



BALANÇO SOCIAL 2010

ACI-NH/CB/EV



INDICE

ACI-NH/CB/EV	2
Sobre o Balanço Social	2
Conselho Deliberativo	3
Mensagem da Presidente	4
Perfil	6
Representações Oficiais	7
Reconhecimentos	7
Serviços Oferecidos aos Associados e Sociedade	8
Comitê Regional Qualidade RS – Vale do Sinos	9
Regional ACI Campo Bom	10
Regional ACI Estância Velha	11
Fundação Semear	12
Fundação Desenvolvimento Ambiental	13
Estratégia e Gestão	14
Qualidade das Relações Canais de Relacionamento	16
Empresas Patrocinadoras e Apoiadoras de Projetos Específicos	20
Desempenho Social	21
Desempenho Econômico	25

A Associação Comercial, Industrial e de Serviços de Novo Hamburgo, Campo Bom e Estância Velha – ACI-NH/CB/EV, Entidade empresarial com fins não econômicos, fundada em 18 de outubro de 1920, dedica-se a representar os associados e fomentar o desenvolvimento sustentável da região.

Ao longo dos anos realizou e participou de várias ações institucionais além de disponibilizar serviços diversificados de interesse de seus associados. Seu quadro social é composto de 30% do setor industrial, 17% do comércio, 53% da área de serviços e 1% Pessoa Física.

Em 2010 a Entidade completou 90 anos de atuação, demonstrando o reflexo de uma trajetória de valor que pode ser traduzida pela grandeza de seus 1.200 associados, pela congregação das regionais de Campo Bom e Estância Velha e pela atuação constante e ativa com as fundações Semear e Fundamental.

SOBRE O BALANÇO SOCIAL

A ACI-NH/CB/EV publica desde o ano de 2005 o seu Balanço Social, mantendo sua política de transparência e respeito com toda a comunidade, apresentando informações sobre projetos, benefícios e ações sociais dirigidas a todos que contribuem para o desenvolvimento da Entidade e Região, refletindo transparência e melhoria em diversos aspectos ligados à atuação da Entidade.





MISSÃO

Representar os associados e fomentar o desenvolvimento sustentável da região

VALORES

Ética: base de comportamento

Igualdade: direitos e deveres para todos

Liberdade: base para competir e desenvolver

PRINCÍPIOS

Representatividade

Inovação

Responsabilidade Socioambiental

Visão Sistêmica

Autossustentabilidade

NEGÓCIO

Promover o desenvolvimento dos Associados e da Região.

CONSELHO DELIBERATIVO | CONSED | GESTÃO 2010/2011

Presidente ACI-NH/CB/EV

Fatima Daudt

Presidente Fundação Semear

Edgar Luiz Fedrizzi Filho

Presidente Fundamental

Paulo Mozart Asso Borges

Vice-Presidentes da Gestão

Indústria | Lisiane T. Kunst Bohnen

Comércio | Suzana Maria Jacobus

Serviço | Marcelo Clark Alves

Regional Campo Bom | César Augusto Ramos

Regional Estância Velha | Diogo Carlos Leuck

Qualidade e Competitividade | David Paludo

Comunicação e Marketing | Osvaldo Ricardo Müller

Desenvolvimento Regional | Júlio César M. Camerini

Infraestrutura | Gladis Ester Killing

Inovação e Tecnologia | Robinson Oscar Klein

Jurídico | Eneias Walter Jung

Diretoria Executiva

Diretor de Relações Institucionais | Marco Aurélio Kirsch

Diretora Administrativa e Financeira | Karin M. Wide Schwartzhaupt

Conselho Fiscal

Adauto Miguel Fröhlich

Adelino Colombo

Richard Kreutzer

Elenor João Bruxel

Gilberto Luis Müller

Luis Adelar Paz

Conselho de Ex-Presidentes

Adão Cláudio da Silveira

J. Flávio Bueno Fischer

Luiz Carlos Marques

Olívio Jacobus

Mário A. Marchini

Francisco A. Stürmer

Renato Kunst

Raul Heller

Paulo R. Kopschina

Ernani Reuter

Níveo L. Friedrich



MENSAGEM DA PRESIDENTE

É com imensa satisfação que apresentamos o Balanço Social 2010 da ACI-NH/CB/EV!

Uma Entidade que busca a constante representação de seus associados deve construir soluções inovadoras em meio às crescentes demandas e aos mais complexos desafios da sociedade moderna, sem abandonar seus mais caros valores e princípios norteadores.

O momento histórico em que estamos inseridos nos cobra diariamente superação, atitude e clareza quanto às nossas propostas de construção rumo ao desenvolvimento e às nossas ações institucionais.

Neste contexto, queremos, através deste importante instrumento de comunicação e de transparência, traduzir as realizações e agradecer pelo constante apoio, motivação e trabalho de nossos associados, vice-presidentes, integrantes de Comitês e colaboradores.

Muito Obrigada!



Fatima Daudt

Livro ACI 90 Anos

Os sentimentos de satisfação e reconhecimento foram enfatizados durante o lançamento do livro que conta a história dos 90 anos da ACI-NH/CB/EV, realizado em outubro de 2010. “Uma Trajetória de Valor”, de autoria das professoras do curso de História da Universidade Feevale, Magna Lima Magalhães e Inês Reichert, relata a importância da Entidade não só para Novo Hamburgo, mas também para a região. Durante o lançamento foi realizada uma sessão de autógrafos com os presentes, ex-presidentes, presidente e autoras do livro, tendo a oportunidade de serem agraciados pelos associados presentes.



Evento ACI 90 Anos

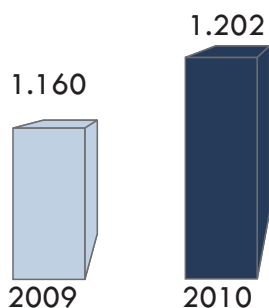
O dia 18 de outubro marcou o ano de comemorações dos 90 anos da ACI-NH/CB/EV, celebrado exatamente no mesmo dia do ano em que a Entidade foi criada, em 1920. Durante a recepção, vídeos apresentaram a história de cada década vivida pela Entidade e o jantar, que oportunizou o contato entre os associados, foi celebrado e prestigiado por mais de 500 pessoas, marcando o aniversário de nove décadas. Durante a festividade, os 26 ex-presidentes da Entidade foram homenageados pela atual presidente, que entregou aos próprios ex-presidentes ou seus familiares placas comemorativas em agradecimento ao trabalho voluntário realizado em prol do desenvolvimento da Entidade, da comunidade hamburguesa e entorno, eternizando o valor desta Associação.



A ACI-NH/CB/EV é uma Entidade que atua local, regional e nacionalmente através de ações inovadoras, interagindo, por meio da representatividade, junto aos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, estimulando o crescimento econômico e social e defendendo os interesses das empresas.

Na busca da gestão continuada e como parceira de seus associados, a Entidade oferece ferramentas que propiciam a geração de negócios, a qualificação e o acesso às informações pertinentes ao meio em que atua.

Quadro Social



Segmento Quadro Social

	2009	2010
Indústria	350	361
% sobre o número de sócios	30%	30%
Comércio	195	193
% sobre o número de sócios	17%	16%
Serviços	597	632
% sobre o número de sócios	51%	53%
Pessoa Física	18	16
% sobre o número de sócios	2%	1%

	2009	2010
Voluntariado ativo – Integrantes de Comitês ligados à Vice-Presidências	257	191
Número de Reuniões de Comitês – participações	2.984	1.455
Inserção espontânea na Mídia impressa e on-line	2.494	2.929



REPRESENTAÇÕES OFICIAIS

A Entidade integra, através de representantes, órgãos e conselhos públicos com o objetivo de acompanhar os trabalhos desenvolvidos e para auxiliar no planejamento e realização de projetos de interesse da região. Estas representações atendem dois grupos: de interesse do meio empresarial e de interesse da comunidade. Além destas representações, a Entidade participa de atividades, eventos e reuniões da área empresarial e comunitária.

	2009	2010
Número de órgãos com representações da ACI-NH/CB/EV	46	38
Representações Oficiais – Reuniões com representação da Entidade	72	87
Representações em atividades e eventos de interesse comunitário	264	287

RECONHECIMENTOS

Com o objetivo da busca da melhoria contínua dos processos internos, com foco em garantir melhor atendimento aos associados, parceiros e comunidade, a ACI conquistou ao longo dos anos diversos reconhecimentos. Em 2010, ano em que completou 90 anos, recebeu homenagens de órgãos Públicos, no âmbito Federal, Estadual e Municipal, bem como de empresas privadas.

2001 | Medalha Bronze Prêmio Qualidade RS

2002 | Prêmio Associação Comercial Referência, concedido pela Confederação das Associações Comerciais do Brasil

2003 | Troféu Bronze Prêmio Qualidade RS

2003 | Prêmio Automação, concedido pela Associação Brasileira de Automação

2004 | Troféu Bronze Prêmio Qualidade RS

2005 | Troféu Prata Prêmio Qualidade RS

2008 | Prêmio Marcas que Marcam, categoria Entidade de Classe, concedido pelo Jornal do Comércio

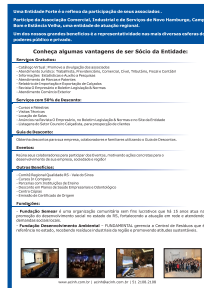
2010 | Prêmio GOL GS1 Automação – Grupo GOL

2010 | Reconhecimento em Homenagem aos 90 anos da Entidade na Câmara Federal, Assembleia Legislativa do RS e Câmara Municipal de Novo Hamburgo.



SERVIÇOS OFERECIDOS AOS ASSOCIADOS E SOCIEDADE

- Atendimento Comércio Exterior
- Atendimento Jurídico: Trabalhista, Previdenciário, Comercial, Cível, Tributário, Fiscal e Contábil
- Atendimento de Marcas e Patentes
- Catálogo Virtual: Promove a divulgação dos associados
- Centro Cópias
- Emissão de Certificado de Origem
- Guia de Desconto
- Informações Estatísticas e Auxílio a Pesquisas
- Listagem do Setor Coureiro Calçadista
- Locação de Salas
- Parcerias com Instituição de ensino
- Relatório de Importação e Exportação de Calçados



PUBLICAÇÕES

- Boletim Legislação & Normas
- Revista O Empresário
- Relatório de Gestão
- Livro 90 anos
- Edição Especial Revista O Empresário – Missão Empresarial Europa 2010



EVENTOS

- Apresente-se
- Almoçando com Qualidade
- De Sócio para Sócio
- Destaque Empresarial
- Dia da Consciência Tributária
- Dia Internacional da Mulher
- Economia & Negócios
- Fórum de Práticas de Gestão
- Papo Com Café
- Prato Principal Novo Hamburgo
- Prato Principal Campo Bom
- Prato Principal Estância Velha
- Trocando Ideias em Estância Velha
- Trocando Ideias em Campo Bom
- Seminário da Defesa da Concorrência Antipirataria do Calçado



CAPACITAÇÃO

- Cursos Abertos
- Cursos In Company
- Palestras Técnicas e Motivacionais
- Visitas Técnicas
- Missão Empresarial Europa



O Comitê Regional Qualidade RS - Vale do Sinos torna a gestão das empresas ainda mais competitiva, produtiva, com uma equipe motivada para atingir metas, desafios e resultados, através da busca da excelência em gestão.



Qualidade RS
PGQP
Comitê Regional Vale do Sinos

	2009	2010
Termo de Adesão ao PGQP - Vale do Sinos	606	650
Voluntários do Vale do Sinos no sistema de avaliação PGQP	36	34
Empresas Participantes do Sistema de Avaliação	36	45
Empresas vencedoras do Prêmio Qualidade RS	7	8

No ano de 2010 o Comitê Regional Qualidade RS - Vale do Sinos realizou a 1ª Missão da Qualidade Europa 2010, visitando sete países e as empresas: Hamburg Haffen, TNT Post, European Foundation For Quality Management, Philips Lighting Distribution, Volkswagen, Certiquatity, BMW, Vysoka Skola Ekonomicka e Kadewe.

PROGRAMA GDE NOVO HAMBURGO E CAMPO BOM	2009	2010
Empresas Participantes	28	36
Alunos	57	68

PROGRAMA GDE EM PARCERIA COM SEDAI	2010
Empresas Participantes	64
Alunos	120

Principais ações do Comitê Regional da Qualidade RS - Vale do Sinos

- Convênio com o Governo do Estado do Rio Grande do Sul para o Programa Gestão e Desenvolvimento para a Excelência - GDE-SEDAI, com o objetivo de disseminar os principais fundamentos da qualidade e trazer benefícios significativos no desempenho das organizações do Arranjo Produtivo Local Couro e Calçado
- Evento de reconhecimento das empresas vencedoras do Prêmio Qualidade RS 2010
- Conquista do troféu de "Comitê Destaque" pelo 9º ano consecutivo
- Reconhecimento "Comitê Campeão Comunicação 2010"
- Missão Europa 2010



A Regional ACI Campo Bom, fundada no dia 27 de abril de 2000, atende as empresas da Região, com visão regional, porém de forma local. A diversificação e crescimento do município, motiva os integrantes do Comitê a desenvolver atitudes sustentáveis e focadas no desenvolvimento de ações que capacitem e promovam as empresas associadas, apontando oportunidades para novas atividades com vistas à diversificação industrial, comercial e de serviços.

Algumas ações da Regional ACI Campo Bom, em 2010

- Anjos da Cozinha
- Palestra nas escolas para apresentar o PGQP
- Apoio ao Fórum da Integração do Turismo Comercial
- Capacitação Empresarial, através de Cursos e Eventos



Desde 1º de julho de 2002 os empresários que integram a Regional ACI Estância Velha, buscam aperfeiçoar e adequar diversas ações fundamentadas no fortalecimento das empresas do entorno e do município, instigando o desenvolvimento, nos mais diversos segmentos econômicos, bem como o desenvolvimento da sociedade.

Algumas ações da Regional ACI Estância Velha, em 2010:

- Participação na criação e implementação do Distrito Industrial de Estância Velha
- Projeto EscoLegal - Adesão de toda rede Municipal de Ensino
- Expoestância
- Participação no GGI - M (Gabinete de Gestão Integrada Municipal)
- Projeto Junior Achievement
- Sondagem sobre as necessidades do mercado com empresas locais
- Capacitação Empresarial através de Cursos e Eventos



Fundação Semear é uma organização comunitária, de origem empresarial e sem fins lucrativos. Foi criada em outubro de 1996, quando o segmento empresarial da região do Vale do Rio dos Sinos (RS) começava a delinear uma nova forma de entendimento das questões sociais, percebendo que a participação das empresas constituiria uma parte fundamental no processo de desenvolvimento social.



Programas e Projetos da Fundação Semear

Programa do Banco de Investimento Social - BIS

Troca de Carinho e Padrinho Legal

Programa do Programa de Qualificação Profissional

- Projeto Vencer Ideal Mecânica

- Projeto Vencer Comércio:

Programa de Geração de Trabalho e Renda:

- Inventando Moda

- Delícias Caseiras

- Feito a Mão

- Multiplicando Saberes

Programa Socioeducativo dos Centros de Vivência

- Novo Hamburgo

- Campo Bom



	2010
Pessoas beneficiadas indiretamente do Banco de Investimento Social	22.134
Crianças e adolescentes beneficiadas diretamente nos Centros de Vivência	363
Mulheres beneficiadas no Programa de Geração de Trabalho e Renda - diretamente	62
Mulheres beneficiadas no Programa de Geração de Trabalho e Renda - indiretamente	212
ONGS cadastradas no BIS	66

	2009	2010
Captação de Recursos através das mensalidades dos Sócios da ACI-NH/CB/EV	R\$ 47.710,00	R\$ 43.766,00
Investimento da ACI, em Infraestrutura da Fundação Semear	R\$ 7.555,62	R\$ 10.468,73
Espaço cedidos para eventos da Fundação Semear	R\$ 3.920,00	R\$ 3.640,00



Fundação Desenvolvimento Ambiental – Fundamental é uma organização não-governamental, sem fins lucrativos, instituída pela ACI-NH/CB/EV no dia 18 de outubro de 1998. A Fundamental atua com o objetivo de assessorar as empresas nas questões ambientais, buscando alternativas viáveis economicamente e em consonância com o meio ambiente.



Algumas ações da Fundamental:

- Realização da 5ª Edição do Projeto Empresa Amiga do Meio Ambiente:

Categoria Ouro: 04 empresas

Categoria Prata: 12 empresas

Categoria Bronze: 17 empresas

Total de 33 empresas certificadas Empresa Amiga do Meio Ambiente



- Capacitação nas empresas usuárias e não usuárias da Fundamental: 58 empresas

- Visitas técnicas na Central da Roselândia: 12 empresas/entidades

- Realização do projeto de captação de lâmpadas fluorescentes, com destino à reciclagem, arrecadando 2.197 unidades de lâmpadas.



	2009	2010
Investimento da ACI em Infraestrutura na Fundamental	R\$ 184,06	R\$ 4.091,25
Espaço cedido para instalação da Fundamental	R\$ 480,00	R\$ 2.280,00

A representação dos associados, a promoção e o desenvolvimento sustentável da região foram os pilares para a forte atuação de empresários voluntários que, de forma focada e coesa, realizaram diversas ações nas Vice-Presidências e Comitês da Entidade.

Principais Ações das Vice-Presidências da ACI, em 2010

Indústria

- Modernização do 3C – Cadastro do Comércio de Calçados
- Promoção de ações com o Comitê Antiparataria, por meio da realização do Seminário sobre Defesa da Concorrência – Interfaces entre o Direito e a Economia - ACI-NH/CB/EV , em setembro 2010
- Eventos em Estância Velha e Novo Hamburgo através do CRERH – Comitê Regional de Recursos Humanos do Vale dos Sinos



Comércio

- Organização Dia da Consciência Tributária
- Apoio ao Projeto Vencer



Serviço

- Apoio na realização do Dia da Consciência Tributária
- Realização de palestra sobre regularização de empresas informais de Tele-Entrega, através do Núcleo de Tele-Entrega

Inovação e Tecnologia

- Realização do 2º Prêmio Inovação
- Apoio no 2º Salão da Inovação



- Ampliação do Comitê Jurídico, através de advogados indicados pelas Regionais Campo Bom e Estância Velha
- Representações em órgãos oficiais
- Acompanhamento do Processo Legislativo em todos os níveis, com encaminhamento de pleitos



Desenvolvimento Regional

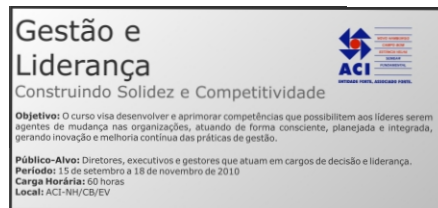
- Encaminhamento de Pleitos
- Mapeamento de dados estatísticos existentes na ACI-NH/CB/EV
- Ampliação e convênios com Instituições de Ensino, com benefícios aos associados

Comissão de Mulheres Empreendedoras:

- Realização de evento em comemoração ao Dia Internacional da Mulher e aos 90 anos
- Promoção de Rodada de Negócios, através do Evento Apresente-se

Comitê de Informação e Capacitação

- Criação do Curso Gestão e Liderança, além da manutenção dos diversos cursos para o desenvolvimento dos profissionais da região
- Lançamento MBA em parceria com a Unisinos
- Realização de 83 Cursos, atendendo 3.401 participantes



Comunicação e Marketing

- Realização da Revista O Empresário, Boletim Legislação & Normas

Comitê 90 anos

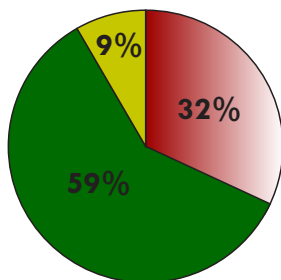
- Publicação do Livro Uma Trajetória de Valor – ACI 90 Anos
- Realização do Evento ACI 90 anos



Infraestrutura

- Participação no Pedel, Projeto Cidade Limpa e Aeroporto Regional

INDICADORES AÇÕES COMITÊS



- Ações em andamento
- Ações realizadas
- Ações pendentes



PÚBLICO INTERNO

O trabalho com elementos intangíveis, como o serviço e a representatividade, faz com que a ACI-NH/CB/EV proporcione atenção especial, no Planejamento Estratégico, para sua força de trabalho.

A qualidade de vida, realização profissional, saúde, bem estar e satisfação são reconhecidos como fatores determinantes para sucesso de todas as ações planejadas. As atividades relacionadas à gestão de pessoas tem como base, pesquisas e avaliações do ambiente, concretizando-se por meio de atividades internas.

Pesquisa de Clima Organizacional

Anualmente a Pesquisa de Clima é realizada com os colaboradores, para constante acompanhamento da percepção quanto à relação com a ACI-NH/CB/EV.

Aspectos gerais da Pesquisa de Clima, quanto à satisfação dos colaboradores

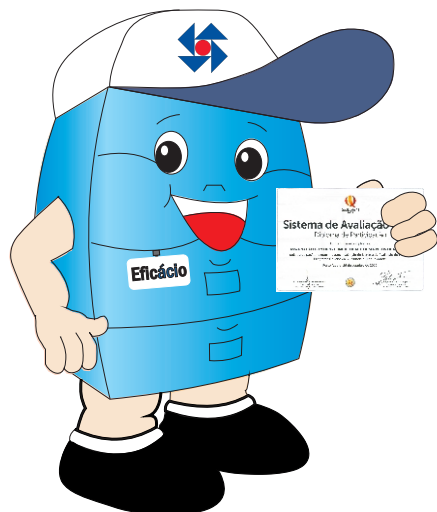
	2009	2010
Satisfação com a Liderança	82,70%	75,57%
Satisfação com a Comunicação Interna	79,94%	76,38%
Satisfação com os Benefícios oferecidos	79,64%	74,67%
Satisfação com o Clima e Relacionamento	84,68%	79,43%
Satisfação com o Trabalho Realizado	83,78%	76,11%
Satisfação com o Reconhecimento	76,22%	68,19%
Satisfação com o Aprendizado e Crescimento	84,65%	77,14%
Satisfação com a Saúde	79,46%	74%
Satisfação Geral dos Colaboradores	83,78%	80,61%

Canal Direto | Intranet

Diversos são os canais de relacionamento com os Colaboradores, dentre eles destacam-se o portal de informações de interesses do colaborador – Intranet.

- Esclarecimento de benefícios para o colaborador
- Dicas de redação e língua portuguesa
- Descrição de cargos e procedimentos de trabalho
- Aniversariantes
- Manual e integração do novo colaborador
- Portal Ambiental
- Fale com os Comitês
- Comunicações/Quadro de recados





Há mais de 11 anos, Comitês da GEX-ACI, compostos por colaboradores, promovem a consolidação da cultura voltada à qualidade e a aplicação dos valores e princípios da Entidade. Atualmente, os Comitês de Promoção, Socioambiental, 5S's e Garantia da Qualidade desenvolvem a integração dos colaboradores e o estímulo da confiança mútua e criatividade. Todas as atividades são realizadas por meio de eventos em datas especiais, reuniões que promovem a consciência da melhoria dos processos internos e a busca da garantia da qualidade no atendimento dos associados e sociedade.

- Participação no sistema de Avaliação desde 2009

Capacitação e Integração

Sistematicamente são realizados momentos de compartilhamento de informações e capacitação, focados no desenvolvimento do trabalho da ACI-NH/CB/EV e assuntos relacionados à qualidade de vida dos colaboradores.

	2009	2010
Horas de capacitação por colaborador	49	35
Investimento em capacitação	R\$ 9.239,95	R\$ 8.011,45
Investimento em atividades de integração, reuniões e promoção da qualidade	R\$ 3.907,72	R\$ 5.579,10



COMITÊ DE PROMOÇÃO

O Comitê de Promoção motiva a integração e valorização dos colaboradores, a comemoração de datas festivas e a disseminação da cultura do Estado do Rio Grande do Sul, promovendo passeios dirigidos e focados.

Ações Comitê de Promoção 2011

- Almoço de Páscoa
- Festa dos Aniversariantes
- Jogos da Copa do Mundo
- Comemoração Dia do Executivo
- Festa de Natal
- Homenagem por tempo de casa
- Gincana ACI 90 anos
 - Desfile 7 de setembro, com 60 participantes
 - Jornal ACI 90 anos
 - 179 brinquedos arrecadados e doados para a Fundação Semear
 - 176 livros arrecadados e doados para a Fundação Semear
 - 159 celulares encaminhados para reciclagem
 - 24 doações de sangue



COMITÊ SOCIOAMBIENTAL



O Comitê Socioambiental fomenta a organização e condução de atividades correlatas à questões sócio-político ambiental, dentre as ações o apadrinhamento de um aluno do Centro de Vivência Redentora pelos colaboradores (Programa Padrinho Legal) e coleta de papéis.

Ações Comitê Socioambiental 2011

- Programa Padrinho Legal: Os colaboradores contribuem financeiramente para ter um afilhado
- Arrecadação de roupas e foram doadas para a Fundação Semear
- Placa de Sinalização nos elevadores, estimulando repensar a utilização de elevador, economizando energia elétrica e contribuindo com o meio ambiente
- Distribuição de mudas de plantas
- Palestra sobre Meio Ambiente





O Comitê de 5S's desenvolve a prática dos 5 sentidos na rotina de trabalho dos colaboradores e aperfeiçoa a rotina de tarefas, tornando o ambiente mais agradável, promovendo a integração entre a equipe de funcionários, refletindo em um melhor atendimento aos associados da Entidade.



Ações Comitê 5S's 2010

- Programa Viva Bem, em parceria com a Universidade Feevale, que oferece ginástica laboral e atendimento fisioterápico aos colaboradores.
- Palestra de conscientização: Trabalhando com Saúde: orientações práticas sobre o dia a dia
- Blitz 5S's nas áreas de trabalho
- Blitz Individual – autoavaliação dos colaboradores
- Festa ACI 90º Graus, reconhecendo e premiando os colaboradores da ACI, Fundamental e Semear por alcançarem a meta estipulada para o ciclo de avaliações.



COMITÊ DE GARANTIA DA QUALIDADE

O aprimoramento contínuo de processos através da criação, revisão e controle dos padrões de trabalho, determinou as atividades do Comitê de Garantia da Qualidade, fortalecendo a melhoria das práticas e implantando a ênfase da cultura disciplinar e participativa entre os colaboradores.

Ações Comitê de Garantia da Qualidade

- Capacitação dos integrantes do Comitê e colaboradores
- Revisão do mapeamento dos processos existentes, através do levantamento de atividades por setor
- Revisão e criação de novos procedimentos
- Melhoria da exposição de procedimentos na intranet

	PROCEDIMENTO	Rev. 01/10
	Qualidade	Data: 01.07.2007
	Atualização	Rev. 01/10
PROCEDÊNCIA Diretoria Executiva 1. Objetivo e Aplicação Este procedimento tem como objetivo estabelecer diretrizes e padrões para a comunicação da ACI-NVCEV. Aplica-se a todos os colaboradores da Entidade. 2. Atividades e Responsabilidades 2.1 E-mails externos individuais: a) Todos os e-mails devem ser enviados com as seguintes configurações: • Assunto: Assunto do e-mail (Office 2007) • Tamanho: 10 • Sem links • Sem figuras com exceção dos informativos de eventos e notícias • De preferência, sem anexos • Com possibilidade de fontes coloridas e uso de fontes 2.2 E-mails externos informativos: a) A ACI-NVCEV deve enviar dois e-mails semanais contendo os seguintes assuntos: • E-mail de Divulgação de Eventos ACI-NVCEV: deve ser enviado todos os segundos dias, após às 18 horas, com o objetivo de vender os eventos da Entidade: Reuniões-Almoço, Palestras, Cursos e outras atividades. • E-mail de Repasse: deve ser enviado para um grupo formado por todos os colaboradores da Entidade, com o objetivo de repassar as informações das reuniões, eventos e outras atividades. b) O e-mail de Divulgação de Eventos ACI-NVCEV deve ser encaminhado para o e-mail: divulgacao@aci-nvcev.org.br, com o objetivo de repassar as informações das reuniões, eventos e outras atividades.		
Elaborado: [nome] / Data: [data] Aprovado: [nome] / Data: [data]	Assinatura: [assinatura] / Data: [data]	



PÚBLICO EXTERNO

A Entidade desenvolve atividades e estratégias como forma de atender, orientar e estimular as empresas associadas, visando o fortalecimento da capacidade de empreender e competir. E, para que estas estratégias possam ser verificadas e orientadas para o sucesso, os acompanhamentos e controles são pertinentes para a medição do desempenho e o alcance deste propósito.

	2009	2010
Participantes em Eventos	4.146	4.142
Participantes em Cursos NH/CB/EV	3.262	3.401
Participantes em cursos promovidos pelo Comitê Regional Qualidade RS - Vale do Sinos	256	367
Número de atendimentos gerais da ACI-NH/CB/EV	397.361	364.204
Acessos ao Site	120.407	92.411
Críticas e Sugestões (Todas as reclamações são finalizadas, após tomada a ação pertinente)	144	130

EMPRESAS PATROCINADORAS E APOIADORAS DE PROJETOS ESPECÍFICOS

A ACI-NH/CB/EV desenvolve diversas atividades de desenvolvimento regional, visando a competitividade de todos os segmentos de seu quadro social. Todas estas ações são organizadas para ser autossustentáveis, objetivando o equilíbrio financeiro da Entidade.

Projeto ACI 90 anos:

Patrocinadores:

Caixa RS
Marelli
Unisinos
Universidade Feevale

Apoiadores:

Carburgo
Exatus
Feeling Comunicação
Hospital Regina
Metalúrgica Daniel
Mosmann Incorporações
Pavicon
Protarget
Sinoscar
Socaltur Turismo
Tudo Imobiliária
Unimed VS

Apoiadores do Livro 90 anos:

Arteca
Cigam
Ocean Express

Patrocinadores e Apoiadores de Eventos Institucionais:

Aclame
Antonielle
Auê Brindes
Banco do Brasil
Calçados Bibi
Casaria
Custódio de Almeida
Dimel
Dona Flor Floricultura
Drops de Menta
Duarte Benetti
Estrelatur
Exame Laboratório
Fiergs
Informatize
Intercapital
Jornal NH
Justen & Herbele
Marmogran
Multiclínica
Padaria Pão de Trigo
Papusta
Pcom
Rádio ABC
Senai – Estância Velha
Socaltur Turismo
Sucos Petry
Universidade Feevale
Unimed VS
Vike Aparelhos Auditivos
Village Marcas e Patentes
Wiva Bordados

Parceiros e Apoiadores do Setor de Cursos

Cigam
Sinoscar
Pasteleiro

Mantenedores e Apoiadores do Comitê Regional Qualidade RS – Vale do Sinos

Arteca
Beira Rio
BMP Proar
Casa Paludo
Centro de Ecografia
Marisol
Unimed VS



PÚBLICO INTERNO

Para nortear o trabalho da Entidade são trabalhados com todos os colaboradores os Componentes Estratégicos missão, visão, princípios, valores e negócio. Para traduzir estes elementos em orientadores do comportamentos para todos que se envolvem com a Entidade.

Comportamentos Desejáveis

- Honestidade:** digno de confiança
- Apartidário:** forma de conduta
- Imparcialidade:** no tratamento de clientes e colegas
- Disciplina:** organização, economicidade e respeito às normas
- Agilidade:** pensar e agir
- Iniciativa:** pró-atividade
- Responsabilidade:** comprometer-se. Não ser omissos
- Criatividade**
- Otimismo e Bom Humor:** atitude positiva
- Evolução:** busca pelo desenvolvimento de si e do outro
- Senso de Equipe:** humildade, cooperação e sinceridade



Benefícios e grau de importância para os colaboradores, identificados em Pesquisa de Clima:	2009	2010
Plano de Saúde	95,68%	93,71%
Uniforme	96,76%	92,57%
Plano de capacitação	89,73%	89,14%
Programa Viva Bem	78,92%	83,43%
Vale Transporte	86,49%	81,14%
Convênio com Farmácias	78,92%	75,43%
Seguro de Vida em Grupo	78,92%	78,29%

Programa de Saúde do Trabalhador:	2009	2010
Acidentes de Trabalho	0	0
Investimentos em Segurança e Medicina do Trabalho	R\$ 3.640,14	R\$ 3.739,20
Investimento em Saúde do Colaborador	R\$ 31.797,64	R\$ 35.791,66
Investimento em Seguro de Vida	R\$ 3.320,34	R\$ 3.247,83

Outros Indicadores:	2009	2010
Encargos Sociais	R\$ 521.300,84	R\$ 536.203,50
Remuneração Média	R\$ 1.590,07	R\$ 1.604,99
Reclamação Trabalhista	0	0

PÚBLICO EXTERNO

Todas as atividades que envolvem o público externo a seguir relatadas apresentam a atenção com o desenvolvimento em longo prazo, com ações voltadas à cidadania e educação e envolvimento com a sociedade.

Tributos

Como organização com fins não econômicos, a ACI-NH/CB/EV é isenta de alguns tributos, tendo como suas principais obrigações (além daquelas relacionadas aos encargos sociais), o pagamento de Cofins e ISSQN:

	2009	2010
ISSQN	1.671,00	2.348,36
Cofins	69.761,69	16.151,80*

* O valor da Cofins a partir de abr/10 não é mais obrigatório e o valor anteriormente pago está sendo compensado pela Receita Federal do Brasil

Participação em Feiras Nacionais

Couromoda - Feira Internacional de Calçados, Artigos Esportivos e Artefatos de Couro

Projeto Coletivo do Rio Grande do Sul, em parceria com o Governo do Estado e Sebrae-RS é uma iniciativa pioneira em feiras, oportunizando que micro e pequenos empresários apresentem suas produções ao mercado.

2009 60 micro e pequenas empresas

2010 67 micro e pequenas empresas

Francel - Feira Internacional da Moda em Calçados e Acessórios

Projeto Coletivo do Rio Grande do Sul, em parceria com o Governo do Estado e Sebrae-RS teve o investimento de recursos financeiros para as micro e pequenas empresas, beneficiando e viabilizando a participação de forma cooperada, fortalecendo o Estado como principal polo calçadista e valorizando as empresas gaúchas que agregam valor em seus produtos, qualidade e diferenciação.

2009 41 micro e pequenas empresas

2010 51 micro e pequenas empresas

Fimec - Feira Internacional de Couros, Produtos Químicos, Componentes, Máquinas e Equipamentos para Calçados e Curtumes

A ACI-NH/CB/EV participa de forma institucional, apoiando a promotora da feira no fornecimento de informações para os expositores e para o público geral. Ainda realiza a divulgação dos serviços, como as listas do setor coureiro-calçadista, cursos, palestras e eventos.

Sicc - Salão Internacional do Couro e do Calçado

A ACI-NH/CB/EV participa de forma institucional, apoiando a promotora da feira no fornecimento de informações para os expositores e para o público geral. Ainda realiza a divulgação dos serviços, como as listas do setor coureiro-calçadista, cursos, palestras e eventos. Atende a todo público visitante da feira, bem como os expositores, além de organizar reuniões do Grupo de Otimização Logística - Grupo GOL.



Apoio a Junior Achievement

Desde o ano de 2006, a ACI-NH/CB/EV é parceira dos programas da Associação Junior Achievement (JARS) em Novo Hamburgo, Campo Bom e Estância Velha. Em 2010, a Entidade atuou auxiliando na busca de advisers (profissionais das áreas de marketing, produção, financeiro e recursos humanos) para acompanhar jornadas para o desenvolvimento de miniempresas nas escolas de Novo Hamburgo, que participaram do projeto: Santa Catarina, Marista Pio XII e Sinodal da Paz, tendo em média 25 participantes(alunos), por escola.

O programa Miniempresa proporciona a estudantes do 2º ano do Ensino Médio, a experiência prática em economia e negócios, na organização e operação de uma empresa, trabalhando o conceito de empresa e suas origens e apresentando que, a partir de uma necessidade, se produz bens que geram satisfação. Aprender Fazendo, onde cada participante se transforma em um miniempresário.

Dia da Consciência Tributária

Diversos são os pleitos e os projetos defendidos pela Entidade frente a todas as competências públicas e privadas, na busca da desoneração tributária e da construção de um ambiente negocial propício à expansão das empresas e à criação de empregos para a economia do Vale do Sinos.

Com o passar dos anos e com o crescente aumento anual dos tributos no Brasil, a ACI-NH/CB/EV, em parceria com a ACLAME – Associação da Classe Média, Fiergs e Calçados Bibi - consagrou em seu calendário oficial o dia 25 de maio, como a data do Dia da Consciência Tributária, vinculada à mobilização nacional neste tema, com o intuito de celebrar o dia do ano em que todo o cidadão e empresa formal, simbolicamente, deixam de recolher tributos para custeio da máquina governamental. O dia é marcado com promoção de eventos e conscientização da população sobre a carga tributária.



Em 2004, através da iniciativa de um grupo de empresários detentores das marcas de calçados mais representativas no Brasil e no Mundo, foi criada a Comissão Antipirataria no Calçado da ACI-NH/CB/EV, que atua no enfrentamento das questões referentes aos crimes de pirataria e concorrência desleal na área de calçados.

Ações da Comissão de Combate à Pirataria em 2010:

- Lançamento nacional do Manual de Combate à Pirataria para Administradores Municipais, distribuídos para todos os prefeitos do Rio Grande do Sul
- Apreensão de 26 toneladas de produtos piratas em todo o território gaúcho, por meio da Força-Tarefa de Combate à Pirataria do Ministério Público do RS, concluindo um ciclo de sustentabilidade que envolve a repressão policial e judicial, educação para os nossos jovens, ação social e ação ambiental
- Exposição da mostra “A Face da Pirataria” na COUROMODA, FRANCAL, FIMEC e SICC com estande próprio da Comissão
- Organização em conjunto com a Justiça Federal e o Ministério Público do RS do Seminário 1º Semana da Defesa da Concorrência - Interfaces entre Direito e Economia, na sede da Justiça Federal - TRF 4º Região, em Porto Alegre. O evento contou com a presença de 70 desembargadores federais, promotores e juristas, além de representantes da Magistratura Estadual
- Participação direta no projeto EscolLegal do ICDE - Instituto de Combate à Fraude e Defesa da Concorrência, apoiando na divulgação e no suporte desta iniciativa voltada à educação de jovens sobre os ilícitos socialmente aceitos
- Viabilização da intervenção técnica da Fundação SEMEAR para o amparo nos projetos de destinação, descaracterização e customização das peças de vestuário apreendidas nos diversos centros sociais do estado do RS, promovendo no dia 03 de dezembro, Dia Nacional de Combate à Pirataria, a queima das logomarcas, tendo a customização de 250 peças de vestuário pelas mães da Vila Redentora, em Novo Hamburgo
- Destinação de 7.000 pares de tênis apreendidos pela Força-Tarefa de Combate à Pirataria para a Central de Resíduos da Fundamental com a intenção de desafogar os depósitos abarrotados da Polícia Civil e destruir os tênis de forma apropriada



DESEMPENHO ECONÔMICO

A Entidade busca resultados que comportem a sustentabilidade e a atuação ativa na representatividade dos seus associados e no desenvolvimento regional. Entre os aspectos que impactam esta sustentabilidade, estão a mensalidade dos associados, a receita de serviços prestados, a liquidez, a rentabilidade e o controle de despesas.

A gestão da ACI-NH/CB/EV é acompanhada e auditada por empresa de auditoria independente e pelo seu próprio Conselho Fiscal, eleito a cada dois anos, conforme rege o Estatuto, compreendendo os controles internos, documentos contábeis, contas patrimoniais e as demonstrações contábeis.

No superávit de 2010, está inserida a recuperação de despesa da COFINS por meio de uma ação judicial.

	2009	2010
Patrimônio Social	1.810.336,28	2.253.149,03
Superávit	61.810,40	444.812,75
Rentabilidade sobre Receita	2,16%	12,12%
Rentabilidade sobre Patrimônio	3,46%	19,74%

ORIGEM DOS RECURSOS

Receitas Totais (valores em reais)	2009	2010
Recursos Governamentais (subvenções)	-	-
Doações de Pessoas Jurídicas	-	-
Doações de Pessoas Físicas	-	-
Contribuições	1.354.567,86	1.406.884,46
Patrocínios	198.111,77	234.614,80
Cooperação Internacional	-	-
Prestação de Serviços e/ou Venda de Produtos	1.183.642,57	1.284.140,10
Outras Receitas	126.567,65	719.059,96





APLICAÇÃO DOS RECURSOS

Despesas Totais (valores em reais)	2009	2010
Projetos, Programas e Ações Sociais	7.555,62	93.695,45
Pessoal (salários + benefícios + encargos)	1.206.567,73	1.232.283,85
Despesas Operacionais (exceto pessoal)	1.445.092,77	1.785.566,52
Despesas com Impostos e Taxas	74.016,50	20.636,41
Despesas Financeiras	57.792,32	60.161,69
Outras Despesas	10.054,51	7.542,65
Investimentos em Bens de Capital	556.343,86	48.756,35

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

Ações e Benefícios para os Funcionários (valores em reais)	2009	2010
Alimentação	-	-
Educação	-	-
Capacitação e Desenvolvimento Profissional	9.239,95	8.011,45
Creche ou Auxílio Creche	-	-
Saúde	31.797,64	35.791,66
Segurança e Higiene no Trabalho	3.640,14	3.739,20
Transporte	28.927,97	23.635,75
Bolsas/Estágios	-	-
Seguro de Vida	3.320,34	3.247,83
Uniformes	15.165,20	7.633,00



INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

Projetos/Ações e Contribuições para a Sociedade (valores em reais)	2009	2010
Segurança Alimentar / Combate à Fome	-	-
Educação Popular / Alfabetização	-	-
Saúde e Saneamento	-	-
Esporte Cultura e Lazer (Livro ACI 90 Anos)	-	83.226,72
Combate à Violência	-	-
Educação Infantil / Creches Comunitárias	-	-
Geração de Emprego e Renda	-	-
Inclusão Digital	-	-
Outros (Fundação Semear)	7.555,62	10.468,73

INDICADORES SOBRE O CORPO FUNCIONAL

Dados Gerais (em reais)	2009	2010
Admissão no período	11	11
Demissões no período	10	13
Total de funcionários no final do exercício	39	37
Homens	11	10
Homens com mais de 45 anos	2	2
Mulheres	28	27
Mulheres com mais de 45 anos	4	4
Mulheres em Cargo de Chefia	4	4
Portadores de necessidades especiais	0	0
Aposentados	1	2
Primeiro emprego	3	2
Estagiários	1	1
Acidentes de trabalho	0	0
Multas trabalhistas	0	0
Outros dados	0	0



QUALIFICAÇÃO DO CORPO FUNCIONAL

	2009	2010
Ensino Fundamental Incompleto	2 (5%)	1 (3%)
Ensino Fundamental	0 (0%)	0 (0%)
Ensino Médio Incompleto	1 (3%)	2 (5%)
Ensino Médio Completo	13 (31%)	8 (21%)
Graduandos	15 (38%)	18 (48%)
Graduados	7 (18%)	7 (18%)
Pós Graduação	2 (5%)	2 (5%)

AÇÕES AMBIENTAIS

valores em reais	2009	2010
Valor Investido em Meio Ambiente / Desenvolvimento Sustentável	184,06	4.091,25
Multas e Indenizações Pagas por Infração à Legislação Ambiental	-	-
Descrever quantidade e tipo de infração à Legislação Ambiental	-	-

Presidente da Gestão 2010/2011

Fatima Daudt

Contadora Responsável

Karin M. Wide Schwartzhaupt - CRC-RS 49.362

Razão Social: Associação Comercial, Industrial e de Serviços de Novo Hamburgo, Campo Bom e Estância Velha

Endereço: Rua Joaquim Pedro Soares, 540 – Centro | Novo Hamburgo, RS

CNPJ: 91.681.338/0001-01

Data de Fundação: 18 de outubro de 1920

acinh@acinh.com.br | www.acinh.com.br | 51 2108-2108

Expediente

Redação e Projeto Gráfico: ACI-NH/CB/EV

Fotos: Arquivo ACI-NH/CB/EV, Fabio Winter

Tiragem: 500 unidades





NOVO HAMBURGO: Rua Joaquim Pedro Soares, 540 - Centro - Novo Hamburgo - RS | 51 2108.2108 | acinh@acinh.com.br
CAMPO BOM: Rua Dos Andradas, 470 sala 04 e 06 - Centro - Campo Bom - RS | 51 3597.4511 | campobom@acinh.com.br
ESTÂNCIA VELHA: Av. Sete de Setembro, 323 - Sala 22 - Estância Velha - RS | 51 3551.1100 | estanciavelha@acinh.com.br