

associado / A receita de sucesso da Unimed Nordeste

Revista bimestral da CDL de Caxias do Sul

O Lojista

em Revista



Ano 2
Nº 7
Julho/Agosto
de 2007



gestão

A contabilidade
como sua aliada



NESTA EDIÇÃO

Relatório de Gestão
e Balço Social
2005/2007

CDL de Caxias do Sul publica neste
ano seu primeiro Balço Social



4 ponto de venda Valorize o ambiente

Uma boa exposição do produto aguça os sentidos e mexe com o imaginário do cliente

Divulgação



Mário Franzem

5 matéria de capa A empresa em números

Veja como uma boa contabilidade pode ajudar o lojista a avaliar o resultado real da empresa

6 varejo Cartões de crédito

Lei gaúcha obriga lojistas a exigirem documento com foto na hora da compra

9 case do associado Uma gestão planejada

Focada na qualidade, a Unimed Nordeste-RS colhe os resultados de um moderno processo de administração

10 teste Aumente as vendas

Saiba como estimular seus vendedores a alcançar as metas

Fale com a Redação



Você pode participar da revista enviando mensagem para o e-mail leitor@entercaxias.com.br, pelo telefone/fax (54) 3028.2868 - 3028.3894 ou para a Rua Cel. Flores, 810, sala 700, Centro Comercial Silo, São Pelegrino, Cep 95034-060, Caxias do Sul (RS), com o assunto *O Lojista - em Revista*.

As correspondências devem ser encaminhadas com a identificação do remetente, empresa que trabalha ou atividade que exerce. *O Lojista* reserva-se o direito de selecioná-las e resumi-las para publicação.

O Lojista

em Revista

Publicação bimestral da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de Caxias do Sul. Distribuição gratuita.

Rua Sinimbu, 1415 - 4º andar
Centro - Caxias do Sul - RS
Fone: (54) 3209.9977
Fax: (54) 3209.9969
cdl@cdlcaxias.com.br
www.cdlcaxias.com.br

Ano 2 - Nº 7 - Julho/Agosto de 2007

Presidência 2005/2007 – Milton Corlati
Vice-presidência – José Quadros dos Santos (1º vice-presidente); Renato Corso (2º vice-presidente)
Diretoria – Ivandro Roberto Polidoro (1º diretor-secretário), Ivanir Antônio Gasparin (2º diretor-secretário), Valmor Concatto (1º diretor financeiro), Ivonei Miguel Pioner (2º diretor financeiro)
Presidência Conselho Consultivo – Pedrinho Ferrarini;
Diretoria Executiva – Sirlei Bertollo; **Gerência Comercial** – Joceli Silva da Silva; **Relações Públicas** – Silvío Cesar Munaretto (CONRERP 2331); **Auditoria Independente** – Volnei Ferreira de Castilhos; **Conselho Editorial** – Adriana Silva, José Quadros dos Santos, Renato Corso, Sirlei Bertollo e Silvío Cesar Munaretto

Departamentos

CDL Controladoria – Valter Agostinho Minúscoli;
CDL Cobrança – Valmor Concatto e Gustavo Perini;
CDL Empregos – Parvati Posser e Daniela Rossi Carlin;
CDL Ensino – Arcângelo Zorzi Neto; **CDL Jovem** – Renato Corso e Leonardo Beretta; **CDL Meio Ambiente** – Ivonei Miguel Pioner e Renato Luiz Fedrizzi; **CDL Patrimônio** – Ivandro Luis Pioner; **CDL Segurança Pública** – Ivanir Antônio Gasparin e Paulo Ricardo Magnani; **CDL Tecnologia** – Renan Tedesco e Luiz Antônio Kuyava; **CDL Turismo** – J. Henrique Elustondo e Cristian Horbach; **Assuntos Extraordinários** – Paulo Ricardo Magnani e Victor Hugo Gauer; **Assuntos Jurídicos, Fiscais e Tributários** – Ivandro Roberto Polidoro e José Quadros dos Santos; **Ação Social** – Sérgio Formolo e Renato Luiz Fedrizzi; **Economia e Estatística** – Miguel Frederico Fortes e Julian Bianchini; **Marketing** – Ivanir Antônio Gasparin e Carmem Dalcin; **Produtos, Serviços e Convênios** – Alcides Perini e Luiz Giacomini; **Social e Eventos** – Nelson Lisot e Analice Carrer; **SPC** – Pedrinho Ferrarini e Milton Corlati; **Distrito 4** – Victor Hugo Gauer e Rogério De Todelo

Representantes junto aos Conselhos Municipais

CMTM – Conselho Municipal de Trânsito e Transportes – Nelson Lisot
COMDECON – Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – Ivandro Roberto Polidoro
COMDICA – Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – Sérgio Formolo
CONSEA – Conselho Municipal de Segurança Alimentar – Renato Luiz Fedrizzi
COMSEP – Conselho Municipal de Segurança Pública – Alcides Perini e Ivanir Antônio Gasparin
COMTUR – Conselho Municipal do Turismo – J. Henrique Elustondo e Cristian Horbach
SOAMA – Sociedade dos Amigos dos Animais – Renato Luiz Fedrizzi
Comissão de Segurança – Alcides Perini
Comissão de Impacto Econômico – Miguel Fortes
Conselho Deliberativo da Fundação Caxias – Renato Luiz Fedrizzi

Produção e Execução

Enter Consultoria em Comunicação
Rua Cel. Flores, 810, sala 700 - 7º andar
Edifício Comercial do Silo
Bairro São Pelegrino
Fone: (54) 3028.2868
Fone/Fax: (54) 3028.3894
enter@entercaxias.com.br



Edição: Adriana Silva (MTB 8823)
Reportagem: Adriana Silva
Projeto Gráfico e Diagramação: Marli Superti
Revisão: Simoni Schiavo (MTB 8821)
Capa: Mário Franzem
Fotos Relatório: Anahi Fros, Gilmar Gomes e Divulgação
Impressão: Editora São Miguel
Tiragem: 4.000 exemplares

Para anunciar ligue Free Design: (54) 3025.2552

É permitida a reprodução de matérias, desde que citada a fonte. Os artigos assinados são de responsabilidade de seus autores, não refletindo, necessariamente, a opinião desta entidade.

O papel da direção na qualidade

O envolvimento da direção na administração da empresa, praticando a liderança e o comprometimento, é essencial para desenvolver e manter um sistema de gestão da qualidade eficiente, que possa proporcionar benefícios para as partes interessadas. Para alcançar esses benefícios é necessário estabelecer, sustentar e aumentar a satisfação do cliente. Convém que a diretoria considere algumas ações específicas, como estabelecer políticas e objetivos coerentes com o propósito da empresa; participar de projetos de melhoria – buscando novos métodos, soluções e produtos -, criar um ambiente que encoraje o envolvimento

e o desenvolvimento das pessoas, e fornecer a estrutura e os recursos necessários para apoiar os planos da empresa.

É conveniente, também, que a direção defina métodos de medição do desempenho da empresa para determinar se os objetivos foram atingidos. Esses métodos podem incluir desde medição financeira; medição de desempenho de processo da organização, e avaliação da satisfação dos clientes e das pessoas na empresa. É fundamental que as informações obtidas, de tais medições e avaliações, sejam analisadas criticamente pela direção para assegurar a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e, con-



empresa ao longo do tempo); índices de clientes satisfeitos (que medem a satisfação dos clientes); índices de ganhos/perdas (que proporcionam avaliação do número de novos negócios e o número de contratos perdidos), ou ainda, as inadimplências e estrutura etária (que é o tempo que o cliente trabalha com a empresa).

Em resumo, o papel da direção da empresa é fundamental para a aplicação de um sistema de gestão da qualidade. As pessoas não resistem às mudanças, elas resistem a serem mudadas"

Analice Carrer
Diretora

seqüentemente, do desempenho da empresa.

Algumas formas de mensuração são: a pesquisa de opinião (que avalia a satisfação dos colaboradores com o seu ambiente de trabalho); o crescimento (que avalia o aumento do faturamento da



Nosso destino é servir melhor você.

Você faz parte do nosso caminho



Fone/Fax: (54) 3026-2777
Acesse nosso site:
WWW.TRANSLOVATO.COM.BR



O ambiente no ponto de venda

"Considerando que a absoluta maioria dos brasileiros não tem dinheiro para viajar, a ida às compras passa a ser um programa. Observaremos, ao longo dos próximos anos, um enorme esforço do varejo e dos anunciantes no sentido de envolver e encantar o consumidor mediante ambientação, retenção, fidelização, tematização e uso de novas tecnologias. Há muito ainda a fazer".

Ronald Peach Jr, presidente da Popai Brasil

A afirmação acima é preocupante porque o varejo não está se preparando para receber esta demanda. Não é só em lojas de alimentação que as pessoas vão às compras. No varejo de têxteis, móveis, brinquedos e muitos outros, o consumidor faz um passeio com sua família, um programa onde todos participam. É essencial, portanto, que o ponto de venda comece a criar estímulos para esses potenciais clientes. Todos sabem que a melhor propaganda é o boca a boca. Todo o lojista quer que os consumidores levem consigo algo para contar aos amigos, à família e a todos que passam se tornar mais um cliente.

Por isso, o ambiente do ponto de venda deve ser aproveitado como meio de chamar a atenção. Essa atmosfera é possível quando se presta atenção a pequenos detalhes que fazem a diferença na hora de induzir o cliente a permanecer por mais tempo dentro de uma loja. Vejamos alguns desses detalhes que se tornam importantes para sempre lembrar daquele espaço. Aguçar os cinco sentidos do ser humano (*Marketing Sensorial*): um aroma,

uma música ambiente, uma temperatura, as cores em harmonia, a iluminação adequada, um café ou uma bala, a mercadoria ao alcance do toque, ou uma bela embalagem fazem parte desse mundo mágico que seduz e faz o cliente permanecer mais tempo dentro da loja.

"Sem nunca esquecer que o atendimento é papel importante nessa energia contagiante e que tudo começa na vitrina, onde o cliente decide se entra ou não nesse mundo de sonhos e desejos", ressalta a especialista em *Marketing* e *Vitrinista*, Suzana Borghetti Furlan.

Exposição

A exposição dos produtos na loja deve possibilitar aos clientes livre acesso às mercadorias de destaque, que devem estar em pontos estratégicos e serem trocadas com frequência. "Nunca esquecendo que deve haver uma conexão lógica entre o produto-estrela e as mercadorias dispostas a sua volta". Os *displays* são peças importantes, e devem ser proporcionais ao produto e ao espaço tridimensional a sua volta. Eles chamam a atenção

e despertam sensações, atingindo assim o objetivo do comércio que é a venda. Devemos lembrar que cada *display* deve ter uma mensagem única e clara dentro da proposta da loja e da intenção comercial da empresa.

O profissional que cuida da exposição da mercadoria (*visual merchandising*) precisa de tempo para pensar e criar instalações visuais, porque, de um lado, ele tem o produto para expor; de outro, há um consumidor cada vez mais exigente e querendo sempre mais. "Nessa tarefa deve haver uma unidade entre vitrina e interior da loja. Uma vez que o cliente é atraído pela vitrina, a decoração interna o levará a percorrer toda a área de venda. É importante, para que isso aconteça, que, no desenvolvimento do *layout* da loja, a definição da circulação seja eficiente e permita a todos os clientes atingir qualquer ponto da loja, sem obstáculos e visualizar e/ou tocar todos os produtos", observa Suzana.

A grande aposta no futuro do varejo é o profissionalismo e a adoção de novas tecnologias, não esquecendo do "prazer em receber".

Fotos Divulgação



Dicas

Para se criar o *layout* de uma loja, deve-se levar em consideração

- ▶ o formato operacional da loja;
- ▶ o objetivo mercadológico e comercial da empresa;
- ▶ os padrões de comportamento na compra;
- ▶ o espaço e a forma de circulação;
- ▶ a quantidade e variedade de produtos e seu posicionamento na área de venda;
- ▶ os equipamentos para a exposição dos produtos;
- ▶ o perfil do cliente;
- ▶ as necessidades legais e os serviços oferecidos.

Use a contabilidade a seu favor

Não existe gestão de uma empresa sem uma boa contabilidade. É ela que permite avaliar o resultado real da empresa. Se houve lucro, ótimo; se houve prejuízo é a contabilidade que poderá responder a algumas questões: Quais são as causas? Quem gastou a mais do planejado no mês? Foram as vendas que não reagiram?

Uma boa contabilidade mostrará a evolução do patrimônio da empresa e se todas as operações realmente estão gerando lucro. Pois sem lucro a empresa perde a capacidade de investimento e pode ter sérios problemas com a Gestão do Capital de Giro (assunto que vamos tratar nas próximas edições). A importância da contabilidade é tão grande para qualquer empresa, independente do seu tamanho, que Dom João VI, em 1808, ao chegar no Brasil disse: "*Quero que minha real fazenda seja adotado e praticado o método contábil adotado universalmente para registrar e apurar os resultados através das partidas dobradas*".

"A contabilidade nos dias atuais exerce um papel de vital importância na gestão da empresa, desde para cumprir as exigências legais impostas pelo Fisco, até mostrar o retorno do investimento feito pelo acionista. É necessário desvincular a visão que a contabilidade serve somente para pagar impostos. Podemos usá-la na boa gestão da empresa", afirma Volnei F. de Castilhos, consultor e mestre em Finanças pela Ufrgs.

Acompanhamento diário

Foram-se os dias onde as decisões poderiam ser tomadas somente pela intuição ou avaliando o desempenho do passado. Hoje, uma boa contabilidade é o sustentáculo para o sucesso do negócio, reforça o professor. A contabilidade se constitui no coração da empresa. É o melhor sistema de informações para o empresário acompanhar suas despesas e receitas, capacidade de investimento, que medidas adotar para recuperar a empresa ou indicar o que pode ser melhorado. As organizações de sucesso não cansam de falar sobre a importância de ter uma boa contabilidade, bons controles e uma visão de futuro do negócio.

Os balanços, a partir da estabilização da moeda, demonstram a real situação das empresas. Portanto é imprescindível que o pequeno e médio comerciante



Mário Franzem

tenha como seu grande parceiro um profissional contábil atualizado e ético que possa lhe ajudar a responder às seguintes questões: Qual a evolução mensal dos gastos? Quanto os custos representam sobre o faturamento? Quanto as despesas financeiras estão representando sobre o faturamento? Qual o volume de custos fixos, porque se gastou mais nessa despesa sem ter uma previsão orçamentária? Porque nossas receitas vêm caindo mês a mês? Que medidas devem ser tomadas para reduzir custos e ampliar os ganhos?

Planejamento Tributário

O planejamento tributário de uma empresa pode ser feito por uma boa contabilidade, avaliando-se as alternativas legais para reduzir a tributação. São algumas análises básicas e fundamentais para monitorar o comportamento das principais despesas que o empresário precisa acompanhar para não afetar o seu capital de giro. Recomenda-se que o comerciante que nunca usou os benefícios da contabilidade que não perca mais tempo e comece hoje mesmo olhando seu Balanete Mensal, Balanço e Demonstrativo de Resultado. A chave do sucesso está na gestão dos números. A contabilidade mostrará se o negócio está sendo rentável, se o mesmo deve ser reavaliado ou até fechado.

Leia nas próximas edições

- Custos
- Gestão Estratégica do Capital de Giro
- Sistema de Informações para Avaliar o Negócio
- Orçamento
- Planejamento Estratégico



As dicas desta sessão são dadas pelo consultor e mestre em Finanças Volnei F. de Castilhos.

volneifc@terra.com.br



Dica de Livro

Introdução à Contabilidade

Alexandre Assaf e
Adriana Maria
Procópio de Araújo

Editora Atlas



Mário Franzem

Compra com **cartões** exige documento com foto

Desde o dia 12 de junho, todos os consumidores que realizarem compras no Rio Grande do Sul devem apresentar um documento de identidade com foto quando efetuarem compras com cartões de crédito e débito.

O comerciante deverá anotar o número do documento na nota fiscal ou na fatura para comprovar que cumpriu a lei e o cliente deve assinar o comprovante da

transação. O autor da proposta, deputado estadual Carlos Gomes (PPS), diz que a intenção é dar maior segurança às transações.

"Ao solicitar a carteira de identidade ou outro documento oficial com foto, o lojista garante que o comprador é, de fato, o dono do cartão, evitando disputas entre operadoras, cliente e loja em caso de roubos", argumenta o deputado.

Se descumprir a lei, o

comerciante arcará com o prejuízo no caso de uso do cartão por assaltantes. Atualmente, nas situações em que quem roubou consegue fazer compras com o cartão antes que o cliente comunique o fato à operadora, quem fica no prejuízo é a operadora.

Os comerciantes interessados em anexar cartazes informando a nova lei aos seus clientes, devem entrar em contato com a CDL ou o Sindilojas.

A lei

► Como medida de segurança e proteção patrimonial nas relações de consumo e visando a evitar possíveis fraudes ou o cometimento de qualquer outro tipo penal pertinente, as empresas e os estabelecimentos comerciais e financeiros que trabalham com cartões de crédito ou débito deverão exigir, obrigatoriamente, a apresentação do documento de identidade, assumindo a responsabilidade do ônus no caso de descumprimento.

► No caso de recusa da apresentação do documento de identidade, as empresas e os estabelecimentos comerciais e financeiros poderão negar ou desfazer a venda do produto ou a prestação do serviço anteriormente acordada, ou exigir outra forma de pagamento.

Novo convênio em telefonia

A CDL, através de seu Departamento de Produtos, Serviços e Convênios, acaba de fechar uma parceria com a Transit Telecom, operadora nacional de telefonia fixa. Com essa nova opção, os associados da CDL poderão economizar em chamadas locais, interurbanas e internacionais. "Com o código 17 da Transit Telecom, sua empresa pode economizar até 30% nas chamadas interurbanas e internacionais para núme-

ros fixos. Você nem precisa trocar de número telefônico. Para usar o 17 Total, tudo que sua empresa precisa fazer é se cadastrar no convênio CDL Transit e substituir o código da operadora atual pelo 17", explica o diretor Luiz Giacomini.

Para mais informações entre em contato com o Departamento Comercial da CDL Caxias pelo telefone (54) 3209.9977 ou pelo e-mail comercial@cdlcaxias.com.br

2ª Semana do Comércio

A apresentação da peça teatral *O Elevador* e o Almoço em Comemoração ao Dia do Comerciante integraram as ações da segunda edição da *Semana do Comércio e Serviços de Caxias do Sul*.

A Semana, que tem por objetivo estimular os empresários a buscarem mais conhecimento e sensibilizá-los para atitudes em prol do seu negócio, faz parte do

Programa de Desenvolvimento do Comércio e Serviços de Caxias do Sul.

A peça *O Elevador* foi apresentada no dia 10 de julho na Casa da Cultura Pedro Parenti. O almoço, realizado anualmente pela CDL, Sindilojas e Sindigêneros, aconteceu no dia 15 de julho no Salão dos Capuchinhos, e reuniu comerciantes e seus familiares.

Departamento
Comercial
(54) 3209.9977
ou e-mail
comercial@cdlcaxias.com.br

Profissionais liberais podem usar o SPC

A partir de agora, os profissionais liberais associados à CDL Caxias poderão utilizar um dos principais serviços oferecidos pela entidade: o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC). Desta forma, o prestador de serviço poderá consultar o SPC antes de dar crédito e, em caso de inadimplência, incluir o nome do devedor no banco de dados.

Para poder usufruir dessa nova opção, o profissional liberal precisa, além de ser associado à CDL, ter um contrato formal de prestação de serviços com o cliente, pois, caso este cliente não cumpra suas obrigações financeiras no prazo contratado, será esse documento que irá comprovar a relação profissional entre os dois.

"Até então os profissionais liberais associados à CDL tinham acesso a todos os convênios e produtos, como telefonia, vigilância, despa-

chante, e outros tantos, mas não tinham acesso às vantagens oferecidas pelo SPC", destaca o diretor Pedrinho Ferrarini.

Neste caso, como o SPC possui várias modalidades de consultas (crédito e cheque), o profissional pode escolher o tipo que melhor adapta-se às suas necessidades, sempre levando em consideração o tipo de serviço que ele presta. Para ajudá-lo a melhor definir o tipo de associação, a CDL coloca à disposição seu Departamento Comercial que poderá esclarecer todas as dúvidas. O associado pode escolher, por exemplo, a modalidade que inclui apenas a consulta de cheque ou a completa, que inclui cheque e crédito.

O diretor Ferrarini lembra que esse serviço está à disposição de todos os profissionais liberais, os que são associados e os que vierem a se associar à CDL.

Para se associar

Profissionais liberais

- ▶ Cópia de Alvará de Localização;
- ▶ Cópia do RG e CPF;
- ▶ Cópia do comprovante de residência;
- ▶ Cópia da declaração do IR;
- ▶ Carteira de Identidade do órgão controlador do exercício da profissão. Ex (OAB, CRA, etc.)

Se houver o convênio com plano de saúde (obrigatório de empresa constituída):

- ▶ Cópia da Carteira de Identidade
- ▶ Cópia do CPF
- ▶ Certidão de Casamento e/ou declaração de união estável
- ▶ Certidão de Nascimento

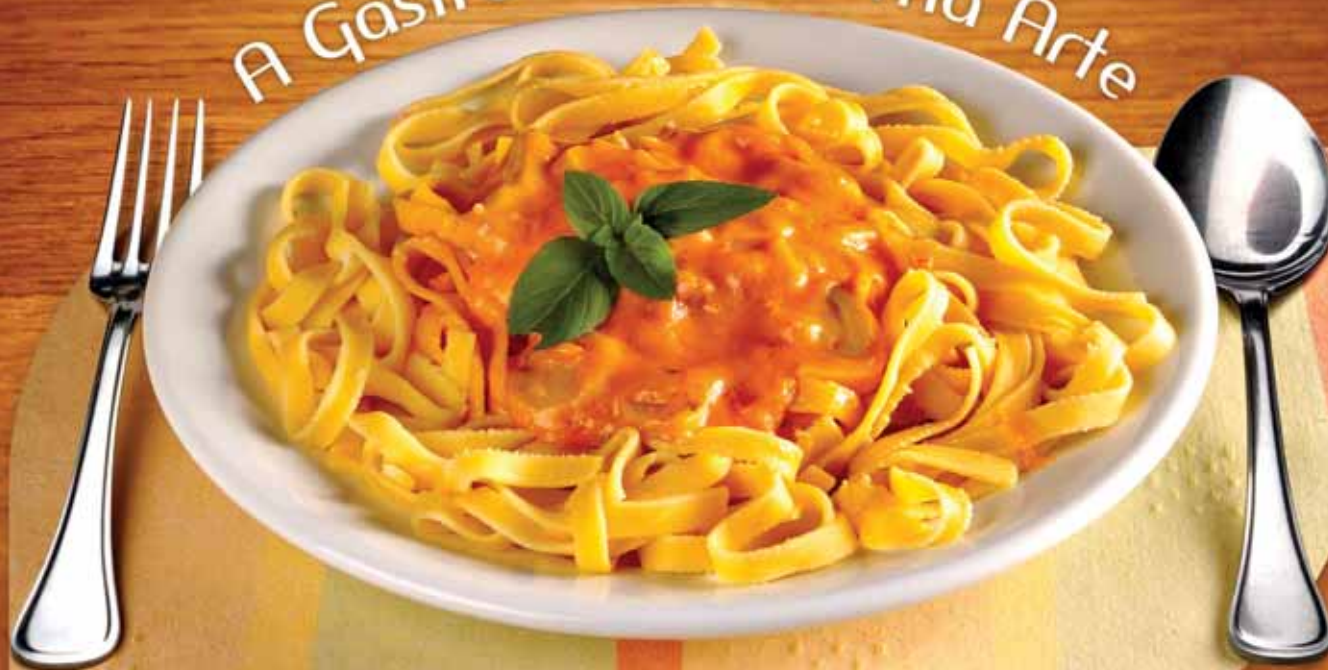
Observação: para funcionários, ficha funcional.

Se houver convênio com telefonia móvel:

- ▶ Cópia da Carteira de Identidade
- ▶ Cópia do CPF



A Gastronomia é uma Arte



Atendemos de 3ª a domingo
Rua Rodrigues Alves, 2466
Bairro Cruzeiro - Caxias do Sul

(54) 3212.1533


CENTENÁRIO
RESTAURANTE



Que cliente eu preciso?

Muito se ouve falar na necessidade de satisfazer o cliente, aliás, muita coisa já foi escrita e reescrita sobre o tema, mas habitualmente bate-se na mesma tecla: cliente satisfeito volta e devemos quantificar isso de qualquer maneira. Então, as empresas em geral procuram disponibilizar questionários, uns mais fáceis outros mais complicados de preencher para responder se ficou satisfeito com o atendimento ou com o produto comprado.

Quantas vezes estivemos em um hotel e fomos indagados sobre as instalações ou a estadia e a nossa resposta, que estava ligada no automático, acolheu positivamente, a menos que algo realmente desagradável tivesse acontecido e nesse caso duvido que alguém perguntasse algo a respeito... Considerando uma estadia normal, a nossa resposta ficaria entre o bom e o ótimo, dependendo do nosso grau de constrangimento e hipocrisia. Sendo assim, seríamos mais um número positivo na planilha do gerente, ávido a relatar à Diretoria o grande percentual de clientes satisfeitos. Porém, se alguém dessa mesma Diretoria perguntasse ao gerente quanto da satis-

Mário Franzem



fação foi transformada em lucratividade, aposto que ele não teria uma planilha para apresentar.

Essa é a grande questão que deve ser gerada a partir das diferentes metodologias de medida da satisfação. A obviedade evidenciada pelo número de satisfeitos é garantia de que estamos no caminho certo, todavia não é bem assim. A valorização dos intangíveis na contabilidade gerencial é sem dúvida um avanço nas relações das empresas com o mercado, entretanto capitalizar "satisfeitos" de forma equivocada é um risco. Primeiro porque esse tipo

de medida, realizado dessa forma, tem pouca credibilidade, segundo porque não são os clientes "satisfeitos" que traduzem algo em termo de resultados, são aqueles dispostos a recomendar de forma espontânea nosso empreendimento que fazem a diferença em nossa busca por lucros e crescimento. São esses clientes que precisamos encontrar.

Então precisamos descobrir quem são os clientes que nos admiram a ponto de nos recomendar. Veja bem, se eu recomendo algum serviço ou produto, estou assumindo parte da responsabilidade do consumo aos meus amigos e também da sua satisfação ou não. E eu não posso fazer isso de forma aleatória ou sem uma convicção real. É por esse motivo que nossas respostas ao gerente do hotel, ao questionário, ao telão da loja não têm o menor significado.

Encontrar esse tipo de cliente é uma arte, mas uma arte com um alto índice de sucesso, na qual a grande beneficiada é a organização que começa a vislumbrar uma forma ativa de captar novos recursos.

Leon Iotti
Professor de Marketing da FSG

* Este espaço foi criado para que o associado possa manifestar sua opinião sobre os assuntos que considere importante. Os interessados em participar desta seção devem entrar em contato enviando um e-mail para leitor@entercaxias.com.br ou pelo telefone (54) 3028.3894.

cooperação



Uma simples palavra pode mudar a sua vida

A Cooperativa de Crédito Sicredi Caxias do Sul é uma instituição parceira que orienta e apóia os empreendedores da indústria, comércio, serviços e pessoas físicas em geral. A assistência financeira do Sicredi tem as taxas e tarifas mais acessíveis entre as instituições financeiras. Sicredi é sinônimo de cooperativismo de crédito, palavra-chave para o crescimento.



Borges de Medeiros, 578 Fone: 3220.1200

Qualidade aliada à inovação

De associado para associado

"A gestão de qualquer negócio deve ser voltada para resultados focando sempre a qualidade no atendimento."

Antônio Oliveira Quevedo



Fotos Mário Franzem

Para ser, em 2010, a melhor Unimed do Brasil, a Unimed Nordeste RS leva à risca seu Planejamento Estratégico, no qual a gestão do negócio tem como foco principal a qualificação dos serviços prestados aos clientes (beneficiários), e consequentemente, aos seus cooperativados. Tendo como pilares a qualidade e a inovação, a cooperativa de médicos (que surgiu com 42 fundadores), investe constante em mão-de-obra especializada e em novas tecnologias, sempre tendo como meta estar à frente no mercado.

Se preparando para receber a Certificação ISO 9000, a Unimed Nordeste RS está montando, junto ao seu hospital (um dos mais modernos do Brasil), uma clínica de análises onde o paciente poderá fazer um diagnóstico geral (preven-

ção). "Como nosso principal compromisso é oferecer soluções na área da saúde, o investimento precisa ser constante e dinâmico", afirma o doutor Antônio Oliveira Quevedo, presidente da cooperativa que tem 900 funcionários, 1.070 médicos e mais de 300 mil beneficiários na região.

Pela terceira vez à frente da presidência, Quevedo defende a divisão de responsabilidades e conta que a partir da sua gestão de 2005 houve uma mudança no sistema de administração. "Hoje temos gerências em cada setor e desta forma a presidência pode cobrar de forma mais concreta por resultados", afirma, acrescentando que as ações são acompanhadas por um Conselho de Administração formado por 12 membros, entre eles dois de cidades onde a Unimed Nordeste está presente. Aliado a tudo isso, o presidente cita a valorização. "Pagar honorários dignos aos nossos médicos e superar as expectativas dos nossos beneficiários são as duas principais finalidades da Unimed Nordeste RS. Atingindo esses objetivos, o resultado é o sucesso."

E como o crescimento é busca constante, a Unimed Nordeste-RS deve finalizar em um ano as obras do Hospital Caravaggio, em Farroupilha, do qual assumiu o controle acionário.

Um pouco da história

No início dos anos 70, um marco na história da Medicina na região começava a dar os primeiros passos. Partindo das idéias do cooperativismo, iniciado em 1844 na Inglaterra por um grupo de tecelões, a Unimed Nordeste RS, à época denominada Unimed Nordeste do Rio Grande do Sul - Sociedade de Serviços Médicos Hospitalares, foi fundada em 9 de junho de 1972 por um grupo de 42 médicos. Os princípios ingleses já vinham sendo colocados em prática desde 1967, em Santos - SP, sede da primeira cooperativa médica do país, e desde 1971, em Erechim, a pioneira do Estado nesse tipo de sistema.

Hoje, a Unimed Nordeste RS conta com mais de mil médicos cooperados e soma mais de 300 mil beneficiários, distribuídos nos 16 municípios de sua área de abrangência geográfica. A estrutura engloba oito escritórios regionais, 12 unidades de serviços próprios, que incluem Unimed 24 Horas, laboratórios próprios, serviço de assistência domiciliar, SOS Unimed Serviço de Remoções, SOS Emergência, Área Protegida, cinco plantões noturnos em parceria com hospitais credenciados da região, saúde ocupacional, medicina preventiva, o Hospital Unimed e, em breve, o Hospital Caravaggio.



Antônio Oliveira Quevedo está à frente da Unimed Nordeste RS pela terceira vez



Faça o jogo

Você gostaria que seus vendedores atingissem uma meta específica mais vezes? Existem itens que você gostaria de vender rapidamente? Talvez você preferisse ter um valor maior de cada venda ou mais vendas de um item específico. O estímulo extra conseguido através desse jogo incentivará seus vendedores e mostrará a eles que são capazes de atingir as metas.



Tipo de Jogo

Competição individual

Duração sugerida

Um dia

Materiais e Recursos Necessários

- Quadro de prêmios.
- Vouchers.
- Dinheiro ou prêmios. O valor de cada um depende da dificuldade de cada meta estabelecida e do número de vouchers necessários para consegui-los.

Como jogar

Toda vez que um vendedor atingir uma meta específica, ele recebe um voucher. Cada meta tem um voucher diferente e específico. Os vendedores trocam seus vouchers por dinheiro ou prêmios. Quanto mais vezes uma mesma meta for atingida por um vendedor, maior será o seu prêmio.

Regras básicas

- Faça uma lista das metas que você deseja que seus vendedores atinjam

mais de uma vez por dia (por ex.: vendas acima de um determinado valor, vendas de um produto específico, vendas de itens de menor rotatividade, etc.)

- Os jogadores recebem vouchers toda vez que atingirem uma das metas.
- Ao final do dia, os vendedores trocam seus vouchers por dinheiro ou prêmios.

- Somente os vouchers iguais ou do mesmo tipo podem ser trocados por prêmios. Quanto maior o número de vouchers iguais, maior será o prêmio. Por exemplo:

- 5 vouchers diferentes = R\$ 0,00
- 2 vouchers iguais = R\$ 0,50
- 3 vouchers iguais = R\$ 1,00
- 4 vouchers iguais = R\$ 2,00
- 5 vouchers iguais = R\$ 4,00

Promovendo o jogo

- Seja criativo ao definir os vouchers. Use cartas de baralho e faça os naipes corresponderem às diferentes metas. Ou faça seus próprios vouchers de papel colorido. Tenha para cada meta uma cor diferente e escreva a meta cor-

respondente em cada voucher.

- Faça um quadro de prêmios. Liste as metas e os prêmios correspondentes a cada combinação de vouchers. Amplie fotos dos prêmios ou das notas de dinheiro e use-as para decorar o quadro de prêmios. Exponha os prêmios e cole um adesivo com o número de vouchers necessários para cada um deles.
- Promova uma cerimônia de entrega dos prêmios ao final do dia. Caso o prêmio seja em dinheiro, conte as notas e as moedas uma a uma.

Premiações

- Dinheiro. Avalie o seu orçamento antes de estabelecer o valor para diferentes tipos de vouchers e coloque os valores no seu quadro de prêmios.
- Prêmios de pequeno a médio valor. Selecione prêmios que possam ser repetidos para que os vendedores com o mesmo número de vouchers do mesmo tipo recebam prêmios iguais, ou escolha prêmios de mesmo valor em número suficiente para cada tipo de voucher.

Extraído do Manual de Jogos & Competições para o Varejo, do Grupo Friedman.

The Secret - O segredo

Fragmentos de um grande segredo foram encontrados nas tradições orais, na literatura, nas religiões e filosofias ao longo dos séculos. Pela primeira vez, todas as peças do Segredo se juntam numa revelação incrível que transformará a vida de todos que o viverem. Neste livro, você aprenderá como usar o Segredo em cada aspecto da sua vida – dinheiro, saúde, relacionamentos, felicidade, e em cada interação que você tem no mundo. Você começará a entender o poder oculto e inexplorado dentro de você e esta revelação pode lhe trazer muita alegria em cada aspecto de sua vida. *O Segredo* contém a sabedoria de mestres contemporâneos – homens e mulheres que usaram-no para alcançar saúde, riqueza, e a felicidade. Ao aplicar o conhecimento de *O Segredo*, eles trazem à tona, histórias extraordinárias para curar doenças, adquirir riquezas, superar obstáculos, e alcançar o que muitos considerariam como impossível.

Indicação da CDL Ensino



Reprodução
THE SECRET - O SEGREDO
 Autor Rhonda Byrne
 Editora Ediouro
 216 págs.

Mário Franzem



Dica do associado

Eu recomendo *O Monge e o Executivo* porque nesse livro aprendi que temos que ser líderes modernos democráticos e obter qualidades construtoras de caráter e hábitos que precisamos desenvolver e amadurecer se quisermos nos tornarmos profissionais de sucesso. Um princípio essencial é tratar as pessoas como gostaríamos de sermos tratados. Aplicando esse conhecimento no nosso cotidiano é impossível não transformar a nossa convivência em harmonia, tanto profissional como familiar, e ter sucesso em liderar.

Egilda Lopes Lentz
 Audicar Audio Design

Você sabia?

Com uma ampla infra-estrutura, a CDL Caxias possui auditórios equipados com modernos equipamentos que podem ser locados pelos associados para a realização de palestras ou encontros fechados. Consulte-nos. Informações: Gislaine - 3209.9965.



www.cdlcaxias.com.br

Free Design



Dia dos Pais
Real Makro

O melhor pai do mundo é o seu!





23 a 25 de julho

- ▶ **Atendimento 100% – Lidando com reclamações**
- ▶ **Objetivo:** Instrumentalizar os participantes para lidar adequadamente com as objeções dos clientes, proporcionando condições para uma relação mais harmoniosa e potencializadora de resultados.
- ▶ **Instrutor:** Luiz Alberto Morales Alves
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Associado:** R\$ 122,00

23 a 27 de julho

- ▶ **Secretária Eficaz Avançado**
- ▶ **Objetivo:** Aumentar a competência profissional reciclando conhecimentos técnicos, desenvolvendo habilidades e mudando atitudes - profissionais e pessoais, visando assim desenvolver nas secretárias a capacidade de ter um melhor relacionamento interpessoal, tornando-a uma profissional mais consciente de sua função na empresa.
- ▶ **Instrutora:** Jucimari Paz Meinert
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Associado:** R\$ 125,00

30 de julho

- ▶ **Excelência no Recrutamento e Seleção**
- ▶ **Objetivo:** Compreender que contratações bem sucedidas fortalecem e potencializam as organizações.
- ▶ **Instrutoras:** Elizandra Dors e Salete Molin
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Associado:** R\$ 44,00

1º de agosto

- ▶ **Excelência no Atendimento**
- ▶ **Objetivo:** Qualificar o atendimento, promovendo reflexões sobre o desempenho profissional e desenvolvendo habilidades específicas para a fidelização de clientes.
- ▶ **Instrutoras:** Elizandra Dors e Salete Molin
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Associado:** R\$ 44,00

6 a 8 de agosto

- ▶ **Atendimento 100% - Vendendo mais e melhor**
- ▶ **Objetivo:** Instrumentalizar os participantes para utilizar as situações de atendimento como oportunidades de prospecção e venda adicional, favorecendo a relação junto aos clientes e sua fidelização.
- ▶ **Instrutor:** Carlos Henrique Limberger
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Associado:** R\$ 122,00

6 a 8 de agosto

- ▶ **Sucessão em Empresas Familiares sob o Enfoque da Psicologia**
- ▶ **Objetivo:** Refletir sobre a influência das questões emocionais nos processos sucessórios minimizando angústias, desgastes e erros.
- ▶ **Instrutora:** Márcia Dip
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Associado:** R\$ 125,00

13 a 15 de agosto

- ▶ **Sucesso em Vendas**
- ▶ **Objetivo:** promover uma auto-análise do comportamento humano e psicológico do profissional de vendas no momento do atendimento ao cliente, bem como conhecer e dominar todas as etapas que compõem o processo de vendas, visando o alcance do objetivo proposto.
- ▶ **Instrutor:** Silvio C. Munaretto
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Associado:** R\$ 132,00

13 a 17 de agosto

- ▶ **Telemarketing: Uma ferramenta de sucesso**
- ▶ **Objetivo:** Identificar a relação do telemarketing com o mercado e elaborar estratégias de negociação e vendas ao telefone.
- ▶ **Instrutora:** Neusa Smaniotto
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Associado:** R\$ 140,00

20 a 23 de agosto

- ▶ **Fluxo de Caixa – Como fazer e administrá-lo.**
- ▶ **Objetivo:** Proporcionar o conhecimento das técnicas de fluxo de caixa, como fazer e administrar, com o objetivo de qualificar os controles operacionais e gerenciais das empresas.
- ▶ **Instrutor:** Antonio Oliveira Junior
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Associado:** R\$ 134,00

23 de agosto

- ▶ **Como Atender Melhor e Vender Mais nas Promoções**
- ▶ **Objetivo:** Preparar as pessoas que atuam na linha de frente para ter amplo sucesso nas promoções.
- ▶ **Instrutor:** César Augusto Verdi
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Associado:** 1 Kg de alimento não-perecível

28 de agosto

- ▶ **Sua Majestade, o Cliente Interno**
- ▶ **Objetivo:** Compreender a relevância da fidelização do cliente interno para a conquista do cliente externo.
- ▶ **Instrutora:** Márcia Dip
- ▶ **Horário:** 8h30min às 11h30min
- ▶ **Associado:** Gratuito*

29 de agosto

- ▶ **Excelência na Liderança**
- ▶ **Objetivo:** refletir sobre a liderança e seus papéis, objetivando motivar o grupo de trabalho da própria tarefa e do clima organizacional favorável.
- Instrutoras: Elizandra Dors e Salete Molin
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Associado:** R\$ 44,00

* Do participante que se inscrever e não comparecer, será cobrado R\$ 20,00. É permitida a participação de até 2 (duas) pessoas por empresa - nos cursos gratuitos.

30 de agosto

- ▶ **Administre com Sucesso suas Promoções. Líquida Caxias**
- ▶ **Objetivo:** Capacitar os lojistas a terem melhores resultados com as promoções.
- ▶ **Instrutor:** Miguel Frederico Fortes
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Associado:** 1 kg de alimento não-perecível

Recepção: a partir das 19h. **Associados CDL:** os valores podem ser debitados na mensalidade do mês seguinte. **Cancelamento:** somente será aceito o cancelamento de inscrições dois dias úteis antes do início do curso ou palestra.

Informações e inscrições:

Rua Sinimbu, 1415 - 4º Andar. Fones: (54) 3209.9970 com Vânia ou (54) 3209.9966 com Emerita. cdlensino@cdlcaxias.com.br

resultado que VOCÊ sente na PELE

Modeladores **YOGA**

Oferecendo a qualidade de vida que você merece!

Caxias do Sul
Marquês do Herval, 1200 - Centro - Fone: (54) 3028.6808
Sinimbu, 2400 - São Pelegrino - Fone: (54) 3025.6245



Relatório de Gestão e Balanço Social 2005/2007



Câmara de
dirigentes
Lojistas de
Caxias do Sul



palavra do presidente



Esses dois anos à frente da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) foram marcados pela realização de inúmeros e importantes projetos voltados ao desenvolvimento do comércio e à melhoria da qualidade de vida da comunidade caxiense, buscando reduzir ao máximo as diferenças sociais. Graças ao trabalho sério que vem sendo desenvolvido pela entidade ao longo dos seus 41 anos, conquistamos o reconhecimento nacional e hoje somos, depois da Capital, a maior CDL do Rio Grande do Sul.

E como o trabalho comunitário e de responsabilidade social é um dos compromissos da CDL estamos publicando este ano o primeiro Balanço Social da Entidade. Com este trabalho, que se soma ao Relatório de Gestão 2005-2007, queremos mostrar aos nossos associados e à comunidade caxiense um pouco das ações que desenvolvemos em prol do bem-estar de milhares de pessoas que recebem recursos de projetos realizados ou apoiados pela CDL Caxias.

Nossa diretoria buscou durante a sua Gestão se aproximar ainda mais dos nossos associados, que em julho de 2005 eram 2.651 e agora passam de 3,4 mil. Para conseguir essa sinergia, principalmente junto aos pequenos e microempresários, lançamos em outubro do nosso primeiro mandato as reuniões itinerantes nos bairros de Caxias. Esses Encontros Empresariais já foram assistidos por mais de 1,7 mil pessoas e têm como objetivo descentralizar a Entidade. E como acreditamos que a união de esforços é essencial para o sucesso e o crescimento de todos, sempre pregamos a coesão entre as entidades de classe, o Poder Público, o Poder Judiciário e os Órgãos de Segurança.

A busca por serviços, produtos e convênios que beneficiem os nossos associados também foi uma constante nesses últimos dois anos e o resultado foi a conquista, em 2005, do 1º lugar na Categoria Serviços aos Associados na 46ª Convenção Nacional do Comércio Lojista, que foi realizada em setembro, em Maceió, Alagoas.

Não poderia chegar ao final da minha Gestão sem fazer um agradecimento muito especial à equipe de colaboradores da CDL, que em nenhum momento mediu esforços para realizar o melhor para a Entidade e para os seus associados. Graças a esse grupo de 47 pessoas, que trabalha com competência, lealdade e honestidade, alcançamos o sucesso. Sabemos também que muitas das importantes conquistas foram conseguidas através de um trabalho conjunto realizado com nossas entidades co-irmãs – Sindicato do Comércio Varejista de Caxias do Sul (Sindilojas), Sindicato do Comércio Varejista de Gêneros Alimentícios (Sindigêneros), Associação dos Comerciantes de Materiais de Construção (Acomac) –, por isso não poderia deixar de dizer muito obrigado.

Mas todas essas conquistas têm a participação de uma outra equipe que, voluntariamente, empresta um pouco do seu tempo à CDL, os diretores que ao meu lado ajudaram a definir os melhores rumos para a CDL Caxias. Sem o apoio, as críticas, as sugestões e as orientações de vocês não teríamos conseguido transformar sonhos e projetos em realidade.

Aos nossos associados gostaria de fazer um agradecimento mais que especial. É graças a sua confiança que a CDL Caxias do Sul é hoje uma das maiores do Brasil, a segunda maior de Rio Grande do Sul, e tem a melhor e mais completa ferramenta de informação de crédito que existe no país: o SPC Brasil.

Milton Corlatti
Presidente da CDL Caxias do Sul 2005/2007



CDL Caxias

A saber

O setor do comércio representa 20% do Produto Interno Bruto (PIB) de Caxias do Sul, sendo que estão registrados mais de 4,5 mil estabelecimentos comerciais e cerca de 19 mil empregos formais (dados Caged).



Fazer de Caxias do Sul uma cidade cada vez melhor para se viver, auxiliar no desenvolvimento do comércio, manter um contato mais próximo com os associados e buscar uma maior aproximação com os pequenos e médios empresários que ainda não fazem parte da Entidade. Esses são os principais objetivos da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de Caxias do Sul.

Com seu foco voltado à qualidade dos serviços que presta aos mais de 3,4 mil associados – são mais de 50 diferentes tipos de serviços e convênios –, tem como missão informar, apoiar e unir a classe lojista, buscando atender suas necessidades com eficácia, objetivando constante desenvolvimento do comércio e da comunidade.

Com 41 anos de história, a CDL de Caxias do Sul é a segunda maior Entidade cedelista do Rio Grande do Sul em número de associados e conquistou reconhecimento nacional por sua pujança e forte atuação nos assuntos relacionados ao comércio e de interesse comunitário. Mantendo uma forte parceria com o Poder Público Municipal, com as entidades co-irmãs e com as instituições voltadas a ações sociais, assume o compromisso de auxiliar no desenvolvimento da economia local e regional.

O trabalho sério desenvolvido pelos presidentes, diretores e profissionais que participaram da CDL Caxias nessas quatro décadas é respaldado pelas muitas conquistas que a Entidade tem festejado ano a ano. Esse sucesso se deve às estratégias traçadas nas várias gestões, nas quais a Presidência acompanha pessoalmente todos os processos que envolvem decisões importantes – sejam internos ou externos.

Projetos desenvolvidos

Entre os projetos realizados pela Entidade estão os *Encontros Empresariais* (reuniões itinerantes realizadas desde outubro de 2005 nos bairros); o *Liquida Caxias*; o *Cliente Oculto* (projeto que avalia a qualidade no atendimento); o *Uomo na Cucina – Homens na Cozinha* (jantar beneficente que auxilia dezenas de projetos sociais); o *Natal Caxias* (projeto que estimula o envolvimento do comércio e da comunidade com o espírito natalino); e a *Campanha Não Quero Morrer no Trânsito* (realizada pela CDL Jovem e que tem por objetivo reduzir o número de acidentes envolvendo jovens).

Mas esses são apenas alguns dos inúmeros projetos e ações desenvolvidos pela Entidade, que possui 47 funcionários e está dividida em departamentos.

Convenções

Buscar informações que tragam benefícios aos setores do comércio e de serviços e estar sempre atualizado com os assuntos ligados ao varejo são alguns dos compromissos da CDL Caxias para com seus associados. Para isso, a participação em eventos que discutam a realidade do comércio e as várias formas de melhorá-lo é uma constante, com destaque para as convenções nacionais e estaduais realizadas anualmente.

Convenções Nacionais

2005 - 46ª Convenção Nacional do Comércio Lojista (que incluiu o 69º Seminário Nacional de SPC's e o 6º Encontro Nacional de CDL Jovem), em Maceió, Alagoas.

2006 - 47ª Convenção Nacional do Comércio Lojista (que incluiu o 70º Seminário Nacional de SPCs e o 7º Encontro Nacional de CDL Jovem), em Gramado, Rio Grande do Sul.

Convenções Estaduais

2005 - 36ª Convenção Estadual Lojista (que incluiu o 35º Seminário Estadual de SPC's e o 6º Encontro Estadual de CDL Jovem), realizada em Lajeado.

2006 - 37ª Convenção Estadual Lojista (que incluiu o 36º Seminário Estadual de SPC's e o 7º Encontro Estadual de CDL Jovem), realizada em Caxias do Sul.





Missão

✓ "Informar, apoiar e unir a Classe Lojista, buscando atender suas necessidades, com eficácia, objetivando constante desenvolvimento do comércio e da comunidade"

Visão

| ✓ "Suporte para o desenvolvimento"

Valores e Princípios

- ✓ Cliente em primeiro lugar
- ✓ Visão de futuro
- ✓ Qualidade, compromisso de todos
- ✓ Imagem, valorização constante
- ✓ Funcionário reconhecido e respeitado
- ✓ A melhor tecnologia
- ✓ Auto-suficiência financeira
- ✓ Responsabilidade Social

Prêmios

Concurso do DASPC

A CDL Caxias teve um Case de Sucesso premiado na Convenção Nacional do Comércio Lojista. A premiação, concedida pela CNDL por meio do Departamento de Assistência ao Serviço de Proteção ao Crédito (DASPC), foi recebida no dia 28 de setembro de 2005. A Entidade recebeu o 1º lugar na Categoria Serviços aos Associados por ter conseguido aumentar a sua receita com a prestação de serviços e, desta forma, ampliar os benefícios e as vantagens aos seus associados.



12º BPM

Troféu em reconhecimento ao apoio prestado pela CDL à Brigada Militar na passagem dos 31 anos do Batalhão. O agradecimento também foi extensivo aos diretores Alcides Perini e Paulo Magnani, da Comissão de Segurança, que receberam a Medalha Estrela Grau Bronze



Menção Honrosa

Na 45ª Convenção, realizada em 2004 no Rio de Janeiro, a CDL Jovem de Caxias conquistou a Menção Honrosa pelo case Cliente Oculto, projeto que auxilia os lojistas a avaliar o atendimento das suas lojas.

Troféu

A CDL Jovem de Caxias do Sul trouxe da 46ª Convenção Nacional do Comércio Lojista dois troféus: Maior Delegação Jovem (16 pessoas) e Maior Delegação Masculina Jovem (oito pessoas) - na Convenção realizada no Rio de Janeiro, em 2004, esse Departamento já havia garantido a premiação de Maior Delegação Jovem.

PGQP

No dia 10 de julho de 2003, a CDL de Caxias do Sul recebeu a Medalha Bronze do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade. Foram alcançados 240 pontos numa escala máxima de 250 para o Nível 1.



Diplomas

- ✓ 'Amigo Solidário' - Portal da Luz
- ✓ 'Agradecimento' - Festa Nacional da Uva 2006
- ✓ 'Empresário-Sombra por um Dia' - Departamento de Jovens Empresários da CIC de Caxias do Sul
- ✓ 'Patrão de Honra' do Recanto da Tradição - 3º Grupo de Artilharia Antiaérea

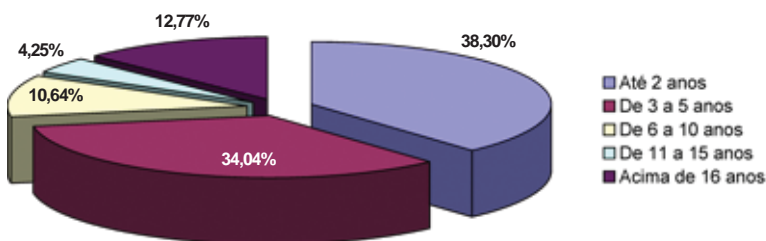




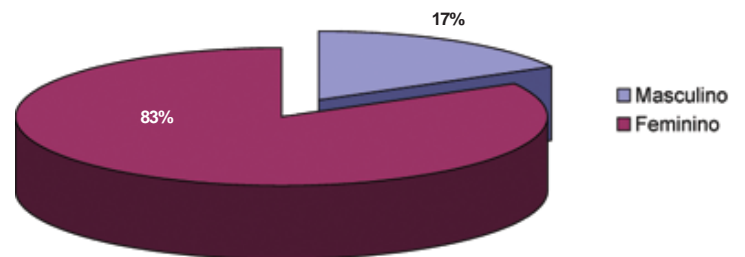
Crescimento na CDL e na Vida

Entre os Valores e Princípios da CDL de Caxias do Sul está o reconhecimento e o respeito ao funcionário. E para isso, a Entidade mantém a filosofia de investir no seu capital humano, de oportunizar a todos que possam se qualificar e melhorar suas próprias habilidades profissionais e pessoais. Aliar o processo de desenvolvimento, a qualidade de vida, a promoção dos direitos humanos e a saúde de todos é um dos compromissos da Entidade junto aos seus funcionários. Para isso, a CDL Caxias incentiva a participação de todos os seus colaboradores em cursos, seminários, palestras, *workshops*, congressos e convenções, sempre buscando uma maior qualificação.

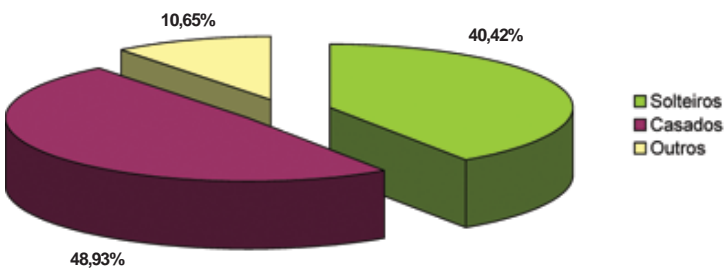
Tempo Médio de CDL dos Colaboradores



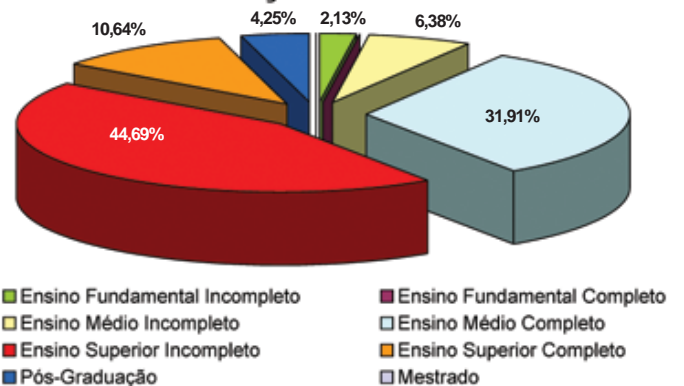
Sexo dos Colaboradores



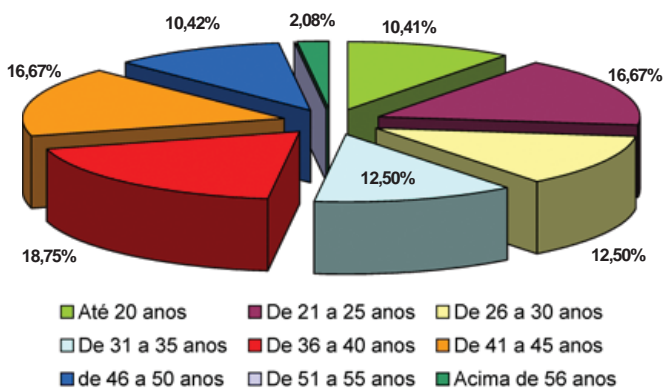
Estado Civil dos Colaboradores



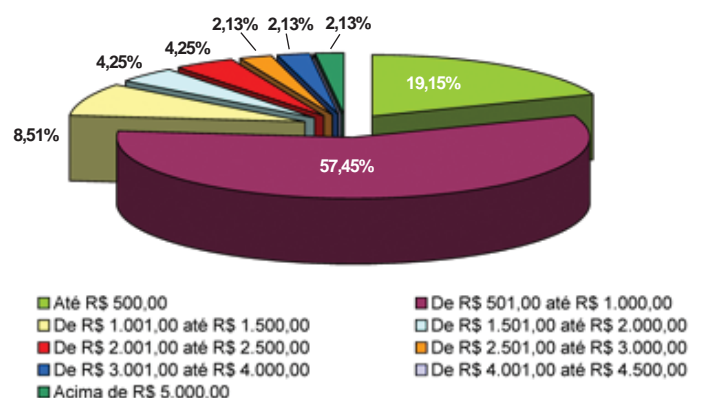
Grau de Instrução dos Colaboradores



Idade Média dos Colaboradores



Faixa Salarial dos Colaboradores





Indicadores

1. Base de Cálculo (*)	2005	2006	05/2007
Receita Líquida (RL)	1.116.189,28	3.063.695,92	1.490.503,88
Resultado Operacional (RO)	(35.156,05)	264.628,90	117.361,02
Folha de Pagamento Bruta (FPB) e Encargos Sociais	396.874,27	949.997,96	372.590,02

2. Indicadores Sociais Internos		Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	2005	33.581,28	8,4614	3,0086
	2006	62.475,59	6,5763	2,0392
	05/2007	32.453,54	8,7102	2,1773
Saúde	2005	9.176,43	2,3121	0,8221
	2006	20.482,97	2,1561	0,6685
	05/2007	9.421,52	2,5286	0,6321
Creche/Auxílio Creche	2005	2.281,20	0,5748	0,2044
	2006	5.399,86	0,5684	0,1762
	05/2007	2.515,00	0,6751	0,1688
Educação/Capacitação e Desenvolvimento Profissional	2005	5.972,00	1,5048	0,5351
	2006	12.337,00	0,71	0,21
	05/2007	3.555,00	0,20	0,06
Segurança e Saúde no Trabalho	2005	876,30	0,2208	0,0785
	2006	5.257,20	0,5534	0,1716
	05/2007	2.709,00	0,7271	0,1818
Outros	08/2005 a 06/2007	13.030,00	0,75	0,22
Total - Indicadores Sociais Internos		221.523,89	12,88	3,90

3. Indicadores Sociais Externos		Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	08/2005 a 06/2007	3.600,00	1,03	0,06
Cultura	08/2005 a 06/2007	500,00	0,14	0,00
Saúde	08/2005 a 06/2007	9.534,08	2,74	0,16
Esportes	08/2005 a 06/2007	1.062,50	0,30	0,01
Outros(**)	08/2005 a 06/2007	809.595,88	233,42	14,27
Total - Indicadores Sociais Externos		824.292,46	237,66	14,53

(**) Evento Homens na Cozinha - R\$ 133.770,71 - entidades beneficiadas por meio da Fundação Caxias: Apadev, Apae, Arampa, Associação Ser Criança Feliz, Atividades Lúdicas e Basquete sobre Cadeiras de Rodas, Banco de Olhos de Caxias do Sul, Casa Anjos Voluntários, Casa Madre Tereza, Centro Técnico Social Murialdo, Liga Feminina da Loja Maçônica Mal. Deodoro (Lifemade), Comdica, Fundação Caxias, Liga Feminina de Combate ao Câncer, Portal da Luz, Fundação Caxias - projeto Centrare e Cozinha Comunitária (construção).

Natal Caxias - R\$ 413.920,82 - evento realizado em parceria com a Unimed Nordeste-RS, Prefeitura, Banrisul, Banco do Brasil e Brasil Telecom.

Líquida Caxias - R\$ 261.904,35 - investimento de retorno ao associado. Parceiros Prefeitura e Banrisul.

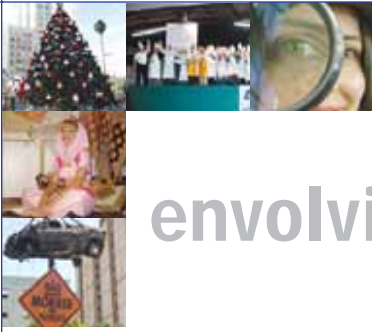
4. Indicadores do Corpo Funcional	2005	2006	05/2007
Nº de funcionários(as) ao final do período	38	41	42
Nº de admissões durante o período	8	3	2
Nº de funcionários(as) terceirizados(as)	-	-	-
Nº de estagiários(as)	5	5	5
Nº de funcionários(as) acima de 45 anos	-	5	6
Nº de mulheres que trabalham na empresa	34	40	41
Nº de cargos de chefia ocupados por mulheres	3	7	7
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	-	4	4
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	-	2,44	2,13
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidade especiais	-	-	-



5. Informações relevantes quanto ao exercício da Cidadania Empresarial	2005	2006	05/2007
Número total de acidentes de trabalho	-	-	-
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela entidade foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção <input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> todos(as) funcionários(as)		
Os padrões de segurança e Salubridade no ambiente foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção e gerências <input type="checkbox"/> todos(as) funcionários(as) <input checked="" type="checkbox"/> todos(as) + Medicina do Trabalho		
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação e à representação interna dos(as) funcionários(as), a entidade:	<input type="checkbox"/> não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> segue as normas do Sindicato <input type="checkbox"/> incentiva e segue o Sindicato		
Na seleção dos fornecedores/parceiros, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambientais adotados pela entidade:	<input type="checkbox"/> não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> são sugeridos <input type="checkbox"/> são exigidos		
Quanto à participação de funcionários(as) em programas de trabalho voluntário, a entidade:	<input type="checkbox"/> não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> apóia <input type="checkbox"/> organiza e incentiva		
Número total de reclamações e críticas de associados(as):	Na entidade <u>1.652</u> No Procon <u>0</u> Na Justiça <u>0</u>		
% de reclamações e críticas solucionadas	Na entidade <u>95%</u> No Procon <u>0%</u> Na Justiça <u>0%</u>		

Dados até 31/06/2007





envolvimento comunitário



Andressa



Michele



Sarah

Participar e incentivar eventos comunitários faz parte dos compromissos da CDL Caxias. Neste ano de 2007, a Entidade indicou a estudante Sarah Kessler Q. Santos, 16 anos, ao título *Glamour Girl 2007*. Promovido pela Liga Feminina Caxiense de Combate ao Câncer, o concurso tem um cunho de responsabilidade social.

O envolvimento na maior festa da cidade, a Festa Nacional da Uva, também é uma constante na entidade. Para a edição de 2008, a CDL, em par-

ceria com Sindilojas e Sindigêneros, inscreveram Andressa Grillo Lovato ao título de Rainha. Na edição de 2006, a representante do comércio foi Michele Lang, que ajudou a divulgar a Festa como Embaixatriz. Mas além de participar indicando candidata ao concurso, a CDL incentiva os comerciantes a fazerem parte do evento, desenvolvendo o projeto *Vitrina da Rainha*, participando do *Tirando o Pó* e coordenando o pré-desfile do Corso Alegórico.

Semana do Comércio

A *Semana do Comércio e Serviços de Caxias* foi lançada em 2006 com o objetivo estimular os empresários a buscarem mais conhecimento e sensibilizá-los para atitudes em prol do seu negócio. Na primeira edição foram ministradas palestras e apresentados cases de sucesso de empreendedores caxienses em três eventos abertos à comunidade lojista. Neste ano de 2007, as ações realizadas foram a apresentação da peça teatral *O Elevador* e o Almoço em Comemoração ao Dia do Comerciante. A Semana integra o *Programa de Desenvolvimento do Comércio e Serviços de Caxias do Sul* que foi criado pelas entidades para desenvolver e fortalecer o setor do comércio e serviços da cidade através da capacitação e qualificação dos segmentos.

Ações conjuntas entre: Acomac, CDL, CIC, Sebrae, Senac, Sesc, SDE - Prefeitura de Caxias do Sul, Sindigêneros, Sindilojas e Sindihoteis.

Programa Empreender

Para auxiliar o desenvolvimento do comércio e dos prestadores de serviços, a CDL, em conjunto com Sindilojas e Sebrae, assinou com a Prefeitura um convênio para a implantação do *Programa Empreender*. A iniciativa prevê a promoção do associativismo e desenvolvimento empresarial por meio da organização de micro e pequenas empresas em Núcleos Setoriais. Por meio desses Núcleos, empresas do mesmo segmento desenvolvem metodologias em conjunto (Metaplan) buscando soluções comuns para questões mais complexas. A intenção é formar três grupos em Caxias, um a cada semestre, somando cerca de 30 empresas.

Natal Caxias

Para incentivar o espírito Natalino e deixar a cidade em clima de festa, a CDL, em parceria com a Prefeitura, desenvolveu nos últimos dois anos o *Natal Caxias*. Decoração da Praça Dante Alighieri e das principais ruas centrais, apresentação de shows, concertos, auto de Natal, chegada do Papai Noel, e a retomada, em 2006, do *Brilha Caxias* (que não acontecia desde 2004 por causa da escassez de energia) fizeram parte das ações desenvolvidas em toda a cidade. Dentro do *Natal Caxias 2006* também foi retomado o *Concurso Popular* que busca incentivar a comunidade a decorar suas residências, prédios e condomínios. Em parceria com o Sindilojas, foi realizado nessas duas edições o concurso *A Melhor Vitrina - Edição Natal*.



A Melhor Vitrina

As datas comemorativas são uma ótima oportunidade de vendas para o comércio e uma vitrina bem decorada muitas vezes dá ao lojista o impulso que falta para atrair e seduzir o cliente. Para estimular os comerciantes a fazer da vitrina um cartão de visitas, a CDL, em parceria com o Sindilojas e a Univarejo, realiza o concurso *A Melhor Vitrina*. As cinco lojas que elaboram as vitrinas mais atraentes e seus vitrinistas são premiados. O concurso é realizado no Dia das Mães, Dia das Crianças e Natal.





CDL Empregos

O Departamento CDL Empregos tem por objetivo auxiliar o associado no recrutamento e na seleção de seu funcionário. Também atua prestando Consultoria Empresarial na área comportamental realizando diagnóstico organizacional, pesquisa de clima, treinamento e desenvolvimento pessoal e assessoria à liderança.

Esse é um dos departamentos que mais tem crescido e se solidificado junto aos associados. Prova disso é que no ano de 2006 o número de candidatos contratados por meio da CDL Empregos cresceu 26%. Na Gestão Milton Corlatti, além de dar continuidade ao crescimento do Departamento através da divulgação do mix de serviços prestados, o objetivo principal foi qualificar e melhor capacitar o candidato que é encaminhado para disputar uma vaga.

Hoje, o Departamento conta com quatro psicólogas e uma secretária. As psicólogas são responsáveis pela seleção dos candidatos, analisando seu histórico profissional,

pretensões e habilidades, avaliando se possuem as habilidades e competências solicitadas pelo associado. Entre os serviços prestados pelo Departamento CDL Empregos ao associado também está a avaliação psicológica dos candidatos.

Outro importante serviço que a CDL Empregos passou a oferecer nesta Gestão foi a intermediação de estágios profissionais de universitários pelas faculdades da Serra Gaúcha e Anglo-Americano. Como *Agente de Integração*, a CDL identifica as oportunidades de estágio curriculares junto aos associados, facilita o ajuste das condições de estágio e presta serviços administrativos de

cadastro dos alunos, campos e oportunidades de estágios.

"Sabemos que o mercado de trabalho está mais exigente na hora de contratar, pois cada vez mais o funcionário é a personificação da empresa. Diante desse cenário, a CDL Empregos enfrenta um constante desafio de suprir as necessidades de contratação de seus associados. Vale lembrar que as chances de um iniciante adotar e incorporar a filosofia da empresa são muito maiores do que com profissionais que já estão acostumadas com os métodos do seu último emprego", destaca a diretora Parvati Posser.

Os números

Número de atualizações de currículos e novos cadastros	13.169
Número de vagas abertas	828
Número de candidatos encaminhados	4.577
Número de vagas preenchidas	580



Cliente Oculto

Desde a edição de 2006, o *Prêmio Cliente Oculto - Loja Modelo* passou a fazer parte dos serviços prestados pela CDL Caxias aos seus associados. Realizado há cinco anos pela entidade, o projeto, que tem a parceria da CDL Jovem e da Faculdade da Serra Gaúcha (FGS), tem como objetivo diagnosticar, sensibilizar e conscientizar o lojista quanto à cultura no atendimento, avaliando a qualidade dos serviços prestados, inclusive o atendimento telefônico dado aos clientes. Para apresentar os pontos positivos e negativos do estabelecimento, os pesquisadores se passam por clientes

simulando a compra de um produto nas lojas cadastradas no projeto. Ao final do trabalho, o lojista recebe um relatório completo das análises e percepções observadas nas visitas – um diag-

Em 2005 e 2006 foram
2.590 visitas de avaliação
e **1.554** ligações telefônicas

nóstico capaz de auxiliar a empresa no processo de melhorias. Em reconhecimento, a loja que se destacou no seu segmento, ganha o *Prêmio Loja Modelo*.

A edição de 2007 foi lançada em março e as visitas aos 178 estabelecimentos inscritos iniciou no mês de junho e se encerram em outubro. O resultado será divulgado em novembro.



Diretores
Alcides Perini
Luiz Giacomini

CDL Produtos, Serviços e Convênios

O Departamento de Produtos, Serviços e Convênios está entre os principais braços da CDL de Caxias do Sul, pois é por meio dele que os associados têm a garantia de poder usufruir de serviços com alta qualidade e custos reduzidos. Esse Departamento atua diretamente com a área comercial da Entidade, que é responsável pelas visitas de relacionamento e pelo pós-venda junto aos associados, e representa até 45% do faturamento total da entidade.

Como a competitividade está cada vez mais acirrada, além de buscar receita por meio de um bom atendimento, produtos de qualidade e boas condições de pagamento, o comerciante precisa reduzir custos e para auxiliá-lo é que a CDL busca constantemente oferecer convênios e serviços que lhe tragam benefícios.

Mix de opções

Oferecendo 50 diferentes opções em seu mix - como plano de saúde, telefonia móvel e fixa, assessoria empresarial e jurídica, vigilância e

parcerias com escolas de idiomas, de informática e infantis -, esse Departamento se destacou na Gestão Milton Corlatti pela qualificação dos convênios oferecidos e pela manutenção de valores.

Um exemplo é o convênio do plano de saúde com a Unimed. A CDL conseguiu negociar reajustes inferiores aos estabelecidos pela Associação Nacional de Saúde (ANS), favorecendo os associados com valores bem mais competitivos ao mercado.

Para dar mais vantagens e benefícios ao associado, o Departamento ampliou ainda mais sua parceria com a Operadora Claro. Além disso, a partir de agora os associados têm mais uma opção na escolha da operadora de telefonia fixa: a Transit Telecom.

O convênio firmado com Associação de Garantia de Crédito da Serra Gaúcha (AGC) para facilitar a obtenção de empréstimos bancários aos associados que têm dificuldade em oferecer garantias é outro exemplo. A parceria prevê uma linha de crédito com taxa diferenciada de 1,50% ao mês, disponibilizada com exclusividade pela Cooperativa Sicredi Caxias.



Diretores
Ivonei Pioner
Luiz Renato Fedrizzi

CDL Meio Ambiente

Tendo como objetivo desenvolver uma cultura de respeito ao Meio Ambiente entre os comerciantes, o Departamento CDL Meio Ambiente realizou várias ações nos últimos dois anos, sempre tendo como foco buscar soluções que agreguem melhorias na qualidade de vida da comunidade. Entre os projetos que são destacados está a realização do Fórum do Meio Ambiente que teve a participação de várias lideranças da comunidade, como a Patran, Prefeitura, Sindilojas, Sindigêneros e outras entidades. Esse encontro teve como principal objetivo discutir a questão da poluição sonora, e foi a partir dele que criou-se a lei que determina as áreas passíveis para

propaganda com carros de sons e as normatizações dos veículos.

A atuação na Campanha de Revitalização da Arborização da área central e a participação na Semana do Meio Ambiente - ações realizadas pela Prefeitura - também envolveram o Departamento, que atuou incentivando o plantio de mudas de árvores, a redução dos gastos com energia elétrica e destacando a importância dos cuidados com a poluição dos mananciais de água potável.

Através deste Departamento, a CDL solicitou ao Legislativo, Executivo, Secretaria Municipal da Saúde e Ministério Público informações sobre a regularidade dos ambulantes que vendem lanches no Centro da cidade.

Outras ações

Lixo: participação em várias reuniões que discutiram soluções ao recolhimento de resíduos, pois muitas empresas produzem uma grande quantidade de lixo que prejudicam o meio ambiente, como lâmpadas fluorescentes, e não há uma destinação correta.

Poluição Visual: participação em discussões sobre o projeto de lei municipal que pretende readequar o tamanho dos painéis e propagandas na cidade.

Plano Diretor: participação em reuniões para a elaboração do novo Plano Diretor.



SPC

Como um dos principais produtos oferecidos aos associados é o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), esse Departamento está entre os que mais recebe investimentos e novos projetos. Entre as novidades dos últimos dois anos, estão as atualizações tecnológicas (aquisição de um servidor para o *software* que será instalado, compra de terminais PC e ampliação de discos) e a ampliação de convênios/produtos com a Serasa.

Com este serviço, a entidade oferece a garantia de vendas mais seguras, colocando à disposição do associado o maior banco de dados da América Latina, através do rápido acesso a informações precisas e completas sobre a situação de crédito de consumidores de todo o Brasil. Somente para se ter uma idéia do alcance desse importante serviço, ao registrar um cliente em débito em qualquer uma das lojas associadas à CDL, o nome do consumidor inadimplente é enviado imediatamente para o banco de dados do SPC Brasil, que possibilita a visualização das informações da pendência para todas as entidades que estiverem interligadas a esse serviço. O mesmo acontece com os clientes de outras cidades brasileiras.

Os números

Total de consultas	1.659.379
Média/Mês	72.146
Total de Inclusões (crédito e cheque)	171.697
Total de Exclusões (crédito e cheque)	109.557



Os novos serviços

Notificação – a CDL passou a notificar os clientes inadimplentes antes do Registro do Débito no SPC.

SPCheque Garantido – com essa ferramenta, o lojista tem a certeza da segurança nas transações comerciais, pois o serviço administra o risco e efetua o pagamento dos cheques que tiverem problemas de compensação, dentro das regras previstas em contrato.

Treinamento de Reciclagem – para ajudar o associado a consultar corretamente as informações no SPC, foi criado um curso, gratuito, no qual o associado ou a atendente de crediário conhece os tipos de acesso para consulta/inclusão/exclusão.

Unidade de Resposta Audível (URA) – acesso aos serviços do SPC 24 horas (inclusive aos sábados, domingos e feriados). O sistema é similar ao tele-saldo e está integrado ao banco de dados do SPC, sendo uma opção mais barata se comparada às consultas via atendente.

CDL Economia e Estatística

O Departamento de Economia e Estatística da CDL de Caxias do Sul tem buscado obter e analisar todo e qualquer dado econômico, social e de mercado que seja relevante para o comércio e serviço de seus associados e da comunidade em geral.

De forma sistemática, elabora o Termômetro de Vendas, que é um instrumento que visa a dar um panorama da evolução da atividade comercial na cidade, do nível de geração de emprego nas atividades comerciais, e da inadimplência. Também tenta construir cenários que possam dar elementos informativos às decisões das empresas.

Além disso, esse Departamento reali-

za pesquisas de intenção de compras por parte dos consumidores, de expectativa por parte dos comerciantes, de hábitos de consumo e de perfil do consumidor. Aqui cabe ressaltar a parceria realizada com a Universidade de Caxias do Sul (UCS) na qual durante um ano se acompanhou 420 famílias na cidade tentando perceber seus hábitos de consumo. Esta pesquisa, realizada durante a Gestão Milton Corlatti, está em sua fase final. Além dessa, o Departamento realizou duas pesquisas sobre hábitos de consumo e de perfil do consumidor. Estes dados, analisados de forma a se tornarem informações úteis, além de publicados, se transformaram em cursos que são dados gratuitamente aos associados.

Em termos de responsabilidade social, além desses serviços oferecidos aos associados, esse setor tem realizado em conjunto com a Prefeitura palestras de preparação à aposentadoria, nas quais foram repassados princípios de administração econômica pessoal e familiar. Esse mesmo trabalho já foi realizado em várias empresas, não só na ótica de preparação à aposentadoria, mas na ajuda às pessoas saírem do endividamento e organizarem sua situação econômica.

Outra atividade relevante tem sido a ativa participação na discussão de legislações municipais, estaduais e federais, sempre buscando defender os interesses do comércio e serviços e o desenvolvimento de nossa comunidade.



CDL Tecnologia

Buscando a centralização das informações e a agilidade nos processamentos, a CDL Caxias investiu na aquisição de dois servidores – um está sendo usado como servidor do *software* de gestão, *backup* dos dados e antivírus, e o segundo será usado para o novo *software* do SPC. Também foram adquiridas 21 licenças do Office 2003 *Small Business* para que a entidade mantenha seus *softwares* atualizados e legalizados, 35 licenças de antivírus e 30 de *call*, para dar acesso à rede via estação de trabalho.

Para melhorar o atendimento ao asso-

ciado, a CDL optou por mudar seu portal, solucionando desta forma os problemas de instabilidades e de atualizações das informações que algumas vezes obrigavam a Entidade a retirar o site do ar. Atualmente, a CDL possui cerca de 10 *softwares* internos, com ilhas de informações e redundância em seus dados. Buscando uma maior aproximação dos associados, a CDL adquiriu uma Unidade de Resposta Audivel (URA) como meio de consulta ao SPC. Assim a Entidade passou a oferecer a possibilidade de consulta 24 horas.

E para aumentar a eficiência da gestão, foi investido num *Software* de Gestão. Já em fase de conclusão, o *software* começa a trazer resultados positivos e agilidade no levantamento de informações estratégicas e gerenciais. Este sistema possui um banco de dados robusto, o *Oracle*, que garantirá o crescimento con-

tínuo da Entidade. E para dar mais segurança aos dados gerados pelo Setor Administrativo, o Departamento aprovou a compra de um *software* de *backup* profissional.

Na área do conhecimento, foram realizados treinamentos em *Gerência do Windows 2003 Server*, *Mantendo um ambiente Windows 2003 Server*, *Linux Debian e SQL*. Para melhorar o tráfego de rede, a Entidade investiu num *Switch* de 48 portas disponibilizando mais pontos de acesso. Também foram adquiridos dois projetores e, assim, a CDL aumentou a quantidade de serviços ofertados simultaneamente em seus cursos e palestras, bem como melhorou a qualidade. Além desses equipamentos, o Departamento adquiriu impressoras Laser Multifuncional para o SPC e para a Administração, tornando esses setores independentes.



Os números

Num total de **50** computadores, sendo **42** estações de trabalho e **8** servidores de serviços, **15** foram adquiridos nos últimos dois anos apresentando um crescimento de **30%** na estrutura de computadores e servidores.

O investimento total na área de TI foi superior a **R\$ 305 mil**.

Software para o Corpo de Bombeiros

A CDL cedeu seu Analista de TI para desenvolver um trabalho junto ao Corpo de Bombeiros de Caxias do Sul. Esse projeto tinha como finalidade iniciar um projeto de informatização do Plano de Prevenção Contra Incêndios – PPCI. Este *software* era um formulário eletrônico que depois de preenchido gerava uma planilha de necessidades para inspeção futura. Este projeto-piloto abriu portas para o desenvolvimento de um *software* completo que hoje atende a toda sociedade local e com planos de expansão estadual. O trabalho junto ao Corpo de Bombeiros trouxe dois grandes benefícios ao comércio local e à sociedade: a grande diminuição de custos e a redução de 60 dias para 15 minutos de espera na elaboração do PPCI.

CDL Financeiro

Diretor
Valmor Concatto

A estabilidade financeira conquistada pela Entidade sustenta e possibilita a participação de CDL de Caxias do Sul em todos os setores do comércio, prestando serviços e beneficiando os mais de 3,4 mil associados.

a) No período de 31/12/2005 a 31/12/2006 houve um aumento de receita global de 24%.

b) Em 2005 o índice de liquidez era de 1,19 e em maio de 2007 foi de 5,26 (ou seja, para cada R\$ 1,00 de dívida, a entidade tem

R\$ 5,26 a receber).

c) Internamente o setor financeiro foi ajustado e criado um mecanismo de funcionalidade de um caixa arrecadador com controle diário das entradas e saídas e fechamento diário de todas as operações

d) Para maior segurança da entidade e de seus associados a cobrança passou a ser feita toda via rede bancária.

e) Foi buscado, junto à rede bancária, linhas de financiamentos com taxas e condições a baixo do mercado para os associados na área de informática e de capital de giro.

Evolução

	Dez/2005	Dez/2006	Mai/2007
Liquidez Corrente	1,19	4,90	5,26
Liquidez Geral	1,66	7,00	7,93
Endividamento Geral	51,60	10,02	8,80
Receita Líquida/Período (R\$)	2.469.140,12	3.063.695,92	353.830,64



Diretores
Ivanir Antônio Gasparin
Paulo Ricardo Magnani

CDL Segurança Pública

A segurança pública é uma das principais preocupações da sociedade e para auxiliar os órgãos públicos, a CDL investiu nesses últimos dois anos, através do seu Departamento de Segurança Pública, no apoio à Comissão de Segurança. É graças a esse trabalho, que houve uma significativa redução nos índices de criminalidade. Responsável pela viabilização e instalação das câmeras de vídeo na área central da cidade, a Comissão investiu fortemente na manutenção e na ampliação do sistema, na busca por melhores condições de infra-estrutura para BM, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros. Hoje são 16 equipamentos no Centro de Caxias e a instalação de outros dois já está aprovada. A CDL tem, através desse Departamento, dois representantes no Conselho Municipal de Segurança Pública (Comsep).

Uma redução de 78% a 82%

Esse é o percentual de queda nos delitos registrados na área de abrangência das câmeras de vídeo nos últimos dois anos



Outras Ações

- Desenvolvimento de reuniões com as forças de segurança: Brigada Militar, Bombeiros, Polícia Federal, Ministério Público e Judiciário.
- Participação no Conselho Municipal de Segurança.
- Fornecimento, em conjunto com o Sindilojas e Sindigêneros, de telefones celulares para policiais da Brigada Militar para melhorar a infra-estrutura de comunicação.
- Parceria na Operação Papai-Noel – projeto desenvolvido pela Brigada todos os meses de dezembro para ampliar a segurança dos lojistas e da população num dos principais meses de vendas.

CDL Assuntos Jurídicos, Fiscais e Tributários

Diretores
Ivandro Roberto Polidoro
José Quadros dos Santos

Na Gestão 2005/2007 do Presidente Milton Corlatti, o Departamento de Assuntos Jurídicos, Fiscais e Tributários dedicou a maior parte de seus trabalhos à revisão, análise e elaboração de contratos que envolvem a CDL Caxias. O diretor Ivandro Roberto Polidoro também destaca o auxílio aos demais departamentos que compõem a CDL, munindo-os com informações necessárias aos objetivos dos mesmos, e a orientação dada à Presidência e à Diretoria numa série de questões que envolviam a Entidade (direta e indire-

tamente) em assuntos relacionados à legislação e tributos, orientando, sugerindo e formalizando pareceres escritos e verbais.

Nesses últimos dois anos, o Departamento de Assuntos Jurídicos, Fiscais e Tributários representou a CDL junto aos diversos órgãos públicos, onde a presença de um representante da Entidade era exigida para discussões jurídicas e legais. Essa participação garantiu que a CDL sempre estivesse bem informada sobre a legislação vigente, incidente não só nas atividades da própria Entidade como nas ações dos comerciantes em geral.



CDL Ensino

Mais de 7 mil pessoas participam dos cursos e palestras promovidas pelo Departamento CDL Ensino no período de agosto de 2005 a julho de 2007 – um crescimento de 167% em dois anos. O número de eventos voltados à qualificação profissional também teve um aumento significativo: 55% – foram 107 cursos e 25 palestras.

Além da qualidade dos cursos e das palestras, esse desempenho positivo também se deve a uma pesquisa de satisfação que é aplicada no final dos eventos para saber como foi o desempenho e sugestões de novos eventos. A partir dessa avaliação a CDL Ensino passou a realizar cursos com carga horária maior e também em dias alternados, além de realizar treinamentos *in company* para empresas. Os cursos e palestras são voltados ao público do varejo, nas mais diversas áreas. Nesta Gestão também foram criados o *Curso de Empreendedorismo Comercial*, em parceria com o Instituto Topdown, e o *Curso de Visual Merchandising*, em parceria com a UCS (o qual não se efetivou por não ter número suficiente de inscritos). O Departamento também realizou cursos de perfil do consumidor e de como preparar com maior eficácia as promoções.

Outro setor da CDL Ensino que recebeu um grande investimento na Gestão Milton Corlatti foi o Centro Literário (biblioteca e videoteca). Foram adquiridos 623 livros e 124 DVDs, totalizando mais de 1,9 mil livros, 250 fitas VHS e 120 DVDs.



Os números

Período: Agosto/2005 a Junho/2007

Cursos: 107

Palestras: 25

Participantes em cursos: 1.925

Participantes em palestras: 3.968

Doações recebidas como ingresso nos cursos gratuitos

Fundação Caxias – 1.012,50 kg de alimentos não-perecível

Rim Viver – 10 kg de alimentos não-perecível

Total: 1.022,50 kg

Desenvolvimento e Assuntos Extraordinários

Nesta gestão, a pasta de Assuntos Extraordinários ganhou uma nova denominação, passou a se chamar Departamento de Desenvolvimento e Assuntos Extraordinários. Com a mudança, os diretores passaram a ter a tarefa e o compromisso de criar e recriar campanhas e projetos de vendas, tendo como objetivo ajudar os associados a conquistar clientes. "Esse Departamento passa a desenvolver ações que venham a explorar a atividade comercial de maneira homogênea, prevenindo possíveis ameaças e tentando amenizar, ao máximo, as dificuldades enfrentadas pelo comércio varejista", explica Paulo Magnani.

Além de mobilizar os lojistas a aproveitar e explorar as datas festivas como Dia das Mães, dos Pais, dos Namorados, Natal, e tantas outras, esse Departamento é responsável por uma das mais importantes ações de vendas promovi-

das pela CDL: o *Liquida Caxias*, que durante a Gestão do presidente Milton Corlatti obteve excelentes resultados, transformando fevereiro, que tradicionalmente é de baixas vendas, em um dos melhores meses do ano. Só neste ano de 2007, a campanha injetou, a mais no mês de fevereiro, na economia caxiense 7,7%, cerca de 6,5 milhões (fevereiro movimentou cerca de R\$ 85 milhões). "Conseguimos mobilizar os setores do comércio de forma geral, criando um clima de consumo em nossa cidade e dando oportunidade a todos participarem de forma cooperada."

Para orientar empresas fornecedoras de produtos ou prestadoras de serviços com relação à fixação de preços, esse Departamento, em parceria com o Procon e com o Sindilojas, elaborou a *Cartilha do Consumidor*. No total foram distribuídas 5 mil unidades. Também como forma de auxílio, a CDL absorve os custos de um estagiário que atua no Procon.



Evolução

2006

Aumento de **9,62%** nas vendas

Participantes **1.250** pontos de vendas

Aumento de **1,36%** nas consultas ao SPC

2007

Aumento de **12,46%** nas vendas

Participantes **2 mil** pontos de vendas

Aumento de **16,5%** nas consultas ao SPC



Gestão 2005/2007



Gestão 2007/2008





Rua Sinimbu, 1415 | 4º andar - Centro
Caxias do Sul - RS | www.cdlcaxias.com.br



COMPROMISSO COM BONS RESULTADOS

Dentro da comunidade, a CDL tem forte parceria com as diversas instituições que tratam de ações sociais. Atuante em diversos segmentos, assume em conjunto com os outros poderes e entidades o compromisso de fazer da cidade de Caxias do Sul um lugar cada vez melhor para se morar e viver.

Atualmente a CDL conta com 48 profissionais qualificados em diferentes áreas de atuação, os quais atendem aos 3.500 associados pertencentes aos diversos ramos do comércio e da prestação de serviços, tendo à disposição de seus clientes mais de 50 produtos, serviços e convênios.

Profissionalismo, associado ao dinamismo e à rapidez, é característica primordial da CDL Caxias, que assegura, assim, a certeza de excelentes resultados para a classe lojista e, é claro, para a sociedade caxiense de modo geral.

APOIANDO O DESENVOLVIMENTO DO COMÉRCIO CAXIENSE