ângelo Panozzo

Gestão 2016:

Presidente: Analice Carrer

1º Vice-Presidente: Diego Frederico Bíglio

2º Vice-Presidente: Renato Spuldaro Corso

1º Diretor Financeiro: Ivonei Miguel Pioner

2º Diretor Financeiro: Julian Bianchini

1ª Diretora Secretária: Claudia R. Gonçalves Sassi

2º Diretor Secretário: Oscar Ângelo Panozzo

DIRETORIA EXECUTIVA

2015

CDL Jovem: Fabiano Luís Pezzi e Marcos Eduardo Hendler Gava; **Cobrança:** Fabiano Luís Pezzi e Valmor Concatto; **Empregos:** Carmem Dalcin e Sandro Camargo; **Gestão e Qualidade:** Gustavo Marques dos Santos e Lucas Generosi; **Jurídico, Fiscal e Tributário:** Julian Bianchini e Rui Alberto Cassina; **Marketing e Eventos:** Ângela de Cássia Freire, Fernando Bertotto e Maurício Lourenço Antunes; **Meio Ambiente e Segurança:** Jackson Campani e Vitor de Carvalho; **Pesquisa, Informação e TI:** Ivonei Miguel Pioner e Ricardo Regal Comandulli; **Produtos e Serviços:** Lakchmi Posser e Mateus Formolo; **Projeto Pescar:** Nelson Minetto e Valtuir Rizzo; **Recursos Humanos:** Elizete Denise Isoton e Ilda Pegoraro Fedrizzi; **SPC e Tecnologia:** Cristiano W. T. Pavinato, Julian Bianchini, Milton Corlatti e Renan Tedesco; **Turismo:** Ainara Comerlato Costa e Rodrigo Ramos Paglioli.

2016

CDL Jovem: Ricardo Comandulli; **Cobrança:** Mateus Formolo, Sandro Camargo e Valmor Concatto; **Empregos:** Ângela de Cássia Freire e Carmem Dalcin; **Gestão e Qualidade:** Fabiana Buffon e Lucas Generosi; **Jurídico, Fiscal e Tributário:** Julian Bianchini e Rui Alberto Cassina; **Marketing e Eventos:** Roberta Guazzelli Rech, Gabriele Piccoli e Fernando Bertotto; **Meio Ambiente e Segurança:** Jackson Campani e Vitor de Carvalho; **Pesquisa, Informação e TI:** Cristiano W. T. Pavinato e Ricardo Regal Comandulli; **Produtos e Serviços:** Fabiano Luis Pezzi; Carlos Samuel Freire de Olivera e Lackhmi Posser; **Projeto Pescar:** Nelson Minetto e Valtuir Rizzo; **Recursos Humanos:** Elizete Denise Isoton e Ilda Pegoraro Fedrizzi; **SPC e Tecnologia:** José Quadros dos Santos e Renan Tedesco; **Turismo:** Ainara Comerlato Costa e Rodrigo Ramos Paglioli.

2015

CDL Jovem:

Presidente: Gabriele Piccoli

Vice-Presidente: Debora Sikelero

Vice-Presidente: Marcos Vinícius Jacoby

2016

CDL Jovem:

Presidente: Maurício Antunes

Vice-Presidente: Jaqueline Kuver

Vice-Presidente: Micael Canuto

Representantes junto aos Conselhos Municipais

Caxias Do Sul Conventions, Visitors Bureau: Eduarda Dagostini; CDLS Jovens Do Rs: Marcos Jacoby; Cespcc-Conselho Estadual De Spc: Analice Carrer; Cic-Conselho Sindical: Analice Carrer; Cmnds-Conselho Municipal De Defesa E Segurança: Jackson Campani; Cmtt-Conselho Municipal De Transito E Transportes: Valmor Concatto; Comdica-Conselho Municipal Dos Direitos Da Criança E Do Adolescente: Sérgio Formolo; Comec-Comissão Municipal De Análise Do Impacto Econômico Sobre Empreendimentos De Comércio E Serviços: Ivonei Pioner e Julian Bianchini; Comic-Comissão Municipal De Incentivo À Cultura: Ricardo Regal Comandulli; Compod-Conselho Municipal De Políticas Sobre Drogas: Valtuir Rizzo; Comissão Pró-Segurança Pública: Rui Cassina; Comitê De Responsabilidade Social Da Cic De Caxias Do Sul: Valtuir Rizzo; Comitê Ecoeficiência Da Serra Gaúcha-Resíduos Sólidos: Fernando Bertotto; Comitê De Energia Da Cic: Vitor De Carvalho; Comsea-Conselho Municipal De Segurança Alimentar: Renato Luiz Fedrizzi; Conseplan-Conselho Municipal De Planejamento E Gestão Territorial: Nelson Minetto; Comtcna-Comissão Técnico Administrativa-Secretaria Do Meio Ambiente: Mário Formolo; Comtur-Conselho Municipal Do Turismo: Gabriele Piccoli e Ainara Comerlato Costa; Cndi-Confederação Nacional De Dirigentes Lojistas: Analice Carrer; Conselho De Relações Sindicais-Negociação Coletiva: Ricardo Regal Comandulli; Consepro/Mocovi: Jackson Campani; Festa Nacional Da Uva-Conselho Deliberativo: Analice Carrer; Fundação Caxias-Conselho Deliberativo: Renato Luiz Fedrizzi; Jari-Junta Administrativa De Recursos De Infrações - Adriana Vanessa Giacomini e Micael Canuto; Parceiros Voluntários-Conselho Deliberativo: Rui Cassina; Spc Brasil-Conselho Deliberativo Do Serviço Nacional De Proteção Ao Crédito: Analice Carrer; Observatório Social De Caxias Do Sul: Rui Cassina.

Outras representações:

ASSESSORIA TÉCNICA ESTADUAL/FCDL: Adriana Monteiro

Coordenação Editorial: Vice-Presidente Diego Frederico Bíglio, Diretora Roberta Guazzelli Rech, Diretora Gabriele Piccoli e Diretor Fernando Bertotto, Gerente Comercial Joel Ribeiro, Agência Aeroplano, Assessoria de Imprensa PJ Press Informação e Conteúdo – Jornalistas Patrícia Janczak Mtb 12771.

Fotos: Paulo Pretz, Alencar Turella, Edson Menegatti, Divulgação UCS, Júlio Soares, Divulgação Prefeitura, Michel Dalla Vechia, Maurício Concatto, Divulgação Gabinete Presidência da República, Bruno Zulian, Divulgação FCDL-RS, Divulgação CDL BH, Luana Reis, Agência Aeroplano e Divulgação CDL.

Textos: Jornalista Patrícia Janczak Mtb 12771

Diagramação/Design: Agência Aeroplano

Impressão: Grafilme

Tiragem: 4300 exemplares

Distribuição: Gratuita

SUMÁRIO

01	O QUE É A CDL?	07
02	HISTÓRIA DA CDL	07
03	MAPA DO NEGÓCIO	08
04	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CDL	09
05	ORGANOGRAMA INTERNO	10
06	DIRETRIZES ESTRATÉGICAS	11
07	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	11
08	PARTES INTERESSADAS DA CDL	12
08.1	Relação com os Associados	12
08.2	Relações com as demais entidades associativas	12
08.3	Relações com fornecedores/parceiros	13
08.4	Relações com o público interno	13
08.5	Relações com o poder público	13
08.6	Relações com o meio ambiente	14
08.7	Relações com a sociedade	14
08.8	Relacionamento com a Imprensa	14
09	AÇÕES PLANEJADAS NA GESTÃO CDL	15



01

O QUE É A CDL?

A CDL Caxias é uma entidade representativa de direito privado, sem fins lucrativos, sem filiação e/ou conotação político-partidária ou religiosa. Foi fundada com o intuito de unir, representar, informar, defender os interesses e apoiar seus associados. A CDL – Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul oferece benefícios e representatividade para o desenvolvimento e competitividade do seu associado.

A CDL Caxias congrega associados de vários segmentos de atuação, como vestuário e calçados, bares e restaurantes, automóveis, prestação de serviços, indústria, condomínios, comércio e representações, postos de combustíveis, hotéis, floriculturas, livrarias, materiais de construção, farmácias, dentre outros.

02

HISTÓRIA DA CDL

A CDL de Caxias foi fundada no dia 14 de dezembro de 1965, durante uma reunião realizada no Hotel Alfred, tendo como razão social “Clube de Diretores Lojistas”. Essa iniciativa teve como objetivo criar uma entidade representativa na defesa dos interesses dos associados, com a missão de informar, apoiar e unir a classe lojista e desenvolver serviços e convênios de utilidade para os associados, como o SPC- Serviço de Proteção ao Crédito (afiliado ao SPC Brasil).

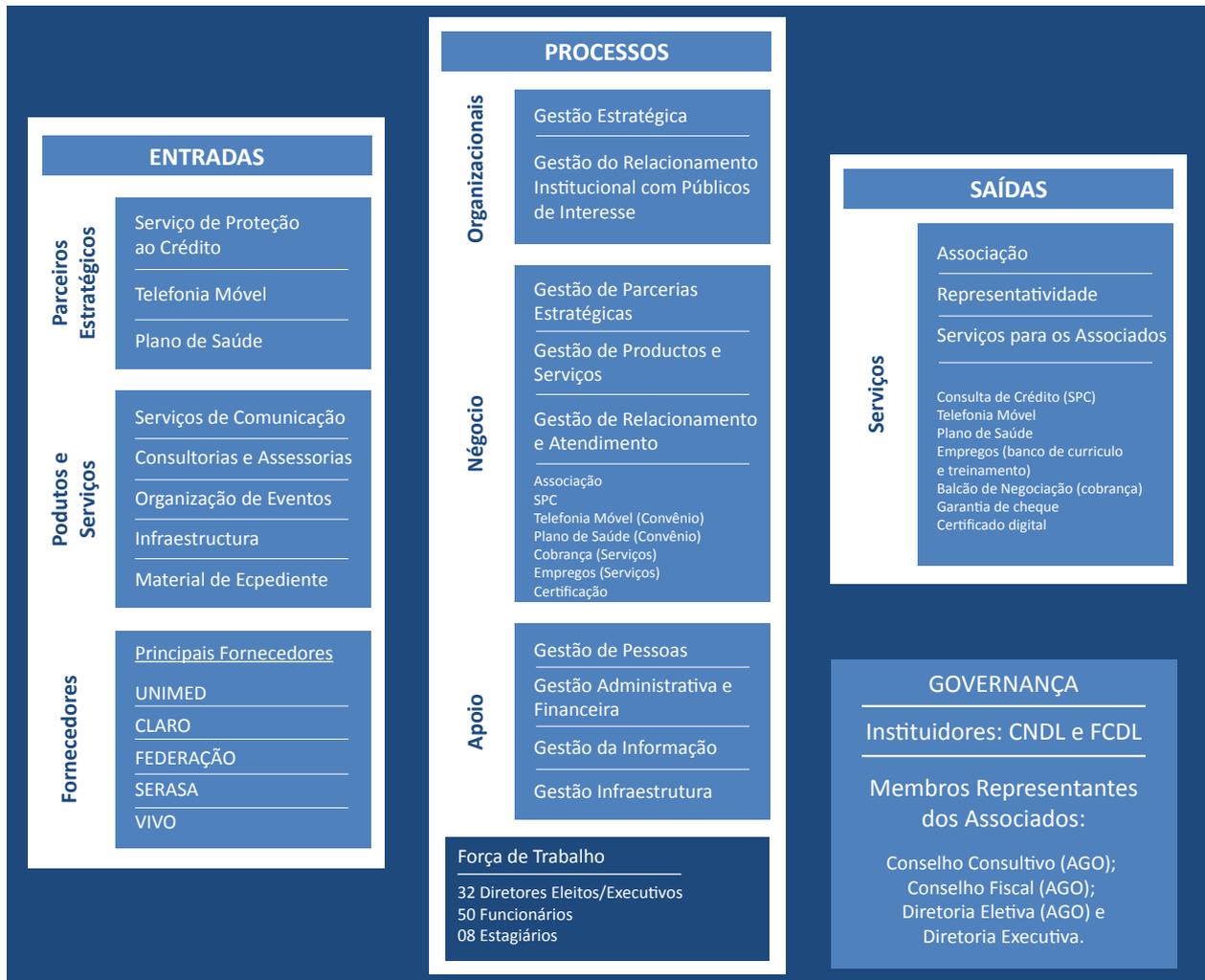
De lá para cá, os tempos mudaram, os desafios foram crescendo e o antigo “Clube de Diretores Lojistas” se transformou na “Câmara de Dirigentes Lojistas”. O trabalho sério desenvolvido pelos 33 presidentes que já atuaram na entidade ao longo destes 50 anos, diretores e profissionais que participaram da CDL Caxias é respaldado pelas muitas conquistas que a entidade obteve. Acompanhando a evolução, a CDL ocupou diversas sedes até chegar no Edifício Palácio do Comércio, localizado na Rua Sinimbu, 1.415 - Centro.

Hoje, a Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul reúne aproximadamente 4 mil associados de diferentes segmentos da indústria, do comércio e serviços. É a maior entidade do movimento lojista do Rio Grande do Sul e está entre as maiores do Brasil em número de associados, com forte atuação na comunidade caxiense.

É afiliada à FCDL – Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Rio Grande do Sul, que reúne 150 CDL's, 20 associações comerciais e 40 mil pontos de venda, e a CNDL – Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas, que congrega 1.600 CDL's e 600 associações comerciais, reunindo 2.200 mil entidades no Brasil e 800 mil pontos de vendas.

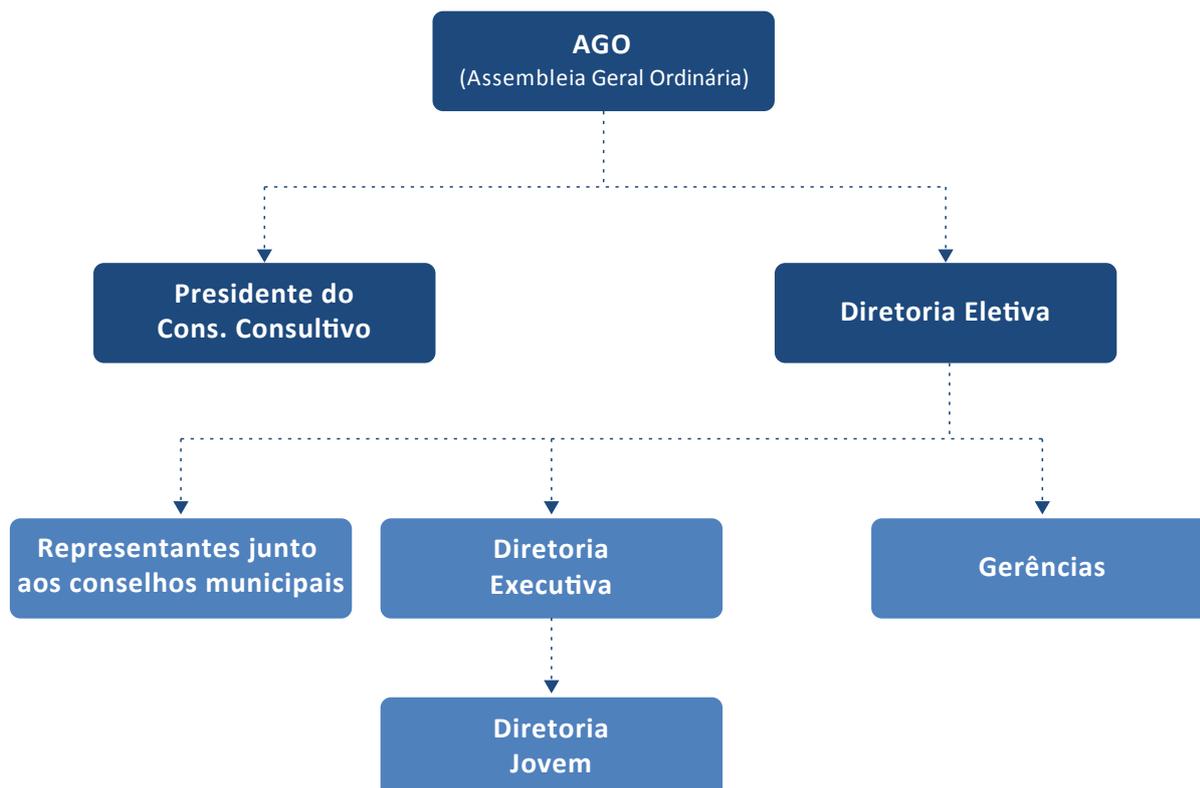
A CDL Caxias esteve ao lado da classe empresarial desde o início, cumprindo sua missão, nos momentos difíceis e na comemoração das vitórias.

MAPA DO NEGÓCIO



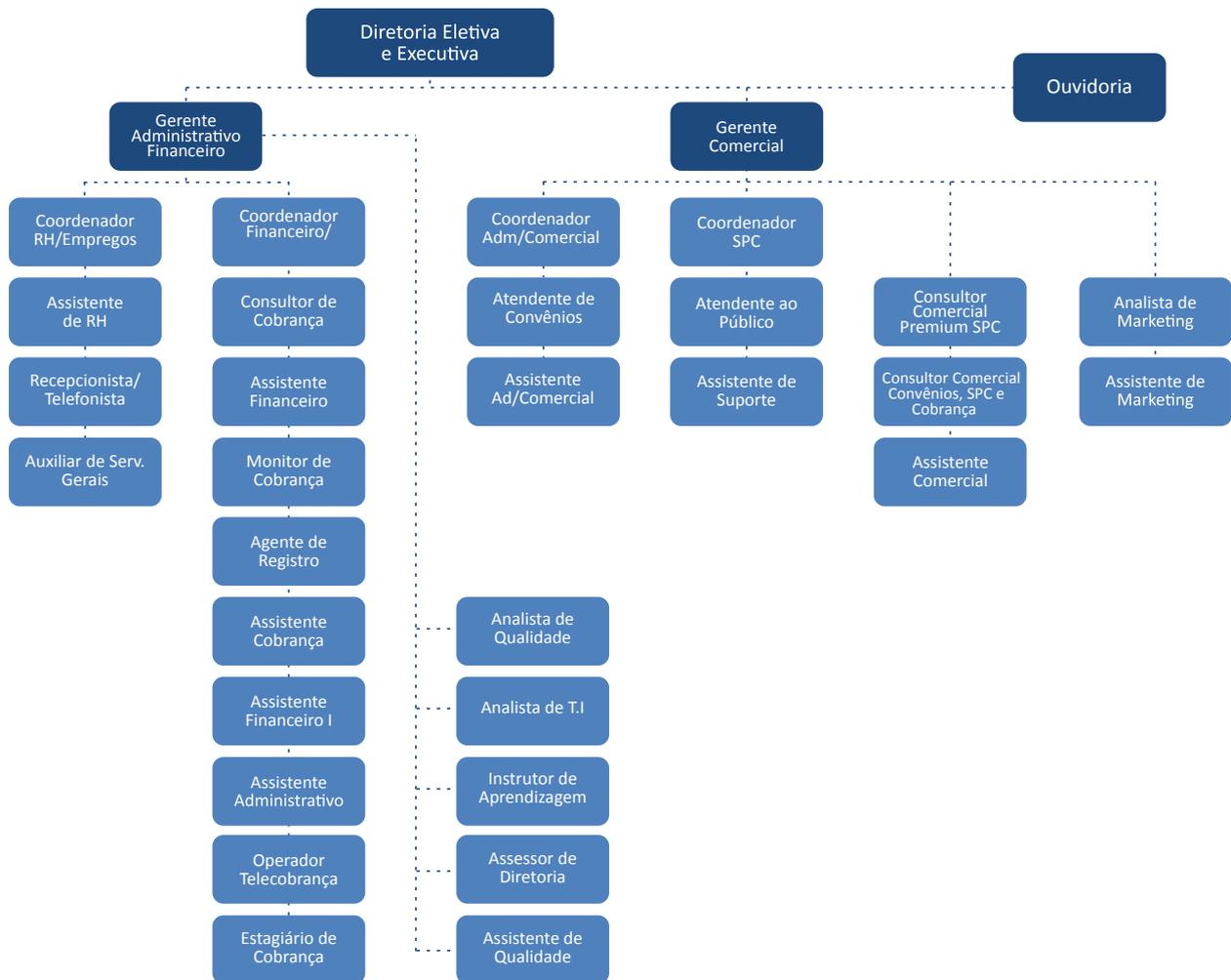
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CDL

Organograma Diretoria:



ORGANOGRAMA INTERNO

Organograma CDL Caxias



06

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

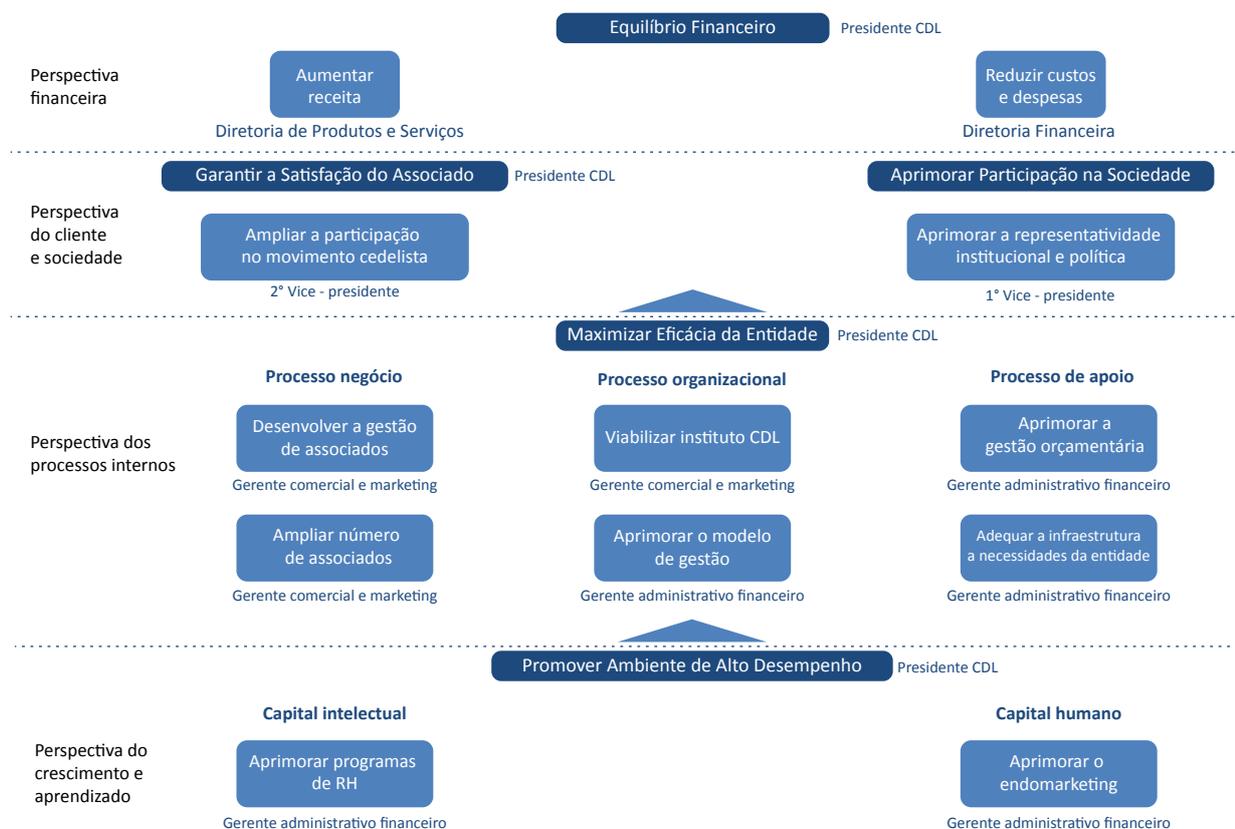
Todas as ações idealizadas pela Diretoria Eletiva, Executiva, CDL Jovem e Gestão Interna, devem estar alinhadas ao mapa estratégico da entidade, ou seja, as ações devem ser planejadas e alinhadas a uma estratégia, aprovadas e acompanhadas mensalmente, através da reunião de Desempenho Estratégico.

07

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Mapa Estratégico CDL Caxias do Sul - 2016

Visão: Ser reconhecida como uma entidade inovadora em prol dos seus associados, integrada a comunidade.



08

PARTES INTERESSADAS DA CDL

08.1

Relação com os Associados

- Formar, apoiar e unir a classe empresarial, buscando atender as suas necessidades com eficácia, objetivando constante desenvolvimento e disseminando qualidade aos seus associados;
- Representar e cooperar com o poder público, associações de classe e instituições, onde houver interesse na coletividade e na defesa dos associados e combate a questões que ferem seus interesses;
- Estabelecer um bom relacionamento, uma aproximação e orientação aos seus aproximadamente 4 mil associados;
- Criar e manter serviços de utilidade para os seus associados, ou seja, benefícios e vantagens diferenciados: CDL/SPC, CDL Cobranças e Balcão de Negociação, CDL Empregos, Convênios: Plano de Saúde Empresarial, Telefonia e Certificação Digital. Mantendo o padrão de atendimento transparente e ético;
- Manter a responsabilidade social e atuação na comunidade;
- Promover o esclarecimento da opinião pública sobre as funções econômicas e sociais e sobre os serviços prestados à coletividade pelos diversos segmentos de atuação de seus associados;
- Zelar pelo cumprimento incondicional do Estatuto da CDL, bem como pela marca, imagem e patrimônio da entidade;
- Visar à plena satisfação dos consumidores, investindo em um relacionamento duradouro, pautado na aplicação da legislação e nos padrões de bons costumes;
- Disponibilizar aos cidadãos canais de relacionamento que possibilitem esclarecer dúvidas, opiniões, reclamações, sugestões e denúncias sobre qualquer questão de natureza ética.

08.2

Relações com as demais entidades associativas

- A entidade adota uma atitude cooperativa e o alinhamento em torno de pontos consensuais para o alcance de objetivos comuns;
- Sempre que estiver em contato com as demais entidades de classe, manter uma postura ética e profissional, evitando comentários e/ou pareceres que venham denegrir a imagem da CDL.

08.3

Relações com fornecedores/parceiros

- A entidade se compromete a conduzir seus negócios de forma ética, transparente e com respeito mútuo, cumprindo acordos, compromissos, contratos, normas e políticas;
- A CDL não contrata empresas que degradem o meio ambiente, desrespeitam os direitos humanos e exploram a mão de obra infantil;
- Não será permitida a compra (mercadorias, serviços e outros) de empresa em que o profissional responsável pela mesma tenha qualquer grau de parentesco ou afinidade com a entidade, salvo com prévia autorização por escrito do seu superior imediato.

08.4

Relações com o público interno

- Desenvolver e valorizar os profissionais da entidade;
- A entidade promove igualdade de oportunidade para todos os funcionários, sem distinção de: origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, estética pessoal, estado civil, opinião, convicção política, ou qualquer outro fator de diferenciação individual, usando como critério exclusivo a ascensão profissional, o mérito individual pautado pela avaliação de desempenho;
- Proporcionar condições de desenvolvimento pessoal e profissional;
- Respeitar as diferenças, promovendo o espírito de cooperação e respeito em todos os níveis, rejeitando qualquer forma de discriminação;
- Informar as notícias da entidade primeiramente ao público interno, antes de comunicar ao público externo.

08.5

Relações com o poder público

- As relações com a área governamental devem ser conduzidas com honestidade, respeito e transparência;
- Cooperar com o Poder Público, associações de classe e quaisquer outras instituições, em tudo onde houver interesse à coletividade em geral, e ao comércio lojista, especialmente à prestação de serviços e à indústria;
- Firmar convênios com empresas ou com o Poder Público, com o fim de oferecer aos associados serviços ou produtos, que venham a lhes propiciar benefícios ou que sejam do seu interesse, bem como da comunidade;
- A entidade defenderá dentro dos princípios éticos e de respeito às leis, junto ao governo e às autoridades constituídas, os interesses da organização de forma imparcial, sem qualquer conotação político-partidária.

08.6

Relações com o meio ambiente

- Atuação com responsabilidade socioambiental, visando o equilíbrio econômico, social e ambiental na comunidade onde está inserida e com os seus públicos de interesse;
- Todos os eletrônicos (telefones, computadores, impressoras e afins) passam por um processo de avaliação. Aqueles que podem ser reutilizados por terceiros são encaminhados para doação. Os equipamentos que não possuem mais utilidade são reunidos e encaminhados para o Eco Ponto da empresa Codeca. Em ambas as entregas são assinados termos de entrega;
- As lâmpadas avariadas são reunidas e entregues ao electricista responsável pelas instalações da empresa que encaminha para a empresa Codeca a qual possui descarte de acordo com a legislação vigente.

08.7

Relações com a sociedade

- Desenvolver e executar projetos de âmbito social e cultural, visando ao bem-estar comunitário, mediante recursos próprios ou oriundos de outras instituições, através de leis de incentivo cultural e/ou outras legislações pertinentes;
- Divulgar ideias, produtos, técnicas e serviços, apresentando inovações nos processos de comercialização através de cursos, palestras, promoção de feiras, exposições, seminários, encontros e outros eventos.

08.8

Relacionamento com a Imprensa

- Todas as informações divulgadas pela CDL devem estar alinhadas com a missão, visão e princípios da entidade, além disso, devem ter como base, ética e respeito;
- Quanto à representatividade da CDL junto à imprensa, poderá fazer somente autorizados por quem de direito.



09

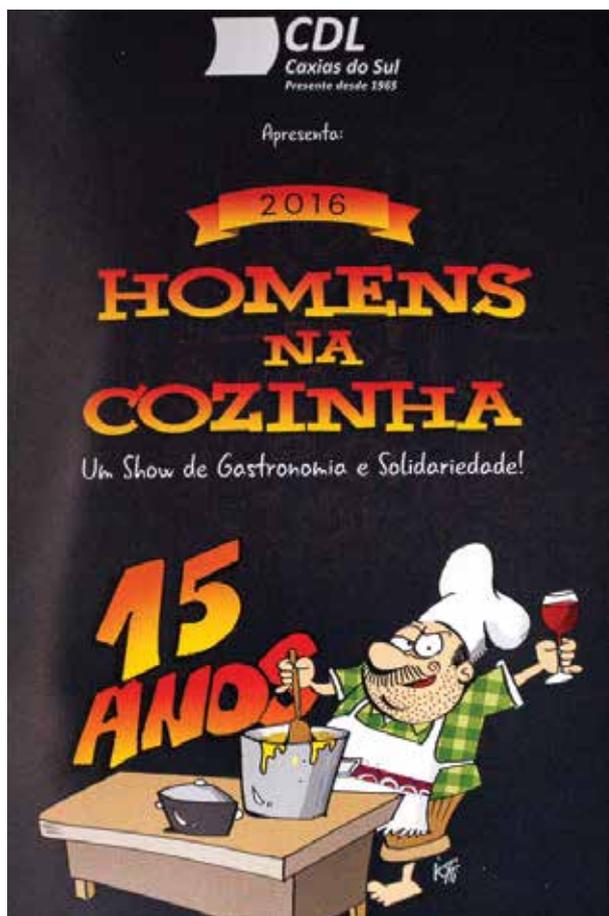
AÇÕES PLANEJADAS NA GESTÃO CDL

• • •

Definir e qualificar representatividades institucional e política

• • •

A CDL Caxias atua muito forte na representatividade, são mais de 30 comissões e/ou conselhos nos quais estamos presentes. Além de representantes, a CDL também definiu e qualificou em 2015 porta-vozes para o posicionamento junto à imprensa e outras entidades. Para o alinhamento das informações, baseadas nas diretrizes da CDL, as assessoras coordenam a busca e o retorno dos posicionamentos das representações.



HOMENS NA COZINHA ARRECADARAM MAIS DE R\$ 1.776.100,00

O jantar beneficente promovido pela CDL Caxias, "Homens na Cozinha", completou 15 anos este ano. Nas duas edições, de 2015 e 2016, contou com a participação de 160 cozinheiros em 40 cozinhas e mais de 400 profissionais envolvidos, no Parque da Festa da Uva. O evento reuniu um público de 4 mil pessoas, somadas as duas edições, e arrecadou de 2002 até 2016 R\$ 1.776.100,00, que foram doados a 195 projetos de entidades da cidade de Caxias do Sul.



ESPECIAL 50 ANOS CDL CAXIAS DO SUL

Filme para contar história

A CDL Caxias lançou um filme comemorativo aos 50 anos da entidade, apresentado no dia 10 de março de 2015, em Avant Première realizada no Cinépolis do Shopping San Pellegrino, para associados, autoridades, imprensa e diretoria.



Mostra fotográfica

A Mostra Fotográfica CDL Presente fez parte da programação de atividades comemorativas dos 50 anos da CDL Caxias. O objetivo foi o de resgatar flashes da história da entidade e da sua representatividade em Caxias e na região.



UCS apresentou Concerto comemorativo

A Orquestra Sinfônica da UCS apresentou no dia 10 de setembro de 2015, no UCS Teatro, a 7ª Edição do Quinta Sinfônica em homenagem aos 50 anos da CDL Caxias. O concerto comemorativo aconteceu sob a regência do Maestro gaúcho, radicado no Rio de Janeiro, Tobias Volkmann.

Carimbo comemorativo

A empresa Brasileira de Correios e Telégrafos lançou carimbo comemorativo, selo personalizado e réplica do carimbo em homenagem aos 50 anos da CDL Caxias. O anúncio foi feito pelo Coordenador de Negócios dos Correios do Rio Grande do Sul, Sr. Rogério Saraiva de Azambuja, durante evento em comemoração ao cinquentenário da entidade, realizado na sede social do Recreio da Juventude. O evento contou com a presença de toda a diretoria da entidade, Governador do Estado do Rio Grande do Sul, José Ivo Sartori, primeira-dama, Maria Helena Sartori, autoridades locais e regionais e imprensa.



Reunião-almoço na CIC

No dia do aniversário de 50 anos da CDL Caxias, dia 14 de dezembro, foi realizada reunião-almoço na CIC Caxias do Sul, em comemoração à data. Na oportunidade, o Sr. Honório Pinheiro, atual presidente da CNDL, ministrou palestra sobre “A influência do tempo na vida e nos negócios”. Participou do evento o presidente da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Rio Grande do Sul, Vitor Augusto Koch.

Missa especial

Ainda dentro da programação de comemoração do cinquentenário da CDL Caxias, foi realizada uma missa em ação de graças no dia 13 de dezembro, na Igreja São Pelegrino.



Sessão Solene Câmara de Vereadores

Os 50 anos da CDL foram homenageados pela Câmara Municipal em sessão solene, no plenário do Legislativo. A solenidade destacou a importância da entidade para o desenvolvimento do comércio da cidade ao longo das últimas cinco décadas e o seu envolvimento nas causas da comunidade.

Revista Comemorativa

A CDL Caxias lançou uma revista comemorativa aos 50 anos, em que destacou os 33 presidentes que tomaram a frente da entidade durante os 50 anos.





CDL CAXIAS RECEBEU O TROFÉU ÍTALO VICTOR BERSANI

No ano em que comemorou 50 anos, a CDL Caxias recebeu o Troféu Ítalo Victor Bersani, na categoria serviços, um reconhecimento da Câmara de Indústria, Comércio e Serviços (CIC), de Caxias do Sul. O prêmio visa homenagear as empresas dos setores da indústria, comércio e serviços de Caxias do Sul que se destacaram por sua atuação no mercado e na comunidade, de acordo com a escolha de organizações associadas e sindicatos patronais filiados à CIC. O nome do troféu é uma homenagem a Ítalo Victor Bersani, fundador e primeiro presidente da Associação dos Comerciantes de Caxias do Sul, entidade que deu origem à CIC.



FORMATURA DAS 4ª, 5ª E 6ª TURMAS DO PROJETO PESCAR

As formaturas da quarta e quinta turmas do Projeto Pescar da CDL Caxias e Prefeitura Municipal de Caxias do Sul foram realizadas no Salão Paroquial da Igreja Nossa Senhora de Lourdes. Ao todo, foram 60 jovens, com idades entre 16 e 19 anos, que comemoraram a conclusão do curso de Iniciação Profissional em Operações para o Comércio. Foram nove meses de dedicação e muito estudo. No período, eles tiveram aulas gratuitas de formação humana e técnica, sendo direcionados e capacitados para atuarem no ramo do varejo, seja como empresários ou funcionários.



REPRESENTANTE DA CDL FOI ELEITA RAINHA DA FESTA DA UVA 2016

Rafaelle Galiotto Furlan foi eleita Rainha da Festa da Uva 2016. Escolhida entre um grupo de 20 candidatas, ela representou no concurso a CDL Caxias, o Sindigêneros e o Sindilojas.



ASSOCIADOS E CDL ENGAJARAM-SE NO PROJETO TIRANDO O PÓ

Os associados à CDL Caxias abraçaram a proposta do Marketing de Relacionamento da Festiva e participaram do projeto Tirando o Pó, que contou com o objetivo de envolver a comunidade no processo de resgate e de valorização de sua história e contribuir para o embelezamento da cidade para receber os visitantes.

Na recepção da CDL Caxias ficou exposto durante o período da Festa o vestido que a rainha Rafaelle Galiotto Furlan usou durante o desfile em que conquistou a coroa.



CDL CAXIAS PRESENTE NA MAIOR FESTA DA CIDADE

A CDL Caxias esteve presente na maior festa comunitária de Caxias do Sul – a Festa Nacional da Uva 2016. Durante o evento, que aconteceu de 18 de fevereiro a 06 de março, nos Pavilhões da Festa da Uva, a entidade esteve presente com um espaço institucional. O objetivo foi o de valorizar o empresário do setor de comércio e serviços junto aos visitantes do evento, e divulgar os produtos e serviços que a entidade oferece junto aos seus associados.

COMBATE AO COMÉRCIO ILEGAL

A gestão do biênio 2015/2016 esteve muito engajada em combater ao comércio ilegal. Tanto que buscou por diversas oportunidades uma resolutiva junto ao poder público e apoiou iniciativas como o SOS Comércio Ilegal, projeto encabeçado pelo vereador Guila Sebben. O objetivo da entidade sempre foi o de solicitar reforço na fiscalização com a ampliação de fiscais para aumentar o serviço.

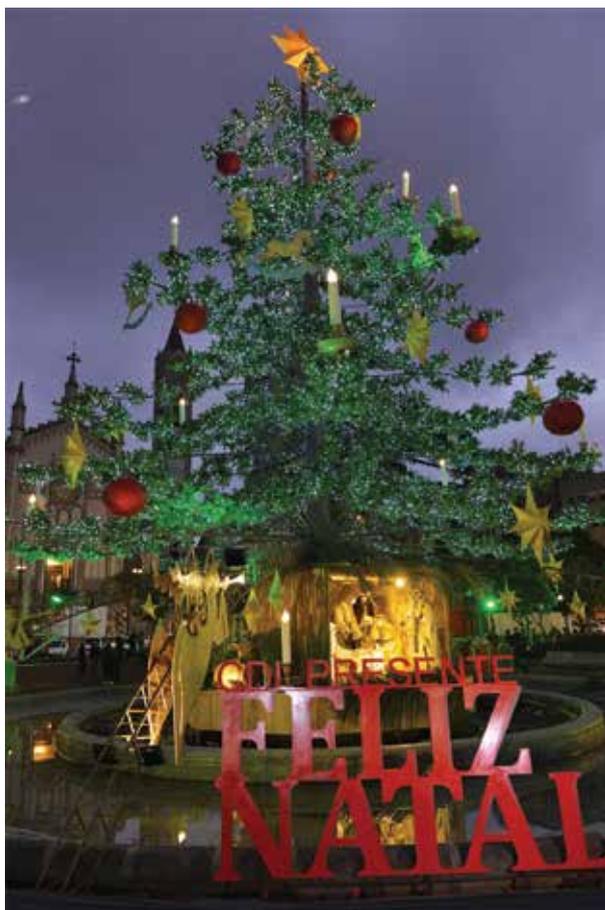
CDL CAXIAS PARTICIPOU DE ATO CONTRA O AUMENTO DE IMPOSTOS

A CDL Caxias, em parceria com a Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Rio Grande do Sul - FCDL-RS, Ordem dos Advogados do Brasil (OAB/RS) e outras entidades empresariais e sindicalistas, participou do ato “Agora chega de imposto!”. A mobilização ocorreu na sede da OAB/RS em Porto Alegre. Na oportunidade, a CDL foi representada pelo vice-presidente Renato Spuldaro Corso, pelo Presidente do Conselho Consultivo da CDL e vice-presidente da FCDL-RS, Davenir Darci Dreher, e pelo coordenador da CDL Jovem RS e vice-presidente da CDL Jovem, Marcos Jacoby.



CDL CAXIAS REALIZOU CAFÉ COM MULHERES EMPREENDEDORAS

A CDL Caxias, em conjunto com a CDL Jovem e Aliar Integração de Negócios, realizou uma edição anual do café com mulheres empreendedoras. O evento integrou a Semana Municipal do Empreendedorismo de Caxias do Sul, e foi realizado no Auditório Integração, do Palácio do Comércio.



NATAL BRILHA CAXIAS 2015 RESGATOU A MAGIA DAS DÉCADAS DE 60, 70 E 80

O Natal Brilha 2015 trouxe o clima do Natal para Caxias do Sul. A CDL Caxias promoveu uma intensa programação para o período festivo, e investiu em uma decoração especial, com destaque para a árvore de 20 metros de altura, toda iluminada, com presépio em tamanho real localizada no centro do chafariz da Praça Dante Alighieri, relembrando as decorações natalinas que eram realizadas na cidade nas décadas de 60, 70 e 80. O entorno da praça também entrou no clima com iluminação diferenciada e adornos especiais, assim como a Rua do Papai Noel, na Av. Júlio de Castilhos.



CDL LANÇA A CAMPANHA “CAXIAS TEM TUDO” VALORIZANDO O COMÉRCIO LOCAL

A Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul (CDL) trabalha para fortalecer o comércio local e seus associados. Para reforçar essa missão, realizou a Campanha “Caxias tem Tudo”, um conjunto de ações que resgatam a autoestima dos moradores de Caxias e alertam para a importância de consumir na própria cidade, fortalecendo a economia local.

O lançamento oficial da Campanha foi feito durante a Palestra Reinventar-se, com o Prof. Clóvis de Barros Filho, no UCS Teatro. O evento teve os convites direcionados especialmente para os associados CDL, esgotando-se em menos de cinco dias de divulgação do evento, o que comprova que os associados e suas equipes estão interessados em se qualificar cada vez mais e trazer inovação para suas empresas.

A campanha conceitual “Caxias tem Tudo” envolveu inúmeras atividades como cursos para os associados, reuniões direcionadas e uma intensa campanha publicitária, que contemplou um vídeo conceitual e depoimentos de personalidades locais contando os motivos que levam a consumir em Caxias. Os vídeos foram utilizados nas mídias sociais e nas tevês locais, houveram ainda anúncios em jornais, rádios, redes sociais, peças de outdoor e cartazes.



ENTIDADES DO COMÉRCIO CONTRA A CORRUPÇÃO NO BRASIL

As entidades do comércio caxiense, CDL Caxias, Sindigêneros e Sindilojas, mobilizadas contra os escândalos políticos no país e juntamente com seus associados que não concordam com nenhum tipo de corrupção, indiferente do tamanho, do autor ou da situação e que desejam um País mais justo e sem corrupção, vestiram suas sedes com uma faixa verde e amarela com o dizer: Pelo Brasil. Contra a Corrupção!

As entidades também assinaram manifesto a favor do Impeachment da Presidente Dilma Rousseff, uma forma de combater os imensos prejuízos que o atual governo causou aos comerciantes e ao cenário político e econômico do Brasil.

CDL JOVEM ENGAJADA NA CONSCIENTIZAÇÃO DA ELEVADA CARGA TRIBUTÁRIA

Alertar a população sobre a alta carga tributária e a ineficiência dos serviços oferecidos pelo governo em contrapartida aos altos impostos, levar a informação aos associados com objetivo de auxiliar a entender cada imposto e de que forma proceder para obter melhor resultado e conscientizar a população sobre a alta carga tributária, foram os objetivos que levaram a CDL Jovem e realizar em 2015 e 2016, edições da Campanha de Impostos.

O departamento realizou ações diferenciadas, que trouxeram forte impacto na comunidade caxiense, aliadas a estratégias digitais, para atingir os seus objetivos.



PRESIDENTE DA CDL INTEGROU COMITIVA QUE SE REUNIU COM O PRESIDENTE, MICHEL TEMER

A presidente da CDL Caxias, Analice Carrer, integrou a comitiva de empresários de Caxias, liderada pelo presidente da CIC, Nelson Sbabo, que tiveram uma audiência, em Brasília, com o presidente em exercício, Michel Temer.

Intermediado pelo deputado federal Mauro Pereira, por solicitação da CIC, o encontro buscou reforçar reivindicações antigas e importantes para a região, como agilidade no projeto de construção do aeroporto em Vila Oliva.



CDL JOVEM REALIZOU CAMPANHA DE TRÂNSITO EM 2015

Com a temática “Calma. Você é o Trânsito. Faça disso uma experiência legal”, a 12ª Campanha Não Quero Morrer no Trânsito, realizada pela CDL Jovem de Caxias do Sul em 2015 ganhou um novo formato.

A proposta da CDL Jovem foi a de criar ações que transformassem a experiência de estar no trânsito em uma experiência positiva. A dinâmica da Campanha contou com ações que trabalharam a conscientização de se ter calma no trânsito. Foram focadas para os jovens, para as crianças, para os usuários do transporte coletivo, para os pedestres, para profissionais da educação e para ciclistas. O objetivo foi o de atingir todos os modais de trânsito e impactar toda a comunidade caxiense. Desta forma, a programação contou com ações em diversos locais da cidade.



CDL JOVEM SELECIONOU TRÊS IDEIAS PARA MELHORAR CAXIAS

A CDL Jovem de Caxias do Sul está apostando no empreendedorismo social, idealizando uma cidade mais humana e com melhores condições para todos. Tendo em mente que para mudar o mundo é preciso começar por cada um, os integrantes da CDL Jovem elaboraram um projeto social que objetivou valorizar ideias de jovens e adolescentes que querem trabalhar por Caxias. Nasceu assim o Desafio Melhora Nossa Caxias que selecionou ideias para transformar o município nas áreas de sociedade, trânsito e cidade sustentável.



CDL JOVEM REALIZOU EVENTO PARA JOVENS EMPREENDEDORES

A CDL Jovem de Caxias buscou conectar ideias entre os jovens empreendedores e para isso realizou o primeiro Open Mind, uma sequência de palestras focadas na geração de *insights* para empreendedores e futuros empreendedores, com foco na experiência do palestrante sobre temas específicos dentro da gestão de uma ideia ou negócio. O evento foi realizado no UCS Teatro.



FIM DE TARDE CDL JOVEM

O Fim de Tarde da CDL Jovem tem como objetivo proporcionar conhecimento e divulgar o departamento para os associados. Tanto em 2015 quanto em 2016 foram realizadas três edições, com temas variados, de interesse do público-alvo.



ALMOÇO JOVEM DO VAREJO CDL JOVEM

Visando apresentar a entidade para jovens empresários, comunidade, associados e lojistas, o Almoço Jovem do Varejo é uma iniciativa da CDL Jovem. Em 2015 foram realizadas quatro edições e em 2016, apenas uma.

• • •
Ampliar a participação no movimento cedelista
• • •



CDL CAXIAS SEDIU 46ª CONVENÇÃO ESTADUAL EM CAXIAS

A CDL Caxias, no ano de comemoração dos seus 50 anos, sediou a 46ª Convenção Estadual Lojista, realizada pela FCDL-RS e CDL Caxias, que aconteceu no Centro de Eventos da Festa da Uva.

O evento foi uma oportunidade de aperfeiçoamento para o associado e interação com profissionais do varejo do Rio Grande do Sul. Estima-se que mais de 1.000 lojistas de todo o Estado se reuniram na cidade no maior evento do varejo gaúcho. Com base no tema do evento, “Excelência no Comércio”, os participantes puderam ampliar o conhecimento na área.

O evento contou com os palestrantes: Carolina Bahia, Jerônimo Lima, Eduardo Silva, Jean Rosier e Carlos Hilsdorf.



MARCOS VINICIUS JACOBY, DE CAXIAS DO SUL, É O NOVO LÍDER DA CDL JOVEM RS PARA GESTÃO DO TRIÊNIO 2015/2017

Após quatro anos de experiência no movimento lojista em Caxias do Sul, Marcos Vinicius Jacoby assumiu o desafio de comandar a CDL Jovem do Rio Grande do Sul. O nome foi escolhido por um grupo de líderes de CDLs Jovem de diversas partes do estado.



DAVENIR DARCI DREHER ASSUME VICE-PRESIDÊNCIA DA FCDL-RS

O presidente do Conselho Consultivo da CDL Caxias, e ex-presidente da entidade, Davenir Darci Dreher, assumiu como vice-presidente da FCDL-RS, junto ao presidente Vitor Augusto Koch para o mandato de 2015 a 2017.



ANALICE CARRER É EMPOSSADA NOVA DIRETORA ESPECIAL DA CNDL

A presidente da CDL Caxias, Analice Carrer, foi empossada como nova diretora especial da CNDL – Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas. O evento aconteceu durante a primeira Reunião da Diretoria de 2016 da CNDL. Cerca de 40 pessoas, entre presidentes de FCDLs e CDLs, além de diretores, participaram do encontro presidido por Honório Pinheiro, atual presidente da CNDL.



Desenvolver produtos e serviços



VISITA DE BENCHMARKING NA CDL DE BELO HORIZONTE

Foi realizada visita de benchmarking na CDL de Belo Horizonte em 2015, para conhecer a estrutura comercial, segmentação, clientes estratégicos, expansão, pós-vendas/relacionamento e produtos e serviços oferecidos pela entidade. Estiveram na visita o gerente e coordenador comercial e os diretores Renato Corso e Oscar Panozzo.

Já a visita de benchmarking na empresa Tempo Telecom na cidade de Anápolis, aconteceu para conhecer os processos de telefonia.

• • •
Retenção e fidelização
• • •



REESTRUTURAÇÃO DEPARTAMENTO COMERCIAL

O departamento comercial da CDL foi reestruturado. A equipe foi definida de acordo com o perfil adequado para cada produto/ serviço. Para auxiliar a nova equipe, está em fase de implantação o módulo CRM e BI do sistema SA, que possibilitará elaborar estratégia de relacionamento e fidelização com o associado.



Curso de Extensão | Escola de Negócios

TÉCNICAS DE ATENDIMENTO

Ministrante: Gilmar Gianni



Curso de Extensão | Escola de Negócios

ANÁLISE DE CRÉDITO E COBRANÇA

com a Professora Carmen Basso



CDL E UCS LANÇAM ESCOLA DE NEGÓCIOS CDL/UCS, FOCADA NA QUALIFICAÇÃO PARA O VAREJO

A CDL Caxias do Sul lançou este ano, 2016, a Escola de Negócios CDL/UCS. Preocupada com a qualificação do setor, a entidade fez uma ampla pesquisa de mercado e detectou as maiores necessidades do varejo. A partir disso, buscou parceria com uma das mais importantes instituições de ensino do Rio Grande do Sul, a Universidade de Caxias do Sul, para formatar cursos personalizados para lojistas e suas equipes.

A intenção é qualificar a gestão para o comércio e os comerciários de forma ampla a partir de conteúdos práticos, que resolvam questões diárias dos estabelecimentos. Além disso, os cursos aprofundam conhecimentos a partir de *cases* reais. Os professores possuem ampla qualificação acadêmica, mas também vivência de mercado.

A Escola de Negócios CDL iniciou com três propostas: um curso mais amplo e completo de *Formação de Gestores para o Comércio*, os *Cursos Complementares*, que são cursos mais rápidos, com temáticas distintas, e a *Formação de Vendedores para o Comércio*, direcionado aos comerciários e que pode ser cursado em três módulos separados, sendo que o aluno recebe nova certificação a cada etapa concluída.



Revitalização do convênio Telefonia



Pensando em aperfeiçoar os benefícios oferecidos aos associados, a CDL Caxias está revitalizando o convênio de telefonia. Em julho de 2015 a entidade realizou visita na empresa Tempo Telecom, onde foram apresentadas algumas possibilidades de negócio viáveis para a CDL. Iniciou-se, então, um levantamento de dados e informações para que a Tempo Telecom fizesse um estudo quanto ao formato de atuação deste benefício. A implantação deste novo modelo está em andamento, é necessário integrar sistemas e cooperação mútua entre outras CDL's.

O projeto visa ampliar as opções de operadoras, para entregar aos associados uma melhor gestão de suas linhas e oferta de melhores tarifas.



Prospecção de novos associados



Para qualificar o atendimento ao associado e melhorar os resultados, a CDL reestruturou a área comercial. A nova estrutura foi dividida de acordo com os benefícios que a entidade atua, de forma que a estrutura possibilita uma prospecção mais eficaz de novos associados. O entrante do serviço de Certificação Digital foi outro fator que contribuiu nessa prospecção.



Desenvolver novos modelos de informação e concessão de crédito



Em outubro de 2015, para adequar a infraestrutura do SPC à nova metodologia da gestão estratégica, aconteceu a migração do Banco de Dados para o SPC Brasil.



Sistema de gestão



Foram inúmeras ações realizadas pela CDL Caxias para inovar e sistematizar o modelo de gestão da entidade. A CDL iniciou em 2014 com uma nova metodologia para o planejamento estratégico, em 2015 aprimorou a cultura da gestão estratégica. Uma das ações realizadas neste ano foi a aquisição do software de gestão Strategic Adviser - S.A da empresa Interact, os módulos adquiridos foram Performance Manager, Occurrence Manager, Document Manager, Business Process Manager, Customer Manager e Business Intelligence. O software tem como objetivo integrar e sistematizar o planejamento estratégico e operacional, o mapa estratégico, indicadores, projetos e mapeamento de processos. Isso facilita a visualização integrada dos resultados dos planos de ações e possibilita um monitoramento diferenciado de todas as ações.

Também em 2015 foram mapeados todos os processos da CDL. O Mapeamento de Processo é uma ferramenta gerencial e de comunicação que tem a finalidade de ajudar a melhorar os processos existentes ou de implantar uma nova estrutura voltada para processos. Auxilia a entidade a visualizar de forma clara os pontos fortes, pontos fracos (pontos que precisam ser melhorados tais como: complexidade na operação, reduzir custos, gargalos, falhas de integração, atividades redundantes, tarefas de

baixo valor agregado, retrabalhos, excesso de documentação e aprovações), além de ser uma excelente forma de melhorar o entendimento sobre os processos e aumentar a performance do negócio.

Implantar Modelo de Excelência de Gestão - Para dar início nesta demanda foi solicitada a inclusão do modelo de gestão no Estatuto Social. Fez parte do modelo de gestão, a implantação do “Programa 8Ss”, que iniciou em abril 2016 e foi um sucesso. O principal objetivo é a manutenção da ordem do seu local de trabalho, de forma que ele permaneça sempre organizado, arrumado e limpo, sob condições padronizadas e com a disciplina necessária para que se consiga o melhor desempenho nas atividades.

Implementação do PGQP - A entidade está preparando alguns funcionários para que se tornem avaliadores (examinadores) do PGQP, ficando à disposição do Programa para avaliarem outras empresas. Em relação à implantação interna, a entidade está se preparando para concorrer ao prêmio em 2017. O relatório para o prêmio já está sendo atualizado, será realizado workshop para apresentar o Programa aos funcionários e disponibilizado treinamentos para prepará-los para participarem do PQRS.



Adequar a infraestrutura de TI às necessidades da entidade



Para a performance da TI, foi realizado uma análise em 2015 com o objetivo de verificar a necessidades e viabilidade de aquisição de software, substituição de equipamentos defasados, Licenças de Call’s de acesso aos servidores, solução de backup e automatização dos processos de TI como: instalações, configurações e atualizações de softwares. Para maximizar sua eficácia, em março de 2016, a CDL começou a avaliar as opções para a implantação da intranet, fez visita de Benchmarking para conhecer o sistema de outras empresas, estudou e elaborou um plano de contingência para segurança das informações.



Adequar a infraestrutura à necessidade da entidade



Foi realizado um levantamento ergonômico para adequação das salas de atendimento do SPC e Call Center, a adequação realizada, teve orientação de um profissional da área de segurança do trabalho que seguiu a norma NR17. Passou por adequação também as demais salas/ambientes, foram adquiridos móveis novos como cadeiras, apoio de teclado/mouse, apoio dos pés, manutenção, pintura, conforme sugestão técnica. Além de adequações, foram estruturadas novas salas para Certificação Digital, mais uma sala de reunião e o arquivo morto (antiga sala do brilha).

Pensando na segurança do patrimônio, bem como das pessoas que circulam pela entidade, foram instaladas câmaras de vídeo e alarmes em toda entidade.



Adequar a estrutura de Call Center



Para melhor atender a demanda do associado no serviço de cobrança, a entidade adequou o quadro funcional de acordo com um estudo de número de carteira x CPF’s x pessoas e fez visitas de benchmarking para melhorias no departamento.

• • •
Descentralização da CDL
• • •



ESPAÇO CDL/UCS É INAUGURADO NA CIDADE UNIVERSITÁRIA

A CDL Caxias inaugurou na Cidade Universitária o primeiro espaço da entidade fora de sua sede no Palácio do Comércio, no dia 19 de março de 2015. O espaço CDL/UCS funciona de segunda a sexta-feira, das 09:45h às 19:20h, sem fechar ao meio-dia, e proporciona mais comodidade aos associados da região Leste de Caxias do Sul. No espaço, o associado da CDL-Caxias encontra serviços e orientações da entidade sobre convênio de telefonia móvel, fixa e banda larga, plano de saúde empresarial e de associação, SPC Brasil, Garantia de Cheques, CDL Cobrança, Balcão de Negociação e CDL Empregos.

• • •
Aprimorar plano de capacitação
• • •

Em 2015 foi criado e estruturado um plano de capacitação para qualificação e extensão dos conhecimentos dos funcionários, suprimindo as necessidades, atendendo o perfil de cargo e avaliação de desempenho. Fez parte dos programas de RH, a reavaliação da política de cargos, salários e benefícios, que teve a definição da nova metodologia de aplicação da pesquisa de clima.

• • •
Endomarketing CDL
• • •

Em agosto de 2016 foi formada a Equipe de Endomarketing, composta pelos assistentes de RH, pela assistente e pelo analista de marketing. Esta equipe criou um mote para a efetividade de toda a comunicação interna e ações que envolvam o endomarketing. Obtiveram aprovação e alinhamento de informações junto aos gerentes e deram início às novas ações planejadas.



Reduzir custos e despesas



Com o objetivo de reduzir custos/despesas, sem prejudicar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos associados, a CDL está trabalhando com diversas ações de sustentabilidade, como: realizar levantamento de eficiência energética, definir cronograma de substituição de lâmpadas por departamento, realizar estudo de modernização do sistema de impressão e negociação de contratos com fornecedores.



Criar área de pesquisa e informação



Em abril, em reunião de diretoria eletiva foi apresentada a proposta, pelo Diretor Ivonei Pioner, da parceria CDL x UCS, via Instituto de Pesquisas Econômicas e Sociais da Universidade. Esta parceria é que a UCS se compromete a controlar todo o recebimento de amostras e a manutenção dos indicadores de vendas da cidade. A CDL Caxias também está avaliando a viabilidade da criação do Instituto de indicadores, para profissionalizar e centralizar a busca pelas informações. O módulo BI do SA também será muito importante para o levantamento de informações. A CDL Caxias realizou pesquisa de satisfação externa de forma qualitativa e segmentada, objetivando a busca de subsídios quanto às necessidades e satisfação dos associados.



Central de relacionamento



A CDL realizou algumas visitas de benchmarking (UCS, VISATE, UNIMED, RGE, SEBRAE/POA) para definir melhor modelo a ser adotado na entidade. Após modelo definido, o RH descreveu o perfil do profissional e a linha 0800 foi criada. Com profissional atuando, a equipe interna treinada e com o software de monitoramento implementado, hoje a entidade apenas acompanha e soluciona as demandas.



Plano de marketing



O plano de marketing foi elaborado em 2015 visando atender os quatro eixos "Institucional, Relacionamento com o Associado, Produtos e Serviços e Endomarketing". Para cada eixo, foram criadas ações específicas objetivando o atendimento das necessidades e expectativas das partes interessadas.

EQUILÍBRIO FINANCEIRO

Na CDL Caxias o controle da receita e das despesas é importante para que a entidade continue cumprindo seu papel. Por isso, suas lideranças, diretores, gerentes, coordenadores e funcionários estão constantemente preocupados com este assunto. Tanto que Resultados é o critério de excelência que se faz o fechamento, com louvor, do planejamento estratégico da CDL.

A CDL Caxias do Sul, adotou em 2013 a metodologia BSC (Balanced Scorecard) para o Planejamento Estratégico, norteado por quatro perspectivas e cinco objetivos estratégicos que são desdobrados em estratégias, indicadores e planos de ação.

A perspectiva financeira tem como objetivo estratégico o equilíbrio financeiro que é guiado pelas estratégias “aumentar receitas e reduzir custos e despesas” e gerenciados pelos indicadores financeiros.

A evolução de 2014 para 2015

Receitas	apresentaram um crescimento de 3,75%
Custos/Despesas	apresentaram um crescimento de 1,06%

A evolução de 2015 para 2016

Receitas	apresentaram um crescimento de 3,38%
Custos/Despesas	apresentaram um crescimento de 3,55%

Sistema CNDL

