



Relatório de Gestão

2013 - 2014



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

Gestão 2014:

Presidente: Davenir Darci Dreher

1ª Vice-Presidente: Analice Carrer

2º Vice-Presidente: Diego Frederico Biglia

Diretoria Eletiva: Ivonei Miguel Pioner (1º Diretor Secretário); Cláudia Barreto Gonçalves Sassi (2ª Diretora Secretária); Renato Spuldaro Corso (1º Diretor Financeiro); Ricardo Regal Comandulli (2º Diretor Financeiro).

Presidente do Conselho Consultivo: Paulo Ricardo Magnani

Presidente do Conselho Fiscal: Valter Minuscoli

Gerente Comercial e Marketing: Cícero Rech

Gerente Administrativo Financeiro: Carlos Alberto Cervieri

Diretoria Executiva

CDL Jovem: Mateus Formolo e Sandro Camargo; Cobrança: Valmor Concatto e Fabiano Luís Pezzi; Empregos: Ângela de Cássia Freire e Carmen Dalcin; Jurídico, Fiscal e Tributário: Julian Bianchini; Marketing e Eventos: Jordana Trentin e Fernando Bertotto; Meio Ambiente e Segurança: Jackson Campani, Rui Cassina e Miguel Frederico Fortes; Patrimônio: Nelson Minetto e Vitor de Carvalho; Produtos e Serviços: Oscar Angelo Panozzo e Lakchimi Posser; Gestão e Qualidade: Lucas Generosi e Gustavo Marques dos Santos; SPC/Tecnologia: Milton Corlatti, Julian Bianchini, Renan Tedesco e Cristiano W. Tesser Pavinatto; RH: Elizete Denise Isoton; Turismo: Gabriele Piccoli e Rodrigo Paglioli.

Projeto Pescar: Ivonei Miguel Pioner e Valtuir Rizzo

Representante junto à FCDL/RS: Renato Spuldaro Corso

Representantes junto aos Conselhos Municipais

CMTT - Margarete Tomasini bender (CIC) e Valmor Concatto (CDL)

COMDICA - Sérgio Formolo

COMEC - Julian Bianchini e Ivonei Pioner

COMIC - Ricardo Comandulli, Ângela de Cássia Freire e Carmen Dalcin

CMC - Cláudia Sassi

COMSEA - Renato Luiz Fedrizzi

COMSEPLAN - Oscar Angelo Panozzo e Analice Carrer

CMDS - Jackson Campani (Presidente do Conselho) e Rui Cassina

COMTUR - Gabriele Piccoli e Rodrigo Paglioli

COMISSÃO PRÓ-SEGURANÇA PÚBLICA - Rui Cassina

CONSELHO DELIBERATIVO DA FUNDAÇÃO CAXIAS - Renato Luiz Fedrizzi e Nadir Vanassi

CAXIAS DO SUL CONVENTIONS, VISITORS BUREAU - Eduarda Dagostini

COMTCNA - SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE - Mário Formolo

CONSELHO ESTRATÉGICO DA LA SALLE BUSINESS SCHOOL CAXIAS DO SUL - Paulo R. Magnani

COMISSÃO DE ENERGIA DA CIC - Vitor de Carvalho

COMITÊ ECOEFICIÊNCIA DA SERRA GAÚCHA - RESÍDUOS SÓLIDOS - Fernando Bertotto

CONSEPRO/MOCovi - Jackson Campani

Outras Representações:

ASSESSORIA TÉCNICA ESTADUAL/FCDL - Adriana Monteiro

AUDITOR EXTERNO - Volnei Ferreira de Castilhos

Expediente

PUBLICAÇÃO DA CDL - CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE CAXIAS DO SUL

Cícero Rech/ Gerente Comercial e Marketing

Coordenação de Marketing: Rossane Rosanelli

Coordenação Editorial: Vice-Presidente Diego Frederico Biglia, Diretor Fernando Bertotto, Diretora Jordana Trentin, Gerente Comercial e Marketing, Cícero Rech, Coordenadora de Marketing, Rossane Rosanelli, e Assessoria de Imprensa Núcleo Comunicação Organizacional, Jornalista Patrícia Janczak.

Textos: Jornalista Patrícia Janczak MTb 12771 e Greice Tedesco MTb 14660

Diagramação: Núcleo Comunicação Organizacional

Editoração e Impressão: Gráfica Grafilme.

Tiragem: 200 exemplares - Distribuição Gratuita

Dezembro/2014

Fotos: Alencar Turella, Gabriel Méndez, Gilmar Gomes, Diego Marques Netto, Aeroplano, Andréia Copini, Giza Fedrizzi, Daniel Herrera, Alcir Meyer, Greice Tedesco, Igor Biffi, Luciani Kist e Banco de Imagens CDL

Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul - Rua Sinimbu, 1415 - Palácio do Comércio

Centro - Cx. Postal 740 - Caxias do Sul - RS

Fone (54) 3209-9977 - Fax (54) 3209-9969 | www.cdlcaxias.com.br | www.facebook.com/cdl.caxias

Sumário

Depoimentos.....	06
Palavra da Diretoria.....	07
Promover ambiente de alto desempenho.....	08
Maximizar a eficácia da entidade.....	11
Garantir a satisfação do associado.....	14
Relatório de Ações Sociais.....	17
Equilíbrio Financeiro.....	24

Depoimentos

"A CDL Caxias do Sul é modelo não somente para o nosso Estado, mas também todo o Brasil. Classificada hoje como a segunda maior entidade cedelista do país, é exemplo de inovação e qualificação, e hoje no comando de sua atual diretoria, mostra cada vez mais sua vocação empreendedora e gestão por excelência. Nos orgulha ter em nosso Estado, esta referência nacional."

VITOR AUGUSTO KOCH
PRESIDENTE DA FCDL-RS

"Para a Administração de Caxias do Sul, estabelecer e manter alianças com organizações representativas de relevo, tendo como foco o bem-estar coletivo, constitui fator de coalizão da comunidade. Nestes dois anos, o Poder Público reconhece que a parceria com a CDL em diferentes ações de promoção e valorização social da cidade deixaram um saldo extraordinário. Graças à sensibilidade de seus dirigentes, estamos fechando com chave de ouro este ciclo com um "Brilha Caxias" deslumbrante. Somos gratos ao espírito solidário da entidade e testemunhos da dignidade de seus líderes".

ALCEU BARBOSA VELHO
PREFEITO DE CAXIAS DO SUL

"Toda vez que alguém fala em pluralidade, está abraçando uma das causas mais nobres do ser humano, que é o respeito às diferenças. Em tese, numa instituição de caráter representativo de um segmento econômico, as divergências são menores. Todavia, todos os que lideram causas de interesse coletivo precisam ceder mais para buscar o consenso e evoluir na luta. Neste sentido, é válido destacar a atuação do presidente Davenir Darci Dreher, por sua capacidade de agregar e promover desenvolvimento. Caxias do Sul tem no comércio lojista a força da história e a projeção do futuro. Conjuguar estes dois vetores e obter sucesso não são tarefas fáceis. Por isso, há que se reconhecer o trabalho permanente desta entidade na harmonização dos interesses dos agentes do comércio, do mercado e dos consumidores. Este modelo vencedor é, sem dúvida, a marca da CDL Caxias".

JOSÉ IVO SARTORI
GOVERNADOR ELEITO DO RIO GRANDE DO SUL



Persistindo no ideal de ser a melhor CDL para o associado, a Gestão 2013/2014, composta por Davenir Dreher, presidente; Analice Carrer e Diego Biglia, vice-presidentes; Ivonei Pioner e Claudia Sassi, diretores-secretários; e Renato Corso e Ricardo Comandulli, diretores financeiros, encerramos o mandato elevando a entidade a um novo patamar administrativo. Temos convicção que entre as realizações, a mais importante é o Sistema de Gestão CDL: uma forma profissional e horizontal de conduzir os trabalhos internamente, resultado do Planejamento Estratégico construído com a participação dos funcionários, diretores e conselheiros da entidade.

O principal objetivo desse projeto, iniciado em 2013 e em curso na entidade, é a excelência, a qualidade e a profissionalização da gestão, maximizando resultados e mantendo uma relação de transparência com o associado. Alicerçada pelos oito critérios de excelência (Liderança; Estratégias e Planos; Clientes; Sociedade; Informações e Conhecimento; Pessoas; Processos e Resultados), a entidade tem hoje melhor visão sistêmica da gestão, do mercado e dos cenários onde atua e se relaciona.

Essa caminhada rumo à melhoria contínua incorporou no dia a dia da CDL fundamentos desenvolvidos pelas maiores organizações do Brasil e do mundo: cultura da inovação; liderança e constância de propósitos; aprendizado organizacional; orientação por processos e informações; visão de futuro; geração de valor; valorização das pessoas; conhecimento sobre o cliente e o mercado; desenvolvimento de parcerias; e responsabilidade social.

A missão, a visão e os princípios da entidade foram realinhados. Promover ambiente de alto desempenho; maximizar a eficácia da entidade; garantir a satisfação do associado; aprimorar a participação na sociedade; e equilíbrio financeiro: estes são os

objetivos estratégicos centrais que derivaram em uma série de projetos e estratégias em todas as áreas de atuação (internas e externas) da CDL.

Com o novo modelo de gestão adotado, diretores, gerentes, coordenadores e funcionários tomam as decisões de forma conjunta e a participação foi ampliada. As diretorias executivas atuaram de forma integrada em diversas ações e a representatividade política com esferas de governo e Conselhos Municipais foi mais intensa.

Ao findar esta gestão não nos resta outra tarefa senão agradecer. De forma especial fica o nosso reconhecimento aos diretores pela dedicação incansável. Vocês, que voluntariamente abdicam de seus negócios, deixam de lado suas famílias e as oportunidades de lazer para colaborar ao nosso lado nessa luta, foram fonte de inspiração e motivação nos momentos difíceis. Nosso agradecimento também ao Poder Público, às entidades e órgãos parceiros nas ações realizadas. Não podemos nos esquecer dos funcionários da entidade, que ultrapassaram as fronteiras profissionais e nos acolheram e guiaram como verdadeiros amigos.

Estamos orgulhosos de todo trabalho realizado até aqui, que vai ser continuado e ampliado na próxima gestão, que será liderada por Analice Carrer, Diego Biglia e Renato Corso, e outros importantes empreendedores da cidade que somam esforços em prol de nossa economia. Nossos desejos de êxito total aos que seguem e aos que chegam!

Colaborar para o engrandecimento da classe lojista foi um privilégio e uma imensa honra. Unidos somos mais fortes! Contem sempre conosco.



Promover ambiente de alto desempenho



Os conceitos empresariais mudaram ao longo dos últimos anos. As maiores alterações aconteceram no ambiente de trabalho. Acompanhando as novas tendências, a CDL busca promover um ambiente de trabalho de alto desempenho. Pessoas e Processos são dois critérios fundamentais na busca pela excelência.

Para ter equipes de alto desempenho, o desenvolvimento de competências dos profissionais e a manutenção do bem-estar são fundamentais. Os dirigentes da entidade sabem que um trabalhador satisfeito produz mais e melhor. A incorporação de processos está imprimindo ordem, ritmo e gerando documentos que se refletem no desenvolvimento e melhoria da gestão da entidade.

Dentro deste aprimoramento no ambiente de trabalho, a CDL apostou na criação de uma nova Diretoria de RH, investiu em equipamentos e em reformas internas para que seus profissionais pudessem render mais e melhor.

CDL INVESTE EM TI

O Departamento de Tecnologia da Informação ganhou vultuosos investimentos que modernizaram e elevaram a performance técnica da entidade. Fazem parte destes investimentos a implantação de segurança de rede (Firewall de controle de fluxo de internet); a aquisição de novas estações de trabalho (computadores e outros equipamentos de informática); a obtenção de mais um servidor (para a gravação das chamadas telefônicas do Call Center); o aumento de link de internet; e projeto que assegura segurança física da sala dos servidores (base de dados da entidade).



CUIDANDO BEM DO FUNCIONÁRIO

A satisfação do funcionário é uma meta da gestão. Por isso, uma série de ações tem essa finalidade, como eventos de integração e de datas comemorativas e ampliação de benefícios como vacinas e sorteio de ingressos para a Festa da Uva 2014, McDia Feliz e para o almoço do Dia do Comerciante.

A entidade introduziu Política de Remuneração, que permite reajustes de acordo com a avaliação de desempenho anual, sempre na data de admissão do trabalhador.



Outros importantes ganhos nesta gestão foram o pagamento integral do plano de saúde (antes o profissional participava com 30%).

CDL ADQUIRE CONTAINER PARA ARMAZENAR MATERIAIS DO EVENTO HOMENS NA COZINHA

Com o objetivo de profissionalizar e aperfeiçoar o evento anual Homens na Cozinha, a entidade adquiriu depósito/container para armazenamento de materiais (como fogões e equipamentos de cozinha) utilizados no jantar beneficente.

Proporcionou organização do arquivo da entidade, que passou a ser armazenado no antigo local onde antes eram guardados os materiais do Homens na Cozinha.



CDL PROMOVE CAPACITAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS

Um dos benefícios identificado na matriz SWOT e implementado com o planejamento estratégico foi o plano de capacitação para os funcionários. Agora é feito levantamento de competências e habilidades de cada perfil, o que fomenta a qualificação do profissional. A entidade arca com o custo de cursos e treinamentos, dentro do perfil de cada cargo, estimulando a melhoria contínua. Até novembro de 2014 foram investidos R\$1.121,82, o que representou 56h 12min de treinamento para cada funcionário.



Investimentos em capacitação/desenvolvimento do funcionário: R\$1.121,82

Horas investidas por funcionário em capacitação: 56 horas e 12 minutos



PROCESSO DE ENDOMARKETING É NOVIDADE NA COMUNICAÇÃO INTERNA

A CDL colocou em prática o Processo de Endomarketing como novidade nas ações de comunicação interna. O Departamento de Marketing e o Departamento de RH da entidade estão envolvidos na iniciativa. O objetivo é estabelecer diretrizes para as divulgações internas, por meio do marketing, permitindo que os funcionários compreendam a missão, visão e princípios da entidade; padronizar e alinhar as práticas de comunicação interna; desenvolver ações de comunicação interna com o objetivo de integrar os funcionários, de forma a posicionar e fortalecer a imagem da CDL, disseminando sua cultura.



OUIDORIA INTERNA APERFEIÇO A GESTÃO

Para garantir total transparência nas relações de trabalho, a CDL implantou a Ouvidoria Interna. O serviço permite manifestações dos funcionários e diretoria contendo sugestões, reclamações, denúncias, elogios ou pedidos de informações por e-mail, urna e/ou telefone. Os objetivos do projeto são: manter relação de transparência com o público interno; estabelecer um canal formal; assegurar o cumprimento do código de ética, regras, normas e políticas da entidade; e promover a melhoria contínua da entidade.

SEDE E SALAS DA ENTIDADE SÃO MODERNIZADAS

O Palácio do Comércio, sede das entidades do varejo, passou por reformas e melhorias. A portaria do condomínio foi remodelada e ganhou ar contemporâneo, com móveis novos e acabamentos modernos. A fachada do prédio foi pintada e a comunicação visual externa se adequou à nova legislação de comunicação visual. Internamente também houve avanços. Os departamentos da entidade também ganharam novo layout para facilitar o atendimento aos associados e a área administrativa ganhou mobiliário novo visando ao bem-estar dos funcionários.

Outra inovação foi a modernização com 17 postos de atendimento call centers, que reforçam o trabalho do Departamento de Cobrança da entidade.



CENTRAL TELEFÔNICA MELHORA ATENDIMENTO EXTERNO

A CDL investiu em uma nova Central Telefônica com o objetivo de dar mais agilidade e qualidade ao atendimento externo. As ligações fluem com maior rapidez, sendo direcionadas ao destino correto. A melhoria ainda gerou economia.



PREVENÇÃO É PRIORIDADE

A proteção e a segurança dos funcionários da entidade foram priorizadas pela gestão com investimentos estruturais em prevenção. As salas da CDL no Palácio do Comércio foram adequadas para cumprir a legislação trabalhista. E foram implantados, alarme, sensores de fumaça, de temperatura, além de paredes antichamas na sala dos servidores do Departamento de TI.



GESTÃO CRIA DIRETORIA DE RH

Criada em 2013 para atender a uma estratégia do planejamento, a Diretoria de Recursos Humanos é uma das principais novidades da gestão. A voluntária Elizete Isoton estruturou e dá suporte ao Departamento de RH da entidade com sua experiência no mercado do varejo. Foram criadas políticas, normas, projetos (entre eles o Código de Ética) e novos processos no setor, o que possibilitou mais profissionalismo no departamento.



Maximizar a eficácia da entidade

Ao longo dos anos, a CDL consolidou sua posição como parceira de seus associados por se preocupar em atuar não apenas como uma entidade de classe, mas como uma aliada dos associados em todos os momentos. Aqui entra o critério de Liderança, um dos itens na busca pela excelência da gestão. A atuação marcante, o engajamento, a dedicação e o espírito comunitário dos líderes voluntários da CDL, em prol da causa do associativismo, garantiram uma posição de referência à entidade em âmbito estadual e nacional.

Outro item essencial dos critérios de excelência é o que integra Informações e Conhecimento. Para isso, a CDL aposta em processos que permitam o desenvolvimento controlado dos ativos intangíveis geradores de diferenciais competitivos, especialmente os de conhecimento.

Maximizar a eficácia global da entidade é garantir sua perpetuação ao longo do tempo. O resultado desses investimentos e esforços é uma entidade mais moderna e, principalmente, muito mais eficiente. Por estar cada vez mais atenta às novas tecnologias e sempre aberta a mudanças, a CDL Caxias do Sul se credencia como referência no Estado e um modelo de eficiência a ser seguido.

Nº de associados: 4.186

CDL OFERECE SOLUÇÃO DE TELEFONIA FIXA E INTERNET, EM PARCERIA COM A NETCOMM

Atenta às necessidades dos associados, e sempre na busca de promover uma melhor eficiência com custos menores, a entidade firmou convênio com a NETCOMM para oferecer soluções de telefonia fixa e internet, por preços competitivos. São três opções de telefonia fixa (duas, quatro e oito linhas) combinadas com outras três opções de internet banda larga (10MB, 30MB e 60MB), que geram nove configurações de produtos diferentes.

O objetivo é diminuir as despesas dos associados e torná-los mais competitivos. Além de tarifas atraentes, o convênio oferece desconto para portabilidade nas linhas de telefone. Outro relevante diferencial é a possibilidade de efetuar ligações em todo o território nacional para qualquer operadora, de fixo para fixo, de maneira ilimitada.



EQUIPE DE PRODUTOS E SERVIÇOS DA CDL USA CARRO PERSONALIZADO PARA VISITAS

O Departamento de Produtos e Serviços da CDL está utilizando de forma experimental um veículo alugado, adesivado com a identidade visual da entidade, seus parceiros, e com a divulgação dos produtos e serviços oferecidos. Os consultores externos utilizam o carro nas visitas, para busca de novos associados, relacionamento e oferta de produtos e serviços. Sua utilização cumpre o objetivo e a meta de a CDL estar mais perto do associado, de forma mais rápida e profissional. Além disso, o carro tem por objetivo ser uma peça de merchandising itinerante das campanhas da entidade.



ÁREA DE PRODUTOS E SERVIÇOS EVOLUI PARA MELHORAR ATENDIMENTO

O Departamento de Produtos e Serviços da entidade foi reestruturado para melhorar a qualidade do atendimento aos associados, bem como diminuir o tempo de resposta. Foi conquistada parceria com a CDL de Novo Hamburgo e renovados e formalizados acordos de cooperação com as CDLs de Flores da Cunha, São Marcos, Antônio Prado e Vacaria. Houve amplo trabalho de prospecção para oferecer convênios vantajosos às empresas associadas.

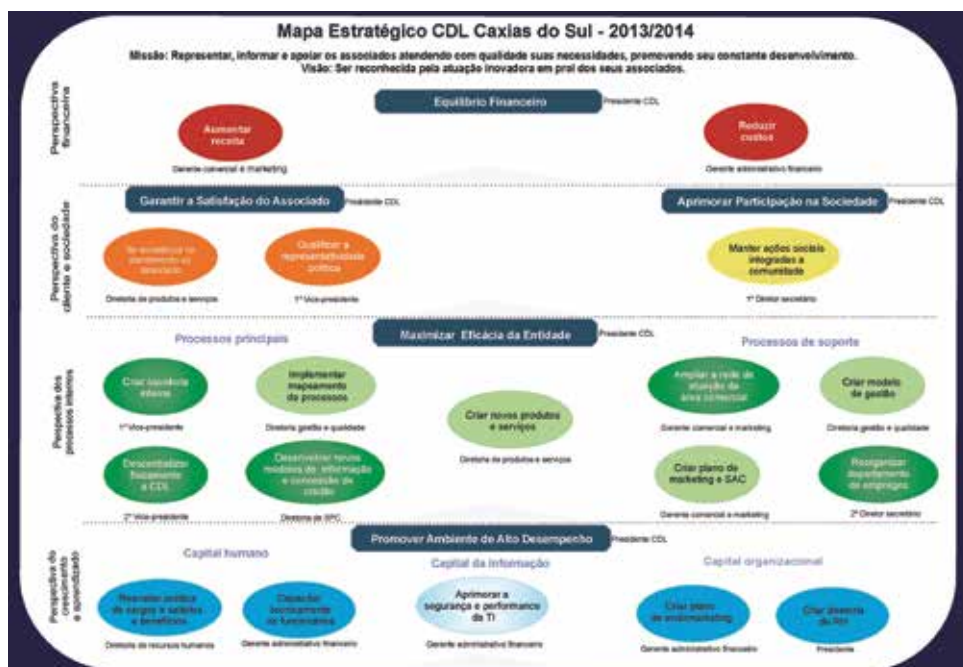
Outra importante melhoria foi no acompanhamento das faturas do convênio de telefonia, que passaram a ser conferidas e controladas pela entidade para evitar débitos indevidos da operadora de celular na conta dos associados.

A ampliação em 15% do número de linhas oferecidas é outro resultado a ser comemorado.



NOVO MODELO DE GESTÃO

A gestão da CDL ganhou uma nova cara, mais profissional e horizontal. Há dois anos a entidade está implantando o Sistema de Gestão CDL, inicialmente com reuniões mensais de acompanhamento dos projetos. Na nova metodologia de trabalho, diretoria, gerentes e coordenadores participam da tomada de decisões. Aos poucos a entidade estabelece a cultura do planejamento, onde as estratégias terão início, meio e fim, o que vai garantir alto nível de excelência nos trabalhos da entidade.



Nº de horas com a consultoria para mapear processos: 208 horas

Nº de horas para o desenvolvimento do planejamento estratégico: 15 horas (SWOT, workshop, definição de indicadores e metas, estruturação de projetos)

DESEMPENHO DA ENTIDADE

Nº de devedores no banco de dados 15.719

Nº de devedores contatados: todos

Nº de contatos realizados: 999.433

Nº de linhas telefônicas

1767 linhas novas em 2013

1575 linhas novas em 2014 (janeiro a outubro)

Nº de vidas Unimed janeiro/2013 a dezembro/2013: 2.060 vidas

Nº de vidas Unimed janeiro/2014 a outubro 2014: 1.468 vidas

Total de vidas parceria Unimed e CDL: 10.539 vidas.

TABELA DE PROJETOS

Nº Projeto	Projetos	Responsável
Projeto 01	Reavaliar Política de Cargos e Salários e Benefícios	Elizete Isoton
Projeto 02	Criar Plano de Capacitação	Carlos A. Cervieri
Projeto 03	Aprimorar a Segurança e Performance de TI	Carlos A. Cervieri
Projeto 04	Comunicação Interna	Carlos A. Cervieri
Projeto 05	Criar Diretoria de RH	Presidente
Projeto 06	Reorganização Departamento de Emprego	Cláudia Sassi
Projeto 07	Plano de Marketing	Cícero Rech
Projeto 08	Central de Relacionamento	Cícero Rech
Projeto 09	Viabilidade de Migração do Banco de Dados	Cícero Rech
Projeto 10	Descentralização Física da CDL	Diego Biglia
Projeto 11	Criar Ouvidoria Interna	Analice Carrer
Projeto 12	Construir Mapeamento de Processo	Gustavo Marques
Projeto 13	Incrementar Novos Produtos e Serviços	Oscar Panozzo
Projeto 14	Ampliar a Rede de Atuação da Área de Produtos e Serviços	Cícero Rech
Projeto 15	Criar Sistema de Gestão	Gustavo Marques
Projeto 16	Relações com a Comunidade	Ivonei Pioner
Projeto 17	Agenda Estratégica	Analice Carrer
Projeto 18	Ter Excelência no Atendimento ao Associado	Oscar Panozzo
Projeto 19	Aumentar Receitas	Cícero Rech
Projeto 20	Reduzir Custos	Carlos A. Cervieri

CALENDRÁRIO DE REUNIÕES DE GESTÃO 2014

Evento	Participantes	Calendário											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Reunião de Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade	Diretoria Eletiva, Diretoria de Qualidade, Gerências, Diretores, Coordenadores e Representante da CDL Jovem	22	18	18	16	21	18	23	20	24	24	28	17
Reunião da Gestão com Funcionários	Diretoria Eletiva, Diretoria de Qualidade, Gerências, Coordenadores e Funcionários					28				24			
Reunião-almoço de Gestão	Diretoria Eletiva, Diretoria Executiva e Gerências;			19				23				26	
Reunião-almoço de Gestão com CDL Jovem	Diretoria de Qualidade e Integrantes da CDL Jovem				29								
Reunião de Apresentação dos projetos para Assembleia	Associados Efetivos e Contribuintes, Ex-Presidentes, Diretores e Gerências.		24				28			29			

COMUNICAÇÃO MAIS PROFISSIONAL

A entidade reestruturou seu plano de marketing e contratou assessoria de imprensa terceirizada. Desde o início de 2014, a Núcleo Comunicação Organizacional cuida do relacionamento da CDL com a imprensa e produz conteúdo para os veículos de comunicação. O site e a página da entidade no Facebook também são gerenciados pela empresa, que ainda produz e edita a revista O Lojista, publicações especiais e newsletter interna e externa.



CDL ESTIMULA EMPREGABILIDADE NO COMÉRCIO

O Departamento CDL Empregos foi reorganizado a partir do planejamento estratégico, em 2013. O setor focou sua atuação na empregabilidade do comércio, promovendo quatro módulos gratuitos que propiciam o desenvolvimento da mão de obra do comércio – Negociação Estratégica em Vendas; Excelência no Setor de Atendimento ao Cliente; Desenvolvimento Interpessoal de Lideranças; e Como se Portar na Entrevista de Emprego. Candidatos de vagas no varejo e profissionais já inseridos no mercado de trabalho participam dos encontros, ministrados pela psicóloga Tatiana Andreola, com duração de três horas.



PROGRAMA EMPREGABILIDADE

16 desenvolvimentos realizados

286 participantes

Temas abordados: Negociação Estratégica em Vendas; Excelência no Atendimento ao Cliente; Desenvolvimento Interpessoal de Lideranças; e Como Se Portar na Entrevista de Emprego

Avaliação: 70% ótimo, 29% bom e 1% regular

CDL EMPREGOS

Nº de currículos recebidos: 22.820

Nº de vagas abertas: 508

Nº de candidatos encaminhados: 1995

Nº de vagas preenchidas nesta Gestão: 167

Garantir a satisfação do associado

Sempre atenta às novidades do mercado e como se movimenta a economia nacional e internacional, a entidade se manteve atual trabalhando como aliada de seus associados na orientação de novos processos, reunindo informações sobre clientes e mercado, em busca de melhores resultados.

EVENTOS DE RELACIONAMENTO E ORIENTAÇÃO MARCARAM A GESTÃO

Com objetivo claro de melhorar o atendimento no varejo, a CDL orquestrou uma série de eventos para auxiliar seus associados a aumentar sua produtividade e competitividade. Em dois anos de gestão, foram realizados seis eventos de relacionamento, que reuniram cerca de 2.200 associados.

Nos encontros Cardápio do Comércio, a entidade proporcionou aos associados painéis com assuntos de relevância nacional e internacional. A CDL também apoiou, junto às entidades do varejo, a Semana do Comércio.

Em mais uma atividade exclusiva para os seus associados, a CDL realizou a Campanha Natal de Prêmios 2014, que contou com o diferencial de ser totalmente local e premiar além do consumidor, o lojista e também o vendedor. Para potencializar a campanha, a entidade promoveu a palestra "Conquistando clientes e vendendo mais no Natal de Prêmios", com Márcio Mancio. Além disso, a ação contou com uma mídia ostensiva, de comerciais de televisão, outdoors e propagandas em rádios, e também com a organização de duas carreatas no Centro e bairros da cidade para intensificar a divulgação junto à população.

A Ação de Recuperação de Crédito também integrou a Campanha Natal de Prêmios 2014, com o objetivo de estimular os inadimplentes a quitarem as suas dívidas, fomentar as vendas de final de ano e a competitividade dos associados. Para isso, a CDL intensificou o atendimento do Balcão de Negociação, durante o período de final-de-ano.

O último evento de confraternização de 2014 da classe lojista ocorreu em dezembro e contou com a presença do professor Pachecão, que releveu os segredos do sucesso. Na oportunidade participaram mais de 500 associados.



PROJETO “A CASA É SUA” LEVA O ASSOCIADO PARA DENTRO DA ENTIDADE

Para promover uma aproximação maior entre entidade e associados, a CDL está desenvolvendo o projeto de relacionamento *A Casa é Sua*.

A iniciativa consiste em uma visita dos associados à sede da CDL, após a última reunião-almoço de cada mês. Como o nome já diz, o projeto quer trazer o associado para dentro da entidade e fazer com que ele realmente se sinta em casa.



NOVA CENTRAL DE RELACIONAMENTO SERÁ O CANAL DIRETO ENTRE ASSOCIADO E ENTIDADE

Para melhor atender aos seus associados ampliando a transparência, a CDL Caxias criou um novo canal. A Central de Atendimento está sendo estruturada para acolher as solicitações, oferecendo informações e orientações sobre os produtos e serviços.

SELO 50 ANOS

A CDL Caxias do Sul se prepara para a comemoração de seus 50 anos de fundação em 2015. Uma das primeiras ações, ainda neste ano e que faz parte de uma extensa programação que culmina na data do aniversário, foi o lançamento de selo especial para marcar visualmente as cinco décadas de forte atuação em prol da classe lojista da cidade.



AUMENTA A REPRESENTAÇÃO POLÍTICA

Uma entidade com a importância social e econômica da CDL Caxias não pode ficar alheia às questões da sociedade em que está inserida. Por isso, cada vez mais, a CDL tem participação fundamental e decisiva em assuntos que afetam a vida cotidiana não apenas de seus associados, mas também de todos os caxienses. Uma mostra desse envolvimento e dessa preocupação com a sociedade está na série de ações e atividades que a entidade participa anualmente. Nesta gestão a entidade esteve presente em 214 reuniões de conselhos municipais, sendo representada por seus Diretores.

A CDL tem atuação efetiva no Conselho Municipal de Segurança, sendo uma das grandes apoiadoras dos órgãos de segurança nas ações com a Operação Papai Noel, que todos os anos é realizada na época das festas de fim de ano, com o objetivo de reduzir os delitos contra o comerciante e também contra quem vai às compras.

Ainda na defesa de seus associados, a CDL também segue o combate ao comércio ilegal de rua e feiras itinerantes, bem como atuação no que diz respeito a Lei de Comunicação Visual, fiscalizando e cobrando medidas que coibam práticas que lesam quem trabalha na legalidade e cumpre com as obrigações.

A CDL ainda busca mediar soluções para problemas ocasionados pelos estacionamentos na área central da cidade e dos containers de lixo colocados em frente aos estabelecimentos, dentre outras questões que afetam o comércio caxiense.



Diretores representantes junto aos Conselhos Municipais:

CMTT - Margarete Tomasini bender (CIC) e Valmor Concato (CDL)
COMDICA - Sérgio Formolo
COMEC - Julian Bianchini e Ivonei Pioner
COMIC - Ricardo Comandulli, Ângela de Cássia Freire e Carmen Dalcin
CMC - Cláudia Sassi
COMSEA - Renato Luiz Fedrizzi
COMSEPLAN - Oscar Angelo Panozzo e Analice Carrer
CMDS - Jackson Campani (Presidente do Conselho) e Rui Cassina
COMTUR - Gabriele Piccoli e Rodrigo Paglioli
COMISSÃO PRÓ-SEGURANÇA PÚBLICA - Rui Cassina
CONSELHO DELIBERATIVO DA FUNDAÇÃO CAXIAS - Renato Luiz Fedrizzi e Nadir Vanassi
CAXIAS DO SUL CONVENTIONS, VISITORS BUREAU - Eduarda Dagostini
COMTCNA - SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE - Mário Formolo
CONSELHO ESTRATÉGICO DA LA SALLE BUSINESS SCHOOL CAXIAS DO SUL - Paulo R. Magnani
COMISSÃO DE ENERGIA DA CIC - Vitor de Carvalho
COMITÉ ECOEFICIÊNCIA DA SERRA GAÚCHA - RESÍDUOS SÓLIDOS - Fernando Bertotto
CONSEPRO/MOCovi - Jackson Campani

CONVENÇÃO ESTADUAL LOJISTA 2015 SERÁ REALIZADA EM CAXIAS PELA CDL

No ano em que comemora 50 anos de existência, a CDL Caxias do Sul será anfitriã e promotora, junto com a FCDL-RS, da 46ª Convenção Estadual Lojista. Depois do anúncio oficial feito na última Convenção realizada no mês de agosto em Bento Gonçalves já iniciaram os preparativos para a organização do evento que vai reunir toda a classe lojista do Rio Grande do Sul de 13 e 14 de agosto de 2015, no Centro de Eventos da Festa da Uva, em Caxias do Sul. Lideranças da CDL Caxias, FCDL-RS, Prefeitura, Sebrae-RS, CDL de Bento e da Festa da Uva reuniram-se este ano para alinhar os detalhes para o evento que promete ser o melhor e maior realizado até hoje.



NOVA MARCA DA CDL CAXIAS ACOMPANHA TENDÊNCIA NACIONAL

O Sistema CNDL modernizou sua família de marcas: CNDL, FCDL, CDL, CDL Jovem e SPC Brasil ganharam uma identidade visual mais moderna e atual. A CDL Caxias acompanhou a modernização proposta pela Confederação, padronizando toda a sua comunicação com a nova marca.

As novas marcas trazem a nau fenícia utilizada nas identidades antigas, porém com traços atuais representando o processo contínuo de transformação e o desenvolvimento do movimento lojista, de seus associados e do varejo brasileiro.

O objetivo da mudança, alcançada após um longo trabalho de pesquisa e discussão, é, além de padronizar as marcas das entidades, consolidar uma imagem única para todo o Movimento Lojista.

A mudança traz importantes atributos que condizem com o movimento lojista como força, inovação, seriedade, visibilidade, evolução, alegria, presença e brasilidade.



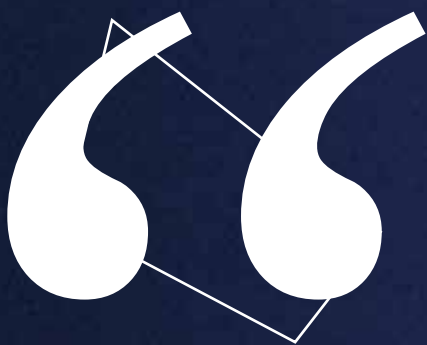


Relatório de Ações Sociais 2013 - 2014

Aprimorar a participação na sociedade

Depoimentos

Convidamos parceiros e pessoas que se envolvem ou se envolveram com a entidade nos últimos dois anos para fazer uma avaliação sobre as ações, projetos e iniciativas que levam a assinatura da CDL. Confira o que eles têm a dizer sobre a entidade:



"Agradecemos à CDL, ao Sebrae/RS e à Prefeitura pelo apoio aos associados do comércio de artesanato na Festa da Uva com o estande Feito à Mão, onde pudemos expor e comercializar nossos produtos, que são nossa fonte de renda."

Susete Roveda
Integrante do Grupo
Imigrantes Della Montagna

"A Fundação Caxias do Sul, entidade sem fins lucrativos, sente-se honrada em poder contar com a CDL no atendimento às pessoas e famílias em vulnerabilidade social, problema que atinge toda a população. Como pessoas, sempre consideraremos injusto quando outros iguais a nós não têm as mínimas condições de vida e de sobrevivência. Neste patamar, poder contar com a CDL é ajudar a inverter este quadro, proporcionando luz àqueles que não têm vez."

Paulo Poletto
Presidente da Fundação Caxias

"A Campanha Caxias na Festa foi fundamental para a nossa cidade. O comércio deve fazer parte da Festa da Uva, assim como ela faz parte do nosso dia a dia. O mínimo que fizemos já irá contribuir para o sucesso do evento, para que ele se torne cada vez maior e mais atraente para a comunidade e turistas. Aderimos à Campanha justamente pela visibilidade que ela deu às nossas lojas e pelo respaldo social que ela teve."

Vilson Riva,
Proprietário da Neobel que aderiu à
Campanha Caxias na Festa

"A mobilidade se transformou em um tema debatido por todos porque consome dois bens: a vida e o tempo. Quando o setor privado, a exemplo da CDL Jovem, faz esse tipo de campanha de conscientização, a sociedade entende que um igual fala e o êxito é bem maior. Parabéns aos organizadores da Campanha Não Quero Morrer no Trânsito! Somos parceiros para qualquer outro projeto que queiram desenvolver."

Manoel Marrachinho
Secretário Municipal de Trânsito, Transporte
e Mobilidade

"A CDL Caxias é um grande parceiro da Domus. A cada ano, por ocasião do McDia Feliz, a generosidade da sua diretoria e dos seus membros associados se torna inestimável para a incansável batalha visando ao aumento do índice de cura do câncer infantojuvenil na Serra Gaúcha, o que proporciona à Domus as condições materiais para o acolhimento e abrigo de crianças com câncer e seus responsáveis em nossa casa."

Rocco Francesco Donadio
Presidente em exercício da Domus

"Ter um Programa de Responsabilidade Social Corporativa na CDL, além de aliar a marca, reverte à baixa qualificação da mão de obra para as vagas existentes e a dificuldade de oportunidade para a entrada do jovem no mercado de trabalho, contribuindo também com o desenvolvimento social da sua comunidade."

O Pescar só é eficiente porque ocorre transformação! É visível essa transformação na família, nos projetos para o futuro de cada aluno, nos sonhos e na autoestima deles, e em cada voluntário que contribui na formação dos estudantes e como consequência o ser profissional."

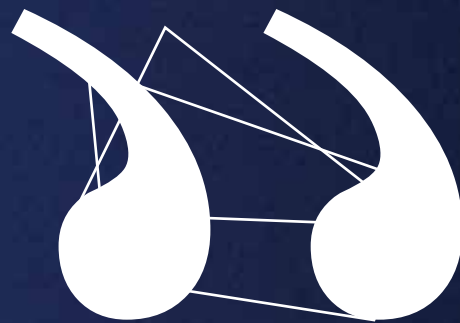
Luciani Kielling Kist
Instrutora de aprendizagem do Projeto
Pescar na CDL Caxias

"O Projeto Linha da Pequena Empresa está sendo de fundamental importância na melhora do nível de informações disponíveis para os candidatos a empresários e empresárias, além do fato de já ter possibilitado que vários pequenos negócios tenham se formalizado e hoje contam com os benefícios de possuírem um CNPJ. Um projeto desta monta só é possível através de parcerias fortes com instituições realmente preocupadas com o desenvolvimento do ambiente legal das MPEs, e a CDL, através de suas ações, tem mostrado este comprometimento."

Rogério Rodrigues
Gerente Regional Serra Gaúcha Sebrae

"O Glamour Girl é um concurso maravilhoso, onde ensinamentos como o carinho, amor ao próximo e lições para a vida inteira só podem ser aprendidos nele. Tenho um orgulho imenso de ter participado, pois para mim o título era só uma parte de um projeto muito maior. Não nego minha felicidade de quando fiquei sabendo que eu representaria o Sindilojas e a CDL, nomes importantíssimos para o comércio da região. Ressalto, novamente, a importância de tais, e espero que a próxima candidata tenha o mesmo privilégio de representar vocês como eu tive."

Stephanie Monareto Brugalli
Candidata a Glamour Girl Sindilojas/
CDL 2014



Linha da Pequena Empresa percorre bairros da cidade incentivando o empreendedorismo

Na cidade onde existe uma empresa para cada sete habitantes, facilitar a formalização de novos empreendimentos e apoiar a gestão dos que já existem é um trabalho contínuo. Para isso foi criada a Linha da Pequena Empresa, que percorre os bairros de Caxias do Sul semanalmente, tornando-se acessível aos caxienses. Nestes quase dois anos de atendimento do Programa, mais de 4.400 pessoas já formalizaram seus empreendimentos de forma gratuita dentro do ônibus adaptado.

Dentro do ônibus, empresários ou futuros empreendedores podem obter informações e orientações sobre o uso do crédito e soluções integradas de crédito como: SPC, CDL Cobrança e Balcão de Negociação. Também são divulgadas as facilidades exclusivas para os associados da CDL como: CDL Empregos, convênios de telefonia e planos de saúde corporativos. São vantagens competitivas para o pequeno empreendedor que poder a vir associar-se à entidade. A Linha da Pequena Empresa é uma parceria do Sebrae/RS com a CDL, a Prefeitura Municipal de Caxias do Sul e a Visate.



Programa Pescar forma cidadãos e profissionais de sucesso

O Pescar da CDL/Prefeitura vai além das aulas na sede da entidade, onde os jovens, em situação de vulnerabilidade social inseridos no projeto, têm a oportunidade de aprender e crescer profissionalmente.

Além da formação para a atividade do varejo, os alunos também têm a oportunidade de colocar em prática ações de responsabilidade social e de valorização ao próximo. Mais do que ensinar, o Projeto Pescar quer transmitir valores e princípios aos adolescentes transformando-os em cidadãos e profissionais de sucesso na sociedade.



CDL incentiva associados a doarem porcentagem do Imposto de Renda ao COMDICA



Às vésperas do período de declaração, a CDL tentou sensibilizar empresas e cidadãos quanto à importância de destinação do Imposto de Renda devido, tanto de pessoas físicas (6%), quanto jurídicas (1%), ao Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FMDCA). O Fundo é o instrumento legal pelo qual a Prefeitura Municipal de Caxias do Sul destina parte dos recursos

captados para as entidades de atendimento à criança e ao adolescente em situação de vulnerabilidade, nas áreas de proteção, prevenção e recuperação. Os recursos do Fundo financiam os projetos das entidades da cidade, que são previamente apreciados e aprovados pelo Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Caxias do Sul (COMDICA).

CDL Jovem espalha generosidade, bondade e respeito por um trânsito mais humanizado em Caxias

A tradicional Campanha *Não Quero Morrer no Trânsito* da CDL Jovem de Caxias do Sul seguiu sua trajetória de sucesso e superação a cada ano, ultrapassando as expectativas dos integrantes. Em 2013, as ações executadas atraíram os olhares da sociedade nas redes sociais com o mote #façominhaparte e a adesão de personalidades caxienses, como soberanas da Festa da Uva, técnico da Seleção Brasileira Felipe Scolari e Frei Jaime Bettega, que emprestaram suas imagens para se engajar na causa. Já em 2014, as atividades ganharam um toque de calor humano na intenção de passar uma mensagem de gentileza, bondade e respeito nos diferentes modais de trânsito.



CDL participa do Glamour Girl 2014



As entidades do comércio – CDL e Sindilojas – participaram do concurso Glamour Girl em apoio ao trabalho da Liga Feminina de Combate ao Câncer de Caxias do Sul, que presta assistência aos pacientes com câncer em situação de vulnerabilidade da cidade. Em 2013, a representante da entidade foi Lúcia Brustolin, de 15 anos, estudante do ensino médio no Colégio São Carlos e filha de José Carlos Brustolin e Lisandra Susin. Já em 2014, a candidata foi Stephanie Monareto Brugalli, de 16 anos, estudante do Colégio São José e filha de Max Brugalli e Marta Regina Monareto.

CDL presente na Festa da Uva 2014

Seguindo a tradição de participar do concurso de escolha da Rainha e Princesas da Festa Nacional da Uva, a CDL, o Sindilojas e o Sindigêneros apoiaram a estudante de Arquitetura e Urbanismo Helena Losekann Marcon. A jovem é a embaixatriz da Festa da Uva 2014 que representa as entidades do comércio.



CDL chama a atenção para Campanha Outubro Rosa

A CDL Caxias esteve engajada na campanha mundial Outubro Rosa.

A entidade chamou a atenção das mulheres para a prevenção e combate ao câncer de mama com assinatura de e-mail personalizada, banner e matéria no site da entidade.



Homens na Cozinha repassou mais de 1 milhão e trezentos mil reais para entidades assistenciais

Nas edições do jantar beneficente "Uomo na Cucina" –Homens na Cozinha, entre os anos 2013/2014 foram atendidos 44 projetos de entidades sociais, e repassados 418 mil reais. As entidades contempladas, que apresentaram projetos à Fundação Caxias foram: Apadev, Apae, Associação Criança Feliz, Associação dos Renais Crônicos de Caxias do Sul, Associação Educacional Helen Keller, Associação Mão Amiga, Casa Anjos Voluntários, Centro Assistencial Voluntários Sem Fronteiras, Centro Cultural Espírita Jardelino Ramos, Comunidade Terapêutica Centro Vita, Comdica, Instituto Cidadão Integral, Cruz Vermelha, Fundação Caxias, Lar da Velhice São Francisco de Assis, Life Made, Lefan, Liga Feminina de Combate ao Câncer, Parceiros Voluntários, Pastoral da Criança, Patna, Rotary Clube Ana Rech e Sociedade Espírita Amor e Caridade – Escola de Educação Infantil Tia Laura.

O evento seguiu o formato de sucesso dos anos anteriores e contou com 40 cozinhas, 160 chefs, 1.600 participantes e cerca de 400 profissionais envolvidos. Desde 2002, o evento arrecadou mais de R\$1.318.000,00 e beneficiou 134 projetos sociais.



Caxias na Festa: mais vendas no comércio durante Festa da Uva



Com o objetivo de fomentar as vendas no varejo antes, durante e depois da Festa Nacional da Uva 2014, as entidades do comércio caxiense – CDL Caxias, Sindilojas e Sindigêneros –, em parceria com a Prefeitura Municipal de Caxias do Sul

e a Festa Nacional da Uva, realizaram pela primeira vez a Campanha Caxias na Festa. Com o objetivo de aproximar ainda mais os estabelecimentos comerciais da principal festa da cidade, os associados foram convidados a adquirir, junto às entidades, kit da ação que continha ingressos para o evento, adesivos para decoração da vitrina, bem como etiquetas Festa da Uva para expor os produtos que estiveram contemplados na Campanha.

A Campanha foi dividida em duas fases: na primeira, antes da Festa, o consumidor procurou os estabelecimentos participantes e identificados e ganhou ingressos cortesia na compra de produtos com a etiqueta Caxias na Festa. Já na segunda fase, depois de utilizado o ingresso, ele valia desconto nos estabelecimentos participantes. Os turistas e os caxienses localizavam os estabelecimentos comerciais participantes pelo adesivo da campanha na vitrina e também pelo Guia Caxias na Festa, distribuído gratuitamente, com informações dos locais onde os ingressos podiam ser trocados por descontos nas compras.



CDL, Prefeitura e Sebrae/RS apoiam artesanato local

A CDL Caxias, em parceria com o Sebrae/RS e a Prefeitura Municipal de Caxias do Sul, criou um espaço para os associados do comércio de artesanato exporem e comercializarem seus produtos na Festa Nacional da Uva 2014. No estande *Feito à Mão* foram vendidos produtos de artesanato das empresas que participam dos projetos coletivos do Sebrae/RS, artesãos filiados à CDL e um grupo apoiado pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Emprego de Caxias do Sul. A iniciativa teve o objetivo de apoiar a sustentabilidade do artesanato.



Uma parceria que dá mais brilho para o Natal caxiense

O Natal de Caxias do Sul tem muito mais brilho devido a uma parceria entre a Câmara de Dirigentes Lojistas e a Prefeitura Municipal. A entidade, além de incentivar os associados a decorarem suas lojas, também é a responsável pelo Natal Brilha. A CDL teve participação determinante na decoração natalina na área central do município, composta por árvore de 15 metros de altura, iluminação especial, decoração natalina da praça Dante Alighieri com o diferencial dos Papais Noéis robotizados, que realizaram apresentações.

Além desta iniciativa, a CDL apoiou a Rua do Papai Noel. Organizada por um grupo de lojistas da Avenida Júlio de Castilhos, na quadra entre as ruas Marquês do Herval e a Borges de Medeiros, a ação incorpora o espírito natalino com decoração alusiva no espaço urbano.



CDL Caxias se engaja na Campanha McDia Feliz

A diretoria da CDL Caxias se envolveu nas Campanhas do McDia Feliz, realizadas anualmente no dia 30 de agosto. Os diretores da entidade adquiriram tíquetes antecipados do sanduíche Big Mac em benefício à Associação de Amparo à Criança e ao Adolescente com Câncer da Serra Gaúcha (Domus), que recebe repasse do Instituto Ronald McDonald e aplica nas despesas da casa que acolhe crianças e adolescentes e acompanhantes durante tratamento quimioterápico no Hospital Geral.

VAMOS TRANSFORMAR BIG MAC EM SORRISOS

A cada ano, todo mundo se reúne no McDonald's para um dia e uma causa especial: o McDia Feliz. O dia em que toda a venda de Big Mac, exceto alguns impostos, é revertida para instituições que lutam pela cura do câncer infantojuvenil. Mais de 30 mil crianças, adolescentes e suas famílias são beneficiadas por ano. Participe do McDia Feliz e transforme Big Mac em sorrisos.



Campanha do Agasalho tem apoio da CDL

O espírito de solidariedade é estimulado anualmente antes do frio chegar em Caxias do Sul com a Campanha do Agasalho. Reconhecidas por sua credibilidade e sucesso, as edições da campanha, realizadas pela Fundação Caxias, em 2013 e 2014 tiveram o apoio da CDL.

Os moradores em situação de vulnerabilidade social da cidade foram beneficiados com milhares de roupas, calçados e cobertores, entre outros donativos.



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 faz o fechamento, com louvor, do planejamento estratégico da CDL.

Com o objetivo de conquistar o equilíbrio financeiro da entidade foram criadas duas estratégias: aumentar a receita e reduzir os custos. Nesta perspectiva financeira, o Planejamento Estratégico da CDL definiu como norte a criação de novos indicadores de desempenho para que os associados, atualmente os financiadores da entidade, possam ter o retorno de seus investimentos.

A evolução de 2012 para 2013:

Receitas	representaram um crescimento de 4,20%;
Custos/Despesas	representaram um aumento de 1,40%.

A evolução de 2013 para 2014:

Receitas	representaram um crescimento em 2014, comparado com 2013 de 5,74%;
Custos/Despesas	representaram um aumento em 2014, comparado com 2013 de 3,25%.



Sistema CNDL

