



ATA DE REUNIÃO ORDINÁRIA DA DIRETORIA

Reunião n.º 510ª

Local: Rua: Alexandre Herculano, 02 – Alto de Pinheiros – São Paulo – SP.

Data da Reunião: 25/09/2017– 20h10min

Diretores Presentes:

Presidente	Luis Tortora
Vice-Presidente	Aldemar José de Freitas filho
1º Diretor Secretário	Walter Amin
1º Diretor Financeiro	Mario Ernesto Vampre Humberg
2º Diretor Financeiro	Cleber Gusmão
Diretora Social	Daniela Homen de Mello Pereira
Diretora Adjunta do Social	Maria Emília Cerqueira Rotta
Diretor de Esportes	Fabio Isla Zonaro
Diretor Adjunto de Esportes	Rogério L. Perroni
Diretor de Tênis	Luiz Carlos do Nascimento
Diretor Adjunto do Patrimônio	Victor Jose Abbatepaulo
Diretor Jurídico	João Roberto Candeloro
Diretor de Sede	Mario Zutin
Diretor de Comunicação e Marketing	Fernando Alfieri Junior
Diretora Adjunta de Comunicação e Marketing	Tathiana Salles Penteado
Diretor de Cultura	Douglas Mohmari dos Santos
Diretora Adjunta Cultural	Walkiria Pervelho Boiças
Diretor de Recursos Humanos	Paulo Simão Racy
Diretor Adjunto de Recursos Humanos	Oswaldo Stevano
Gerente geral	Altayr Monteiro
Coordenador de Manutenção	Renato Sarsano
Secretaria	Selma Curti

Às 20h10 do dia 25 de setembro de 2017, reuniram-se os membros da Diretoria do Anhembi Tênis Clube, sob a presidência do Sr. Luis Tortora, que inicia com o Diretor Secretário para informar os dados do mês de agosto dizendo que neste último mês não houve nenhuma remissão e nem cancelamento de título, somente a venda de 3(três) títulos totalizando um saldo para venda de 83 títulos, completa a apresentação falando sobre os números de receitas de mensalidades de titular previsto em R\$ 5.459.002,00 e foi realizado 5.448.485,00; mensalidades de 50% previsto em R\$ 264.363,00 realizado R\$ 275.465,00, mensalidades 25% previsto 320.299,00 o realizado R\$ 304.431,00; os cancelamentos de título foram previstos em R\$ 41.503,00, foi realizado R\$ 71.756,00 que o total previsto de receitas de títulos foi de 5.960.721,00, e o realizado foi de R\$ 5.897.365,00. O diretor de Mkt Fernando Alfieri questiona que a diferença entre o previsto e o realizado das mensalidades excede o a diferença dos 83 títulos disponível para venda, continuando o diretor secretário comenta que as receitas estão em linha com o previsto e que os 83 títulos em carteira fazem com que o clube deixe de receber aproximadamente R\$ 62 mil/mês ou 744 mil/ano, que existem diferentes de valores pagos com desconto e que a média é de 520 associados, que o total de inadimplentes até o dia 25/09 R\$ 59.854,09 e o total de devedores até esta data é de R\$ 87.907,00, totalizando R\$ 147.761,09. Em seguida com a palavra o Diretor Financeiro Mario Humberg que existem déficits em alguns departamentos e fala que isso há justificativas pois existem as festa os eventos e solicita que os diretores juntamente com o Altayr façam estas justificativas para que seja apresentado ao conselho. O Diretor de Mkt Fernando Alfieri intervém e diz que as receitas do seu departamento são justificáveis, diz que o que ainda continua confuso é o conceito entre o negativo e o positivo que acha que deve ser explicado melhor, o Diretor Mario explica que o conceito é sempre em cima do caixa, que um gerou menos caixa e outro gerou mais caixa, diz que o conceito total é o valido diz que as receitas estão positivo 0,1% e a despesas negativo 0,01% e o saldo 0,6% positivo, que o total operacional de receitas previstos foi de R\$ 7.061,203,00 e o realizado foi de R\$ 7.069,700,00, 0,1%, e o total de despesas previsto foi de R\$ 7.430,644,00 sendo realizado R\$ 7.436,870,00 (0,1%), com um saldo previsto de R\$ 369.441,00 e um realizado de R\$ (367,1701,00), 0,6%; a venda de títulos previsto no orçamento foi de R\$ 447.200,00 e foi realizado R\$ 447.200,00, o saldo após a venda de títulos orçada

em R\$ 77.759,00 e o realizado foi R\$ 80.030,00, venda de título adicional R\$ 352.000,00; saldo final previsto de R\$ 77.759,00 e o realizado de R\$ 432.030,00; os investimentos no valor de R\$ 574.955,00; gerando um Déficit Orçamentário R\$ (142.924,00), (-283.8)%, fala dos principais investimentos como a obra da piscina 324,340,00, mobiliário da área da lanchonete no valor de R\$ 102.568,00, e máquinas, moveis e equipamentos no valor de R\$ 46.774,00, perfazendo um total de R\$ 574.955,00; informa a posição de caixa com um saldo em Banco no valor de R\$ 1.084.119,10 e após os recebimentos e pagamento um saldo final de R\$ 930.434,58, comenta que apesar da crise econômica o caixa consegue absorver possíveis riscos com inadimplentes e títulos em carteira; Neste momento o Presidente interrompe a apresentação das diretoria para que a empresa Datafolha faça a explanação da pesquisa com os associados, com a palavra o Sr. Paulo representante da empresa que apresenta os resultados da pesquisa, que explica que a pesquisa foi feita de forma quantitativa e presencial nas dependências do Clube com titular e dependentes, com associados acima de 16 anos nos dias 15 a 24 de agosto, trabalhando nos períodos da manhã, tarde e noite a fim de atender um numero maior de associados, fala que a grande maioria dos associados que responderam a pesquisa (875) tem idade superior a 35 anos que foi ligeiramente acima a proporção de homens entrevistados, que a participação dos titulares e cônjuges é bem maior que as dos dependente, que a média é de 3 pessoas por título, que a maioria dos associados não tem crianças ou adolescente como dependentes, que a frequência entre os pesquisados é alta em torno de 81%, fala que os meios de informação usados pelos associados se destacam os disponibilizados nas dependência do próprio Clube como (cartazes, e banners) já os meios digitais, como aplicativos, celulares e redes sociais tem menor adesão; quase a totalidade dos entrevistados (98%) praticam esportes, destaque para academia com 77% de adesão dos associados entrevistados, as atividades de tênis, natação e futebol, foi citado por pelo menos um terço dos entrevistados, cerca de 56% dos entrevistados atribuíram nota entre 7 e 8 para a satisfação com o Clube, o que indica estarem satisfeitos, mas ainda com restrições; enquanto 33% dos entrevistados atribuem as notas 9 e 10, sinalizando alta satisfação com os aspectos atuais do Clube, fala que em relação a pesquisa de 2014 a satisfação dos associados, manteve-se no mesmo patamar de 90%; na avaliação geral 98% dos associados se sentem seguros nas dependências e avaliam muito bem o bom atendimento dos profissionais e a qualidade da limpeza e manutenção; o horário de atendimento da lanchonete, assim como os espaços de atividades para crianças estão adequados para a maior parte dos entrevistados, há maior discordância entre os associados nos aspectos relacionados à lanchonete (cardápio e custo benefício), e aos espaços e atividades voltados para adolescentes e jovens. Recomendação, o Clube tem entre seus associados um alto índice de recomendação, sendo que 7 de cada 10 entrevistados são promotores do Clube. Esta grande proporção de promotores, somada à baixa quantidade de detratores faz com que o NPS (Net Promoter Score) 65% do clube esteja em um patamar de alta qualidade; Cada associado citou em média 3 razões principais para frequentar o Clube, a academia e as atividades esportivas são a maior motivação, e em seguida o bom ambiente e amigos, seguido da localização privilegiada; São 3 os aspectos positivos para a satisfação dos associados que geraram notas 9 ou 10 foram o ambiente familiar e a estrutura, seguido pelo conjunto de atividades e o bom atendimento prestado pelos profissionais do Clube (professores e funcionários em geral); As reformas e modernizações de equipamentos e dependências do Clube são visto pelo associados como pontos importantes para aumentar a satisfação dos associados. Com o mesmo grau de importância é a melhoria da lanchonete como o horário de funcionamento e outro ponto também de relevante importância ter uma maior oferta de horários de aulas e atividades para jovens e crianças; Com relação aos aspectos negativos do Clube os associados atribuíram notas entre 0 e 6 para a satisfação geral com o clube, metade aponta aspectos relacionados à manutenção (limpeza de salas, banheiros e equipamentos; A pouca oferta de aulas/atividades nos períodos matutino e noturno, direcionados a jovens, que não tem salão de beleza; que a pouca variedade no cardápio e o horário de atendimento restrito nos fins de semana; 20% dos entrevistados consideram os valores praticados pelo clube e os custos com mensalidades caros considerando como um aspecto que causa insatisfação. 76% dos entrevistados, pelo menos 7 de cada 10 associados consideram que o Clube tem um custo-benefício bom ou ótimo; Relação Custo-benefício 26% dizem que é alto o valor cobrado na mensalidade, e pelas atividades e que outros Clubes cobram valores mais baixos, e 9% dizem que o clube oferece um numero menor de atividades em relação a outros Clubes, entre os que apontaram alguma razão, as principais alegações apontam para os preços praticados no Clube, e a maior parte dos entrevistados, embora tenham atribuído notas de 0 a 6, dizem não saber comparar o Anhembi Tênis Clube a outros Clubes por desconhecimento das outras agremiações; 31% dos entrevistados não souberam opinar um valor razoável ou máximo dos preços cobrados pelas festa do Clube, como Reveillon ou o Baile de Aniversario, outros acham que os R\$ 100 e R\$ 150,00, e o valor máximo entre R\$ 150,00a R\$ 200,00, e que os valores verificados na mediana sinalizam uma faixa de provável adesão de um maior contingente de associados, quanto ao valor de uma refeição completa no almoço de domingo, por pessoa, na lanchonete concentra-se entre R\$ 21,00 e R4 50,00 como um valor razoável, e entre R\$ 31,00 e R\$ 70,00 como valor máximo. Com relação as atividades que gostaria no Clube, 11% dos associados opinaram por Beach tennis,



10% com estética/barbearia/ salão de beleza, 7% Squash, 6% cinema, futebol de areia e quadra de areia, ficando 5% com vôlei de praia e as demais em torno de 3% a 1%. Principais aprendizados, 89% permanece alta a satisfação dos associados, com cerca de 90% das notas acima de 7; 65% NPS alto índice de recomendação do Clube, sendo que 70% dos associados recomendariam para amigos e parentes; 76% dos associados avaliam como ótimo+bom a relação de custo benefício com o Clube, a maioria dos associados que deram nota menor que 7, não souberam avaliar os aspectos negativos do custo benefício; Pontos de destaque 33% ambiente e estrutura (limpeza e organização); Pontos a melhorar: 56% reformar e modernizar a infraestrutura do Clube, melhorar a qualidade e variedade do cardápio da lanchonete/restaurante; ampliar oferta de aulas e atividades no Clube. Pontos negativos 10% com limpeza e manutenção de salas, equipamentos e banheiros, poucas atividades nos períodos matutino e noturno. Recomendações, trabalhar os aspectos de ambiente, reforçar na comunicação os aspectos positivos da integração entre os associados, espaço para amigos e familiares; melhorar questões estruturais como a lanchonete/restaurante, qualidade/variedade e horário; atividades direcionadas ao público jovem, trabalhar eventos e atividades para estimular a presença dos jovens e crianças no Clube, fortalecer os canais de comunicação digitais, promover as redes sociais, criar uma # entre os associados para compartilhar momentos do Clube, promovendo o ambiente familiar e divulgando as atividades. Administrar as redes sociais para que tenha um papel relevante para determinados nichos de associados (crianças, jovens, etc.). O Presidente agradeça a apresentação da empresa Datafolha, e na sequência passa a palavra ao gerente Altayr para que apresente a pesquisa de Tendências, realizada pelos coordenadores do Clube, começa falando que a partir da implantação existente e do confronto com as necessidades e anseios identificados pelos trabalhos anteriores: Benchmarking, que é para identificar oportunidades de novos projetos, a Pesquisa de Opinião para conhecer os anseios dos nossos associados, e o Estudo de Tendências, fórum de opiniões, Comissão de Obras, serão avaliadas as alternativas de intervenções arquitetônicas, para o projeto Master. O objetivo deste trabalho, além da pesquisa de serviços e preços da região, será utilizá-lo para entender qual é o nosso concorrente nos diversos segmentos, auxiliar no estudo dos nossos pontos fortes, fracos, e nas ameaças e oportunidades: exemplifica dando exemplo de restaurantes verificando uma gama de concorrentes a nossa volta. Em uma primeira análise, de preços, podemos constatar que o Clube está em vantagem aos concorrentes, mas, devem ser analisados diversos aspectos, como: Opção de cardápios; variedade do buffet; qualidade da comida; atendimento; segurança; estacionamento entre outros, através de slides mostra os vários restaurantes no entorno do Clube, e os preços de cada um, apresenta também as pesquisas feitas com as academias, as escolas de esportes, as academias e clubes de natação e hidroginástica e os respectivos preços cobrados por elas, mostrando e comparando os valores e os espaços, a quantidade de dias e duração das aulas. A pesquisa abrangeu uma gama bastante grande de locais e espaços, nas diversas áreas como os locais para a prática de esportes, como, spinning, futebol, as academias e quadras de tênis, na parte social os restaurantes, e espaços de eventos, os buffet infantis, os Bares e Pubs, na parte cultural os teatros, bibliotecas e salas de cinema, as escolas de dança, música, escola de circo, e escola de tecido e laser, os serviços de massagem, e outros, incluindo nesta pesquisa uma nova oportunidade de negócios como o Studio de Pilates, neste caso, verificando em primeiro lugar uma tendência de mercado. O Diretor de Marketing Fernando Alfieri, intervém e fala que foi feito um bom trabalho, mas, que discorda de alguns preços e que deveriam ser analisados a fundo todos os pontos levantados, e faz algumas comparações entre preços cobrados fora e os cobrados dentro do Clube, diz, discordar e que se deve ficar atento a isso e fazer um levantamento mais profundo na hora de ser analisado e levar em conta o custo benefício. O Presidente fala que esta pesquisa é somente entre espaço e preço, que quando for feito o Plano Diretor será levado em conta as 3 (três) pesquisas efetuadas e que existem muito mais detalhes a ser analisado do que isso. Seguindo a reunião o Presidente passa a palavra ao Diretor Luiz Nascimento que fará um resumo do trabalho feito pela comissão de Benchmarking, o Diretor inicia falando que a comissão visitou os Clubes Alto dos Pinheiros, o São Paulo Futebol Clube, o Clube Esperia, o Clube Pinheiros e o Paineiras do Morumbi, diz que todos da comissão ficaram surpresos pela cortesia e cordialidade e receptividade com que foram tratados e recepcionados por todos os Clubes, fala que o objetivo geral destas visitas foi a busca de referências pertinentes para processos internos e serviços oferecidos aos associados do Anhembi. Os resultados principais do projeto são um conjunto de informações comparativas objetivas que representam o que foi constatado nas visitas e uma série de recomendações de melhoria fruto do consenso da Comissão, e o mais importante do que as informações obtidas foi a rede de relacionamentos estabelecida com os diversos profissionais de outros Clubes, e que já gerou alguns frutos, fala que todas as Diretorias foram instadas a apresentar questões que julgassem importante de serem verificadas nas visitas, com o objetivo principal de manter a objetividade das visitas. As principais constatações das visitas foram os serviços aos sócios, áreas sociais (vestiários e banheiros); novos esportes (esportes de areia, MMA); churrasqueira; Day use; conveniência (centrifuga, secadora, carregadores de celular, armários nas academias); no quesito Infraestrutura, as áreas dos funcionários, restaurantes, vestiários, almoxarifados, ar condicionado, na parte administrativa, segurança e desvios de conduta dos associados, associação (formas



criativas de associação para congregar familiares e amigos); áreas administrativas (enxutas, integradas e compartilhadas, priorização para uso de atividades). As informações agregados dos Clubes foram: Porte dos Clubes, Esperia conta com 8.000 associados o São Paulo 3000 associados, Clube Paineiras do Morumbi, conta com 5.500 associados e Clube Pinheiros 40.000 e os outros dados coletados como, quantidade de títulos, atividades pagas, esportes de alto rendimento, projetos sociais, uso de incentivos, administração e governança, convênios, instalações sociais churrasqueiras, day use, portarias, atividades culturais e prestadores de serviços, quadras de areia, atividades para jovens e adolescentes, skate & patins, tênis, restaurantes, bares e lanchonetes, atividades esportivas, instalações esportivas e especiais, serviços para os sócios, foram explanados pelo Diretor e posteriormente será encaminhado para os Diretores. A última fase será analisar, interpretar e avaliar as informações obtidas para então promover adaptações e poder colaborar com o Plano Diretor. Seguindo a reunião o Diretor Financeiro faz um breve relato sobre a auditoria de processos feito pela empresa Taticca, falando que o escopo do projeto consistiu na avaliação dos processo nas áreas de Contas a Pagar, a Receber, Contabilidade, Manutenção, Compras Recursos Humanos, TI, Esportes, Social, Serviços Gerais e Secretaria, diz que em cada área foram realizadas entrevistas e analisado relatórios e planilhas, realizando o entendimento dos processos, da estrutura organizacional, dos papéis e responsabilidades do sistema existente analisando as melhores práticas existentes no mercado a fim de identificar oportunidades e melhorias, para o melhor tratamento dos pontos de atenção, eles foram agrupados por temas, onde cada tema pode ser gerido de forma independente, como uma transformação na área de compras, como indicação de alçadas, praticas de cotação, limpeza da base de dados, entre outras: Strategic Sourcing com treinamento e acompanhamento da utilização da metodologia; Transformação em tecnóloga da informação, com elaboração de plano Diretor, envolvendo integrações, treinamentos e o uso pelo do Delsoft; Melhorias Orçamentarias, revisão do processo de orçamento, com uso de melhorias e integrações de informação, O Diretor de Mkt Fernando diz ter 2 (dois) esclarecimento, o primeiro pergunta, quem é a Taticca? O Diretor Mario explica que foram feitas 3 cotações com empresas e a Taticca foi a empresa que ganhou a cotação e foi contratada para fazer a consultoria de processos e procedimentos do Clube, o Diretor Fernando diz que no passado foi feita uma Auditoria com a empresa KPMG e diz que na não viu nesta apresentação uma relação entre o que foi identificado pela KPMG, e se as ações identificada por eles foram ou não cumpridas, e se a o escopo de auditoria desta empresa é diferente da outra, completa falando que a forma com que foi dito parece que nunca foi feita nenhuma auditoria anteriormente. O Diretor Mario esclarece que a KPMG foi feita antes da introdução do Delsoft e que ela foi muito importante para a introdução do sistema e para que ele de fato fosse funcional como realmente tem sido, e essa auditoria é um complemento e uma melhoria da anterior, diz que todas as auditorias são parecidas que o escopo é um pouco diferente, mas que todas identificam os procedimentos e dizem qual a melhor forma de fazer o processo. O Presidente fala que foram Nomeados os Diretores Mario Zutin e Mario Humbert para o comitê de gestão para que possam elaborar o Plano Diretor, diz que o Plano será dividido em três partes curto, médio e longo prazo sendo que o Plano Diretor de curto prazo deverá ser apresentado e votado na próxima reunião de diretoria e este será apresentado na próxima reunião do Conselho. Na sequencia passa a palavra ao gerente Altayr que fala sobre a nova eleição da SIPA, dizendo que já completou 1(um) ano de SIPA e que no dia 11/10 será feita a eleição de uma nova SIPA e na próxima reunião da Diretoria o corpo Diretor irá escolher o funcionário que será o Presidente e o Vice Presidente da SIPA. O Presidente parabeniza a diretoria de Mkt pela pesquisa feita pela Datafolha, como também os Diretores que participaram do Benchmarking, e o gerente e os coordenadores que fizeram a pesquisa de Tendências de Mercado, e também da os parabéns aos Diretores Mario e Cleber pela Consultoria de Processos. Continuando fala que quando o Restaurante Mercado quando saiu deixou vários equipamentos quebrados dando um prejuízo ao Clube no valor de aproximadamente R\$ 36.000,00 valor levantado por uma empresa contratada para esta finalidade, diz que gostaria de colocar em votação o prosseguimento do processo contra o Restaurante Mercado para o recebimento deste valor, visto que o proprietário em um telefone disse que não iria fazer acordo com o Clube para o pagamento deste valor, o Diretor Fernando diz que o Clube deve cobrar este valor visto que o Clube subsidiou garçons e refeições durante um bom tempo e que houve muitos gastos com manutenção e compra de equipamentos e que nunca foi cobrado nada dele e que o clube só ficava sabendo sobre a manutenção dos equipamento após estarem danificados, o diretor Mario Humbert pergunta ao Diretor Jurídico se o Clube tem respaldo para entrar com esta ação, o Diretor Jurídico disse que foram levantadas todas as notas fiscais de compras de equipamentos e de gastos com a manutenção e foi entregue a um perito que constatou há existe esta dívida por parte do restaurante visto, que houve quebra e desgaste dos equipamento, diz que por outro lado o Claudinei, não contesta que existe uma dívida com relação ao desgaste dos equipamento, o Diretor Mario Zutin, diz ser 100% a favor em entrar com a ação e diz que o Clube não pode abrir mão desse direito, o Presidente coloca em votação e por unanimidade foi aprovado entrar com a ação contra o Restaurante Mercado para tentar obter o ressarcimento desse valor. Seguindo passa a palavra ao Diretor de Esporte Fabio para que comente sobre sua área, ele começa



falando da participação do Clube em eventos fora, como: o Festival de Escola de Esportes no Clube Hebraica com o Futsal; no Paineiras do Morumbi com Futsal cat. Sub 09 e 11 e Mini Campo – cat. 09 e 11; foi realizado pelo Prof Cesar no dia 12/09 Campeonato de Flexão de Braços feito na academia; O Palmeira sediou o quadrangular de Voleibol nas categorias pré- mirim e a equipe do ATC sagrou-se campeã invicta; no dia 16/09 foi realizado o Campeonato Interno de Tranca com 12 duplas e nos dias 19 a 27 de agosto foi realizado o Campeonato de Snooker; no dia 03/09 a Corrida Vênus Feminina de 5k/10k/ e 15K no Jockey Clube de SP; o 35º Festival Interno de Ginastica Artística no dia 02/09 e em 16/09 W.A Treinamento e Capacitação para as aulas de Slide Board; Reinauguração da Sala de Bike no dia 23/09; e acontecerá o passeio e caminhada. Diretor de Sede fala que esta semana está terminando a cotação das câmeras e que estará finalizando, como também a cotação para o WiFi, que já foi feita a locação de armários até dezembro tanto para o vestiário feminino quanto para o masculino. O Diretor de Patrimônio, diz que já foram concluídas as obras emergências como o rejunto da piscina, finalizando com a sala de spinning, e agora seguir com o desenvolvimento do Plano Diretor, diz que já foi concluída a compra de armários para os vestiários e que acredita que dentro dos próximos 45 dias já devem ser entregue, e que são todos em TS. Diretor de Tênis diz que o Torneio Carço open foi adiado devido a ausência de sócios que sempre participam deste evento e que neste mês estarão fora do Clube, para o mês de outubro será feito o torneio da madrugada, e diz que será promovido um encontro com professores de tênis com a participação de outros Clube. A Diretora social diz que amanhã iniciará a inscrição para o Bazar de final de ano, informa que todas as mesas para o Baile de Aniversario que será realizado no próximo sábado foram todas vendidas, que estão contratando um novo concessionário e que provavelmente será o Soares que já tem certa experiência. O Diretor Cultural fala que em agosto teve a comemoração do dia dos pais e que para outubro terá o espetáculo Cultural no Teatro Santa Cruz nos dias 28 e 29, que para o mês de novembro terá o evento do dia da Consciência Negra com uma apresentação de Samba Rock e em novembro a apresentação da Academia de Dança ex- Jaime Aroucha com ingressos gratuitos aos associados. O Diretor de Marketing Fernando fala que o vídeo institucional foi aprovado e pede que todas as diretorias marquem as datas para a gravação, informa que o vídeo será vinculado nos dias 26 a 31 de outubro no lançamento do filme “Thor” e nos dias 16 a 21 de novembro no lançamento do filme “Liga da Justiça” no Cinemark diz que a empresa promete uma projeção de impacto de mais ou menos 244 inserções atingindo um total 11.808 pessoas impactadas, fala das nova identidade do Clube com cores diferenciadas para os departamento e que na lateral sempre virá com o Departamento de Marketing, fala do projeto WhatsApp ATC que será implantado pelo Departamento de Comunicação e Marketing e administrado pela Central de Atendimento com suporte do Departamento de Comunicação e Marketing e terá inicio no dia 02 de outubro. O Vice Presidente agradece ao Diretor Luiz Nascimento pelo empenho no projeto Benchmarking e diz que as visitas foram excelentes e que isso sempre deveria acontecer. Não tendo nada mais a informar encerra a reunião agradecendo a presença e termina com a comemoração dos aniversariantes do mês.