

# AABB

REVISTA DIRIGENTE



Publicação FENABB, Ano 14, edição 85  
OUTUBRO A DEZEMBRO de 2018



A TEMPORADA DE

# verão

das AABBs está em alta!

PROGRAMA SICLUS

RGC 2019-2020

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO



FOZ DO IGUAÇU E SEUS ATRATIVOS **08**

DICAS PARA ORGANIZAR EVENTOS **20**

O CARNAVAL ESTÁ CHEGANDO!!! **22**



## 04 INSTITUCIONAL

Conselhos realizam último encontro de 2018.....	04
Programa SICLUS: uma nova forma de gerenciar sua AABB.....	05
Lei de Incentivo ao Esporte está com novidades.....	06
Você já pode baixar o RGC 2019-2020.....	07
Foz do Iguaçu e seus atrativos.....	08
Último bimestre de 2018 teve edição de JESAB, SULBRAABB e JINFABB.....	10
Site exclusivo para a Expansão da Base de Associados acumula mais de 27 mil acessos em três meses.....	13

## 20 ESPORTE, CULTURA E LAZER

Dicas para organizar eventos.....	20
O Carnaval está chegando!!!.....	22

## 14 ACONTECEU NA AABB

## 18 CAPA

A temporada de verão das AABBs vem aí!.....	18
---------------------------------------------	----

## 23 ABEBEANO DE CORAÇÃO

## 27 ESPECIAL

Festas de Réveillon nas AABBs marcam a chegada de 2019.....	27
-------------------------------------------------------------	----

## 32 ARTIGOS

Cuidados com a pele na verão.....	32
Retórica argumentativa e fake news.....	34
Inadimplência no pagamento de mensalidades - O que fazer?.....	36
Excelência no atendimento.....	38

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Presidente:**

Rene Nunes dos Santos

**Vice-Presidentes titulares:**

Gustavo Boeira da Silva  
Jezreel Agra Cordeiro  
Pedro Carvalho Martins  
Pedro Paulo Campos Magno

**Suplentes:**

Dilson Piati, Hélio Luiz Otremba,  
Lucivaldo de Jesus Oliveira e  
Rafael Leite Figueiredo

### CONSELHO DELIBERATIVO

**Presidente:**

Haroldo do Rosário Vieira

**Titulares:**

Antonio Cladir Tremarin  
Daniel Liberato  
Carlos Alberto Guimarães de Sousa (Carlinhos)  
Ivorlei Fontana

**Suplentes:**

Alberto Luiz de Araújo Galvão, Melquíades de  
Oliveira Neto, Pedro Romero Guedes Amaro,  
Waldyr Peixoto Filho e Zaki Chagouri Ocke

### CONSELHO FISCAL:

**Presidente:**

Reinaldo Fujimoto

**Titulares:**

José Augusto de Oliveira  
Maurílio Gomes de Oliveira

**Suplentes:**

Francisco Paulino de Carvalho,  
Pedro Vilaça Neto e Regina Fátima de Souza Cruz

### INDICADOS PELO BANCO DO BRASIL:

André Teixeira Sereno  
Raimundo Moreira

## FESTAS DE RÉVEILLON NAS AABBS 25



### APP FENABB

Fique por dentro das notícias da FENABB e das AABBS.

Disponível para todas as plataformas.



FENABB - Federação Nacional de AABBS

**Produção:**

Núcleo de Comunicação

**Responsável:**

Rafael Gadelha

**Redação e Correspondência**

FENABB – Federação das AABBS SDS Ed. Boulevard Center, 3º andar CEP: 70.391-900 – Brasília (DF)  
Tel.: (61) 2106 1100 | Fax: 2106 1131  
0800.704.2106  
www.fenabb.org.br/ fenabb@fenabb.org.br

## PALAVRA DO PRESIDENTE

As AABBS, de outubro a dezembro, vivem tradicionalmente um turbilhão de eventos! É o período do ano em que as competições esportivas avançam para fases decisivas, as atividades sociais estão a pleno vapor e os clubes começam a se preparar para as confraternizações e festas de final de ano, além, é claro, da expectativa para o verão que se aproxima.

O conteúdo da Revista Dirigente AABB desse trimestre, com matérias que ilustram a movimentação e o dinamismo das afiliadas, ratifica essa percepção e mostram a força e a pujança do Sistema AABB.

Nesse período, os conselhos Diretivos da FENABB se reuniram, no cumprimento das normas estatutárias e na busca de novos produtos e serviços para a Rede de clubes. Em destaque, podemos citar o Sistema de Gestão-SICLUS, o CINFAABB Foz do Iguaçu (PR), as novas versões dos Regulamentos de Competições e a assessoria em comunicação com peças publicitárias do Verão.

Contamos, ainda, nesta edição com uma entrevista emocionada com mais um Abebeano de Coração, que sempre apoiou e valorizou as AABBS por onde passou na sua brilhante trajetória profissional no Banco do Brasil.

Para os nossos associados e leitores temos dicas importantes de saúde, como o cuidado com a pele no verão e um artigo esclarecedor sobre a comunicação em redes sociais e Fake News.

Destaques administrativos e jurídicos não poderiam ficar de fora da Revista, e trazem informações importantes sobre atendimento e inadimplência. Tudo isso pode ser conferido nessa edição da Revista Dirigente AABB.

Por fim, ajude-nos a construir a Revista Dirigente AABB, sugerindo matérias relevantes para o sistema, que serão analisadas para inclusão nas próximas edições. Nosso endereço de e-mail é: [fenabb@fenabb.org.br](mailto:fenabb@fenabb.org.br).

Boa leitura.

**Rene Nunes dos Santos**

Presidente da FENABB





# Conselhos realizam último encontro de 2018

No último trimestre de 2018, os representantes dos Conselhos Consultivo, Deliberativo e Fiscal se reuniram com o objetivo de facultar medidas e apresentar planos de ações para 2019, além de aprovar contas mensais. As reuniões ordinárias tiveram como objetivo comum o fortalecimento do Sistema AABB. Confira mais sobre cada uma delas:

## Conselho Consultivo

A última reunião do ano com os representantes do Conselho Consultivo da FENABB aconteceu durante os dias 30 e 31 de outubro, na sede da Federação, em Brasília. O encontro reuniu os Presidentes dos Conselhos Estaduais de AABBs – CESABBs, e os membros dos Conselhos da FENABB (Administrativo, Deliberativo e Fiscal).

Como Órgão Colegiado, o Conselho analisou e aprovou o Orçamento Global e os Planos de Ação para 2019, além de debater e esclarecer assuntos como o SICLUS/SGA-PLUS (software de gerenciamento de Clubes), o Calendário de ENCADs para 2019 e a proposta de um projeto piloto do novo modelo de governança para os CESABBs.

O Presidente da Federação, Rene Nunes, agradeceu a presença dos Presidentes dos CESABBs, funcio-



nários da Federação e dos executivos do BB, que compareceram na cerimônia de abertura, além de enfatizar os objetivos da reunião. “Foram debatidos o planejamento e orçamento para 2019, metas atingidas e busca de alternativas e soluções para que o Sistema AABB continue forte e firme”, pontuou Rene.

## Conselho Deliberativo

Com o objetivo de discutir o Plano de Ação Anual e a Programação Orçamentária da Federação para 2019, conselheiros titulares e suplentes do Conselho Deliberativo da FENABB se reuniram, no dia 20 de dezembro, na sede da Federação. Na ocasião, os Vice-Presidentes de cada área apresentaram os Planos de Ação para 2019.



Também participaram da reunião o Presidente da FENABB, Rene Nunes; os membros titulares do Conselho Deliberativo, Antonio Cladir Tremarin, Carlos Alberto Guimarães e Daniel Liberato; os

suplentes, Alberto Luiz de Araújo, Melquíades de Oliveira Neto, Pedro Romero Guedes e Waldyr Peixoto Filho; e o Gerente Financeiro da FENABB, Duílio Ribeiro, que acompanhou os trabalhos.

## Conselho Fiscal

No dia 19 de dezembro, o Conselho Fiscal da FENABB, se reuniu na sede da Federação para debater as contas do mês de novembro, que foram aprovadas por unanimidade. A reunião foi conduzida pelo Presidente do Conselho, Reinaldo Fujimoto.

Estiveram presentes, também, o membro titular Maurílio Gomes de Oliveira; a suplente Regina Fátima de Souza Cruz; o representante do Banco do Brasil, André Teixeira Sereno, e o Gerente Financeiro da Federação, Duílio Ribeiro.

# Programa

# SICLUS

## UMA NOVA FORMA DE GERENCIAR SUA AABB

O SICLUS/SGA-PLUS é o novo Sistema de Gerenciamento de Clubes e já é utilizado por 227 afiliadas do Sistema AABB. A ferramenta contém todas as funcionalidades do antigo sistema (SGA), além de agregar outros recursos, que modernizam e facilitam o processo de gestão dos clubes e a proximidade com os associados.

A FENABB formalizou a parceria de adesão à nova tecnologia, com a empresa ENSTI – Desenvolvimento e Soluções LTDA. O sistema funciona via *web* e possui armazenamento em “nuvem”, o que permite a navegação pelo programa em qualquer lugar e inibe o risco de perda dos dados e arquivos armazenados nele. Algumas das suas principais funções são: movimentação financeira e participação dos associados; controle de estoques; reserva de espaços; controle de documentos e correspondências; módulo de catraca; módulo de associados; módulo de comunicados e correspondências; livro de ocorrências; módulo contábil; módulos de patrimônio e perfis de acesso parametrizado.

A segurança das informações e diminuição dos custos são citadas por Eryl Braga, Diretor Executivo da ENSTI, como motivos para as AABBs aderirem ao programa: “O associado vai passar a realizar algumas funções que não poderia fazer antes, como tirar convites, fazer reservas e emitir boletos. Além disso, o SICLUS promove in-

tegração entre os clubes. Quando um associado deseja visitar uma outra AABB, o clube tem acesso a toda a situação cadastral e financeira dele pelo sistema”.

Os valores mensais referentes à obtenção do *software* deverão ser desembolsados pelos clubes. É relevante enfatizar que, para as afiliadas que atualmente utilizam o SGA, a Federação não fará mais atualizações/manutenções no antigo programa.

As AABBs que aderiram ao sistema elogiam e indicam essa nova solução. Confira o depoimento de alguns clubes sobre a utilização do SICLUS:

### Uruguaiana (RS)

“Após um treinamento em Porto Alegre, aderimos o SICLUS e nesse período de utilização, não tenho nenhuma reclamação quanto ao *software*. É um programa com tecnologia de ponta, baixo custo e que atende a todas as necessidades e expectativas do clube. Além disso, a equipe de suporte técnico sempre está à disposição para sanar as dúvidas e dar auxílio. O SICLUS é ideal para AABBs de qualquer porte, com certeza eu indico a adesão desse *software*.” – Everton Angonese, Presidente da AABB Uruguaiana.

### Canoas (RS)

“Utilizamos o SICLUS há cerca de um ano e organizamos toda a parte administrativa e financeira nele. A nossa avaliação é exce-

lente, pois temos controle dos cadastros, das mensalidades e da parte contábil. Tudo funciona muito bem e sempre que temos problemas, basta entrar em contato com a ENSTI que eles estão disponíveis para solucionar.” – Paulo Roberto Addeviso, Presidente da AABB Canoas.

### Salvador (BA)

“No início, a implantação do Programa é um pouco trabalhosa, mas como os resultados são satisfatórios vale a pena o esforço. Com o SICLUS, conseguimos aumentar nossos controles, obter dados estatísticos para tomada de decisões e aumentar a produtividade do comando de boletos, o que demorava dias, hoje fazemos com um toque. Além da parte financeira e operacional, ele também possui ferramentas internas que têm contribuído muito para a gestão do clube, como a mala direta, ouvidoria e controle de estoque.” – Ulisses Oliveira dos Santos, Presidente da AABB Salvador.

### Rio de Janeiro (RJ)

“Estamos ainda no início do processo, na fase de implementação, mas até então os resultados têm sido positivos. Acho importante destacar a amplitude do SICLUS, que dá condições de visualizar todo o sistema da AABB em um programa só. É muito prático, funcional e de fácil manuseio.” – Lauro Sander, Vice-Presidente Financeiro da AABB Rio de Janeiro.

# Lei de Incentivo ao **ESPORTE** está com novidades



**P**rojeto do Ministério do Esporte é válido para as AABBs.

No 2º semestre de 2018, a Lei de Incentivo ao Esporte passou por várias alterações, criadas para otimizar e facilitar a captação de recursos para projetos aprovados pelo Ministério do Esporte. Desde a Lei, as AABBs puderam investir em suas instalações, como ginásios, por meio da captação de recursos do Imposto de Renda.

A seguir, um resumo das principais modificações.

## Portaria 269 de 30 de agosto de 2018

### Da Admissibilidade dos Projetos

**Art. 16** - § 2º - O prazo para análise da documentação apresentada é de 30 (trinta) dias úteis após o recebimento da documentação no DIFE.

**Art. 17** - Terão tramitação prioritária no âmbito do ME os projetos desportivos ou paradesportivos que possuam as especificidades abaixo:

- I. contem contrato de patrocínio no valor de no mínimo 20% (vinte por cento) do total do projeto;
- II. projetos cujo objetivo seja a realização de competições que estejam incluídas no calendário esportivo oficial, nacional ou internacional, das entidades de administração do desporto;
- III. sejam considerados como renovação ou reedição de projeto executado ou em execução com o mesmo objeto;
- IV. sejam realizados nas instalações desportivas descritas no Anexo;
- V. sejam realizados em Municípios considerados como locais de alta ou muito alta vulnerabilidade social; e
- VI. sejam enquadrados como desporto educacional.

### Da Publicação dos Projetos

**Art. 21** - O proponente terá o prazo de até 180 (cento e oitenta) dias a contar da reunião da CTLIE que autorizou captação para comprovar sua regularidade fiscal, trabalhista e tributária, nas esferas federal, estadual, distrital e municipal, sob pena de arquivamento.

### Da Abertura das Contas Corrente e Monitoramento dos Recursos

**Art. 24** - Será concedido prazo de captação de recursos de 2 (dois) anos improrrogáveis, contados da data da autorização de captação de recursos, exceto nos seguintes casos:

- I. será arquivado e os recursos captados serão recolhidos via GRU ou II - poderão ser transferidos, a critério do DIFE, uma única vez, no período de 90 (noventa dias) a contar do dia de encerramento do período de captação, para outro projeto esportivo da mesma entidade que esteja em captação de recursos, desde que apresentada a anuência do incentivador.

**Confira o documento na íntegra no site da FENABB, em Programas < Esportivos < LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE.**

### A LEI

A Lei de Incentivo ao Esporte – Lei 11.438/2006 – permite que empresas e pessoas físicas invistam parte do que pagariam de Imposto de Renda em projetos esportivos aprovados pelo Ministério do Esporte. As empresas (apenas as tributadas pelo Lucro Real) podem investir até 1% desse valor e as pessoas físicas (apenas as que declaram no formulário completo), até 6% do imposto devido. Para mais informações, encaminhar e-mail para gerev@fenabb.org.br e/ou contatar o telefone: (61) 2106-1100 (opção 3).



Você já pode baixar o

# RGC 2019/20



Com uma periodicidade bianual, o RGC 2019/2020 contempla todas as normas e regras relacionadas à realização de uma Jornada abebeana, entre elas prazo para envio das datas e sedes de todas as fases das Jornadas Esportivas; cadastramento do atleta e/ou regularização de pendências junto à FENABB; mínimo de AABBs

participantes em JEMABS; prazo para registrar nome dos atletas no Sistema de Jornadas e muitos outros itens.

Para acessar o documento, basta digitar em seu navegador de internet o seguinte endereço: [www.fenabb.org.br/rgc-2019-2020/](http://www.fenabb.org.br/rgc-2019-2020/).

## Regulamento do CINFAABB 2019 pode ser conferido no site da FENABB

O Regulamento Específico do CINFAABB 2019/2020, bem como seus anexos, estão disponíveis no site da FENABB: [www.fenabb.org.br](http://www.fenabb.org.br). O novo documento apresenta as alterações deliberadas pelo Conselho Técnico nos dias 29 e 30 de agosto de 2018.

“As decisões do Conselho visam, tão somente, aperfeiçoar o Regulamento Específico e mantê-lo ajustado aos objetivos principais da competição. Vale lembrar que as alterações foram sugeridas pelos CESABBs e AABBs”, informa Pedro Paulo Campos Magno, Vice-Presidente Esportivo e Sociocultural da FENABB.

As alterações já estarão valendo para o CINFAABB 2019 em Foz do Iguaçu (PR). Para conferir as principais informações do Campeonato, que será realizado entre os dias 5 e 12 de abril de 2019, acesse o endereço: [www.fenabb.org.br/cinfaabb/](http://www.fenabb.org.br/cinfaabb/).

**A**ABBs de todo o Brasil já podem consultar o Regulamento Geral de Competições (RGC), versão 2019-2020. O RGC é o documento que rege todas as Jornadas Esportivas dentro do Sistema AABB, como as etapas microrregionais (JEMAB), estaduais (JESAB) e regionais (JERAB).



# FOZ DO Iguaçu

## E SEUS ATRATIVOS

*Viaje e conheça a cidade-sede do 25º CINFAABB que será realizado em 2019!*

A 25ª edição do Campeonato de Integração Nacional dos Funcionários Aposentados do Banco do Brasil - CINFAABB, que será realizada entre os dias 5 e 12 de abril, tem tudo para ser inesquecível e marcante para os participantes. A cidade escolhida para sediar com grande hospitalidade e enorme clima de confraternização foi Foz do Iguaçu, no Paraná.

O município com mais de 260 mil habitantes impressiona pela vasta área verde e respeito a fauna e a flora. Entre os principais cartões-postais, estão as famosas Cataratas do Iguaçu, instituídas pela UNESCO, em

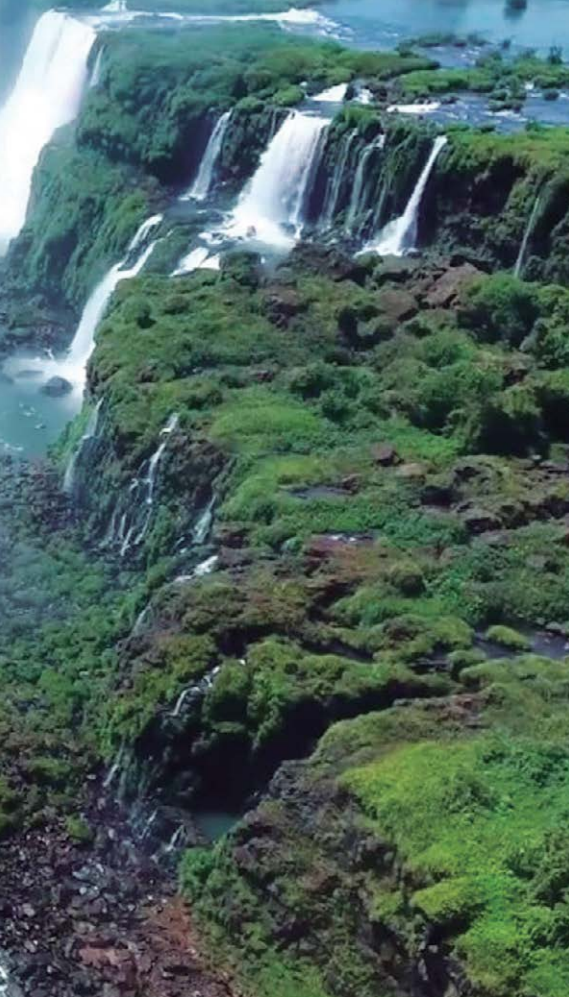
1986, como Sítio do Patrimônio Mundial Natural e mais recente, em 2011, como uma das Sete Maravilhas da Natureza, por meio de um concurso internacional promovido pela Fundação New Seven Wonders. Ao todo são 275 quedas d'água, que percorrem quase cinco quilômetros do rio que dá nome à cidade.

O Parque Nacional do Iguaçu também demonstra sua riqueza natural por abrigar o maior remanescente da floresta Atlântica da região Sul do país e por proteger diversas espécies ameaçadas de extinção, como onça-pintada, puma, jacaré-de-amarelo, papagaio-de-peito-roxo, entre outras.

Além disso, também se encontra na cidade a Usina de Itaipu, considerada a maior hidrelétrica do mundo em geração de energia e a 7ª maravilha do mundo moderno, responsável pelo fornecimento de 19,3% de todo o consumo brasileiro. E o Parque das Aves, que reúne cerca de 900 animais, de 150 espécies.







## Está gostando da viagem pelas maravilhas de Foz do Iguaçu? Confira, agora, um pouco mais sobre a gastronomia local.

O peixe domina a culinária local e ganha duas versões bastante conhecidas: o dourado assado, que pode atingir cerca de 70 centímetros e pesar seis quilos, cuja carne é bastante saborosa e macia, que conquista vários fãs; e o Pirá do Iguaçu que não pode ficar de fora dessa seleção. O prato foi idealizado pelo cozinheiro Dirceu Vieira dos Santos e utiliza o peixe surubim, acompanhado de molho de gengibre, purê de mandioca e arroz com espinafre.

# Expectativas para o CINFAABB 2019

Então prepare as malas, porque além de disputas esportivas emocionantes e a memorável festa de confraternização, a cidade paranaense tem opções diversas de entretenimento e muito lazer. Acompanhe as principais informações sobre o CINFAABB 2019, no site da FENABB, em [www.fenabb.org.br/cinfaabb2019](http://www.fenabb.org.br/cinfaabb2019).

O Vice-Presidente Patrimonial da AABB Foz do Iguaçu, Hélio Luiz Otembra, não disfarça a ansiedade e grande entusiasmo com a realização do maior evento esportivo do Sistema AABB. “A expectativa do clube é receber de braços abertos os colegas aposentados do BB para fortalecer a amizade e poder presenteá-los com os encantos das Cataratas e demais atrativos que a cidade oferece. Neste conjunto, alia-se a vontade da nossa AABB em marcar para sempre o coração de todos que vierem para o Campeonato e que vale a pena voltar ao município para rever, sentir e se deslumbrar com as maravilhas que o homem e a natureza souberam, caprichosamente, transformar esse lugar, um destino mágico para encontro de amigos. Nossa afiliada fica orgulhosa em poder ser palco desse espetáculo em abril de 2019”.

Fonte: Prefeitura de Foz do Iguaçu.



AABB Foz do Iguaçu (PR)

# Último bimestre de 2018 teve edição de **JESAB, SULBRAABB e JINFABB**

Confira abaixo um pouco de como foram os três eventos esportivos:

## JESAB Foz do Iguaçu (PR)

Fim de semana com casa cheia, muito esporte e alegria. Estes foram alguns dos pontos de destaque da Jornada Esportiva Estadual de AABBs – JESAB, promovida entre os dias 10 e 11 de novembro, na Associação Atlética Banco do Brasil em Foz do Iguaçu (PR). O sucesso do evento foi revelado por meio da presença maciça e animadora de atletas, delegações, associados e comunidade, estimados em mais de 1.100 pessoas. Desse número, 600 eram competidores, representantes de 26 afiliadas paranaenses.

Na solenidade de abertura, as delegações se reuniram ao som do Hino Nacional. O Juramento do atleta e a condução da tocha olímpica foram realizados pelos esportistas Stephany Baldessar e Cidionir Leonel Coelho, nesta



JESAB, Foz do Iguaçu (PR)

ordem. O carismático FENABBINHO também participou da festa.

O Presidente da FENABB, Rene Nunes, prestigiou a Jornada e fez questão de destacar que a cada evento em que as afiliadas se reúnem a força do Sistema AABB só aumenta. “Parabéns a todos que

contribuíram para a realização dessa festa esportiva, em especial aos organizadores da AABB e do CESABB, e ao Banco do Brasil pelo apoio à realização da competição. Vale lembrar que Foz do Iguaçu será sede do CINFAABB 2019”, pontuou.

## Mais de 450 pessoas lotam a AABB Florianópolis no SULBRAABB

Este ano, os Jogos Sul-Brasileiros dos Aposentados do Banco do Brasil (SULBRAABB) entraram na 19ª edição. Realizada na AABB Florianópolis (SC), entre os dias 21 e 24 de novembro, a competição reuniu atletas de Balneário Camboriú, Curitiba, Joinville, Porto Alegre, Santa Cruz do Sul, São Paulo e Toledo, além da sede.

Para dar as boas-vindas aos competidores, acompanhantes e convidados, foi realizado, no dia 21, o coquetel de abertura, com a participação de 450 pessoas. O momento de confraternização foi animado por Chiquinho (Voz e Violão) e recebeu a visita de autoridades como o Presidente da FENABB, Rene Nunes dos Santos; o Presidente do CESABB

(SC), Adeluir Adriano; o Assessor da Superintendência Estadual do Banco do Brasil, Bruno Granja, e o Diretor da Fundação Municipal do Meio Ambiente (FLORAM), Marcos da Silva, recepcionados pelo Presidente da AABB Florianópolis, Eduardo Soares Cardoso.

Em diversas áreas do complexo esportivo do clube foram realizadas disputas nas seguintes modalidades



*“Grande festa do esporte em que a união e a amizade entre os aposentados do Banco do Brasil, representantes de diversas localidades, estiveram em evidência. O Sistema AABB é isso, a soma do esporte, do conagraçamento e da alegria. Parabéns aos organizadores pelo excelente evento”, declarou Rene.*



des: atletismo, canastra, dominó, futebol minicampo, tênis simples masculino, sinuca, tênis simples feminino, tênis duplas mista, tênis dupla masculino e truco.

No último dia de evento (24), entre as pausas das competições, foi promovida a celebração que marcou a revitalização do Ginásio Esportivo, realizada com recursos da Lei de Incentivo ao Esporte, oferecendo mais conforto aos esportistas. Também foi inaugurada a Sala de Jogos – José Eduardo Kramer, nome de um estimado associado do clube. A estrutura

de lazer dispõe de jogos de mesa, como dominó, xadrez e baralho.

Para encerrar o SULBRAABB, a Banda Sambatuque, liderada pelo Ex-Presidente do clube e aposentado do BB, José Aldo de Souza, alegrou o público. E no cardápio, um prato típico da região, anchova recheada.

“Destaco o clima espetacular proporcionado pelos participantes que fizeram e fazem a história do Sistema AABB. Essa competição, assim como os demais CINFAABBs regionais e o nacional, engrandece

o Sistema AABB e valoriza quem sempre participou. É uma honra estar envolvido como Dirigente e, mais ainda, sediar um evento tão especial”, disse Eduardo.

“Grande festa do esporte em que a união e a amizade entre os aposentados do Banco do Brasil, representantes de diversas localidades, estiveram em evidência. O Sistema AABB é isso, a soma do esporte, do conagraçamento e da alegria. Parabéns aos organizadores pelo excelente evento”, declarou Rene.

## **JINFABB reúne centenas de pessoas e promove esporte em Recife**

Momentos de alegria, amizade, esporte, lazer e muita diversão. Foram essas as boas recordações deixadas pelos Jogos de Integração do Nordeste dos Funcionários Aposentados do Banco do Brasil (JINFABB), realizados entre os dias 23 e 29 de novembro, na afiliada em Recife (PE), com a participação de aproximadamente 400 atletas.

O evento esportivo contou com a participação das delegações nordestinas de Aracaju (SE), Fortaleza (CE), Maceió (AL), Natal (RN), Salvador (BA), São Luís (MA), Teresina (PI), além de Belém (PA) e da anfitriã, Recife. As mo-

dalidades disputadas durante os sete dias foram futebol, natação, sinuca, atletismo, vôlei, dominó, buraco e tênis. O público, estimado diariamente em 800 pessoas, acompanhou com energia cada partida.

Mas a diversão não ficou apenas nos jogos. A cerimônia de abertura da competição foi marcada pela participação das nove delegações, com muito frevo, comidas típicas e coquetel com música ao vivo no Salão Capiba.

Ocorreu ainda a grande festa do evento, que teve como atração principal o show de humor de Zé

Lezin, além da apresentação da Spok Frevo Orquestra, que agitou a comemoração com muita música e dança. No almoço de encerramento, o Balé Popular de Pernambuco fez uma apresentação que impressionou os participantes. Os campeões e vice-campeões em cada modalidade foram premiados com troféus.

Entre as autoridades presentes estavam Jezreel Agra Cordeiro, Vice-Presidente Financeiro da FENABB; Euler Souza e Mário Celestino, Presidentes dos Conselhos de Administração e Deliberativo da AABB Recife, nesta ordem; Carlos Alberto Tenório Nunes,



JINFABB, Recife (PE)

dos jogos. “O desfile de abertura do JINFABB, que teve a participação de todas as delegações, foi emocionante. Gostaria de parabenizar a AABB Recife pela programação diversificada oferecida para todos os presentes e pelas instalações impecáveis. Foi um evento grandioso e que com certeza será lembrado por todos que participaram”, comentou.

“O JINFABB mostrou, mais uma vez, a capacidade das AABBs de promoverem e administrarem um evento grandioso e de ampla importância para a comunidade de aposentados do Banco do Brasil, AABBs e FENABB. Trabalhamos durante meses para oferecer o melhor. A alegria estampada nos rostos dos participantes foi a recompensa esperada e nos gerou um sentimento de missão cumprida”, declarou o Presidente da AABB Recife, Euler Souza.

Presidente do CESABB-PE; Clebson Pinheiro, Presidente do CESABB-AL; Amilton Vasconcelos dos Santos, Vice-Presidente Administrativo e Financeiro do CESABB-BA; Melquíades de Oliveira Neto, Vice-Presidente Administrativo e Financeiro do CESABB-CE; Antônio Félix Souza Pinto, Presi-

dente do CESAB-MA; Luis Paulo Costa, Presidente do CESABB-RN; Luiz Mário Mendonça, Presidente do CESABB-SE, e representando a Superintendência Regional do Banco do Brasil em Recife, Cristiane Maria da Silva.

Jezreel Agra, Vice-Presidente da FENABB, enfatizou a organização

# #FiqueBem

DEMORA PRA ABB



**SEJA ASSOCIADO!  
VOCÊ  
TAMBÉM PODE!**

NÃO É NECESSÁRIO  
SER FUNCIONÁRIO DO  
BANCO DO BRASIL!

**AABB**  
ASSOCIAÇÃO ATLÉTICA  
BANCO DO BRASIL



# Site exclusivo para a Expansão da Base de Associados acumula mais de 27 mil acessos em três meses

**AABB** ASSOCIAÇÃO ATLÉTICA BANCO DO BRASIL **Seja Associado**

**VOCÊ TAMBÉM PODE!**  
NÃO É NECESSÁRIO SER FUNCIONÁRIO DO BANCO DO BRASIL!

**#FiqueBem**  
VEM PRA AABB

Venha fazer parte da maior rede de clubes do mundo!

Selecione a AABB mais próxima e envie hoje mesmo seu pré-cadastro! (Sujeito a aprovação)

**Pré-Cadastro**  
Envie seu pedido e entraremos em contato!

**Quero me Associar**

AABB  
Escolha uma AABB mais próxima

Nome

E mail

Telefone 0 / 100

**Enviar Pré-Cadastro**

**E**m setembro de 2018, a FENABB lançou a Campanha Permanente de Expansão da Base de Associados, por meio do site [www.aabb.com.br](http://www.aabb.com.br), com a finalidade de auxiliar na captação de novos associados. A interação com o público tem sido expressiva e satisfatória. Desde a criação do portal, foram mais de 27 mil acessos e 850 solicitações para associar-se ao Sistema AABB.

A campanha facilita a comunicação entre os usuários, potenciais candidatos a associados e as AABBs.

No site consta a relação de todas as sedes abebeanas, onde as pessoas interessadas em associar-se podem enviar um pré-cadastro para a afiliada de sua preferência, que receberá os dados por e-mail para análise e encaminhamentos.

Em conjunto com o site também foram disponibilizadas, na página da FENABB, peças publicitárias com as atividades oferecidas pelas afiliadas. Para conferir, acesse o menu Marketing, na aba “Expansão Base Associados”.



## Projeto Vôlei em Limeira forma atletas e conquista disputas

Com 11 times, ao todo, o Projeto Voleibol da AABB Limeira (SP), em parceria com a Prefeitura Municipal, tem treinado e capacitado atletas de 11 a 20 anos. Do infantil ao adulto, o clube tem introduzindo vários polos de treinamento na cidade, para capacitar crianças e jovens dentro do esporte e trazê-los para os times de competição do clube. O projeto acontece há dois anos e disponibiliza todo equipamento necessário para os participantes, como uniformes, bolas e redes utilizadas nos treinos.



## Embaixadora do Esporte do BB - Virna participa de evento na AABB Palmas

No dia 3 de outubro, a Superintendência Estadual do Banco do Brasil no Tocantins, em parceria com a sede abebeana em Palmas, promoveu uma tarde de palestra e autógrafos com a presença da ex-Jogadora de Vôlei da Seleção Brasileira e Embaixadora do Esporte do BB, Virna Dias. O bate-papo contou com a presença de aproximadamente 100 pessoas, entre educandos do Programa AABB Comunidade local, crianças integrantes do Projeto AABB Vôlei e associados do clube.



## “Desafio Maranhão Esticado” fortalece parceria entre a Super do BB e a AABB São Luís

No dia 3 de novembro, a AABB São Luís (MA) e a Superintendência do Banco do Brasil no estado festejaram a parceria da ação denominada “Desafio Maranhão Esticado”. Voltada para a estimulação de novos negócios e a captação de associados, a iniciativa já rendeu 653 novos associados ao clube. O Cantor Jonas Esticado, atração principal da festa, foi antecedido pelo DJ Arsênio Filho e o Cantor PP Júnior.





## Baile do Havaí em Santa Rita de Cássia reúne aproximadamente 300 pessoas

Em clima havaiano, no dia 1º de dezembro, a AABB Santa Rita de Cássia (BA) promoveu o Baile do Havaí. O evento reuniu cerca de 300 pessoas, entre associados, familiares e comunidade. Entre as muitas atrações do evento estava a animação musical das bandas locais Quarteto Fantástico e Império. Embalados pelas canções da noite, os convidados também assistiram ao desfile da Garota Havaí Santa Rita de Cássia, que contou com a participação de 15 meninas. Eleitas pelo público, foram premiadas as três primeiras colocadas, que receberam prêmios em espécies..



## AABB Alto Araguaia promove 1º Encontro de Cultura, Ciência e Tecnologia

No dia 13 de novembro, a afiliada em Alto Araguaia (MT) promoveu, em parceria com a Prefeitura Municipal, o 1º Encontro de Cultura, Ciência e Tecnologia. O evento contou com a participação de aproximadamente 1,5 mil pessoas, entre elas alunos de escolas locais, educandos do Programa AABB Comunidade e a turma de Ciências da Computação da Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT). Ao longo da programação, realizada durante todo o dia, foram expostos trabalhos artísticos, peças antigas, objetos eletrônicos que marcaram as décadas de 70, 80 e 90, além de apresentações de dança e teatro. As cinco escolas criadoras das melhores ações foram premiadas com computadores.

## Lançamento do Livro AABB Maringá e comemoração dos 58 anos

A AABB Maringá (PR) lançou, no dia 14 de novembro, o livro comemorativo aos seus 50 anos de fundação, intitulado “Associação Atlética Banco do Brasil – Maringá: meio século de história”. O exemplar é de autoria de funcionários aposentados do BB: o Professor Universitário e Ex-Presidente do clube, Roldão Alves de Moura, em coautoria com o Pesquisador da História de Maringá e região, Marco Antônio Deprá. A obra comemorativa conta a história da cidade de Maringá, do Banco do Brasil, da Agência do BB da região e da AABB local, e reúne diversos testemunhos de funcionários e ex-funcionários com os aspectos mais importantes da vida da afiliada e da cidade.



## AABB Campinas celebra 60 anos com festa e música



Durante 60 anos, a AABB tem promovido qualidade de vida e saúde à comunidade campineira. Para comemorar o sucesso de longa data, em 10 de novembro, foi realizada uma festa em comemoração ao aniversário do clube com associados, comunidade e autoridades. Com comidas de boteco, música e decoração sustentável, 160 convidados foram recebidos no salão de festas da AABB Campinas (SP). O show musical ficou por conta do grupo Mark Rio & Elvis Tribute band, em tributo ao cantor Elvis Presley. Para finalizar a noite, os convidados dançaram ao som do DJ Flash Back. Durante o evento, foram realizados sorteios de ingressos para diárias no clube, ingressos de cinema e camisetas.

## Segunda Edição da Corrida AABB São Luís reúne centenas de pessoas

No dia 11 de novembro, a Associação Atlética do Banco do Brasil da capital maranhense realizou a segunda edição da Corrida AABB São Luís. O evento esportivo contou com mais de 900 participantes de diferentes faixas etárias, que percorreram os trajetos de 5 ou 10km. A corrida iniciou às 7h de domingo e foi encerrada com a premiação nas categorias AABB e Geral/Comunidade, com a entrega de troféus e medalhas para primeiro, segundo e terceiro lugar.



## AABB Montes Claros incentiva a prática do Badminton

Desporto individual ou em duplas, semelhante ao tênis e ao vôlei de praia, o Badminton tem cada vez mais adeptos na AABB Montes Claros (MG). Para promover a modalidade no clube, a AABB realizou, no dia 19 de outubro, o Curso de Arbitragem de Badminton. A ação reuniu mais de 30 participantes, entre atletas da Associação, Professores e alunos da rede pública, e acadêmicos de Educação Física. O Curso foi ministrado pelo Presidente da Federação Mineira de Badminton, Daiverson Ferrari.





## AABB Araguaína reúne bancários e comunidade em corrida de rua

No dia 10 de novembro, atletas do Banco do Brasil e moradores do município de Araguaína (TO) disputaram a II Night Run, promovida pela AABB local. A prova de corrida de rua percorreu um trajeto de 8km e reuniu cerca de 168 corredores, nas categorias masculina e feminina. A faixa etária contemplada foi de 16 a 65 anos. Ao final da prova, foi realizada a entrega de medalhas e a premiação em dinheiro, seguida de uma animada confraternização com banda local.



## Estrelas do futebol brilham evento solidário da AABB Palmas que arrecada 9 t. de alimentos

Com a causa nobre de arrecadar alimentos não perecíveis para centenas de famílias carentes, a AABB Palmas (TO), em parceria com Buriti Empreendimentos, promoveu a 6ª edição do Futebol Beneficente no dia 18 de dezembro. De acordo com a equipe de organização, o evento reuniu cerca de 1,5 mil pessoas, entre elas atletas, associados, e comunidade, além da mídia local que retransmitiu a ação. Em campo, jogaram os times dos Amigos de Luis Fernando (Botafogo) versus Amigos de Flávio Conceição (ex-Palmeiras). A partida beneficente resultou na arrecadação de 9 toneladas de alimentos.

## AABB Brasília recebe 1,2 mil crianças e adolescentes para festa natalina



No dia 20 de dezembro, a AABB Brasília (DF) foi palco de uma grande festa natalina promovida pela Organização Não Governamental (ONG) Casa Azul Felipe Augusto. Participaram 1,2 mil crianças e adolescentes, entre 6 e 14 anos, atendidas diariamente pelas quatro unidades do Projeto, entre elas o AABB Comunidade Casa Azul Brasília. O evento contou com atrações musicais, peças teatrais, distribuição de lanches e guloseimas, além da entrega de materiais escolares e presentes natalinos, feita pelo Papai Noel. Todos os recursos para custeio da festa são oriundos de doação. O Presidente da AABB, Nelson Vieira (Batata), prestigiou a festa.

A TEMPORADA DE

# Verão

das AABBs está em alta!

O Verão, temporada mais esperada do ano, finalmente chegou! Sol, calor, piscina e praia são combinações perfeitas e que agradam todo mundo. E o Sistema AABB, espalhado em mais de 1,2 mil localidades em todo o país, está de portas abertas para receber visitantes e associados, para desfrutarem de momentos de descontração e muitos sorrisos. As afiliadas dispõem de uma estrutura completa de lazer, com atrações como academias, ginásios poliesportivos, piscinas, playgrounds, campos esportivos e muito mais.



## Veja como é possível praticar um consumo consciente de água e energia nessa época do ano!

Com programações sociais intensas, a utilização de água e o gasto com energia aumentam, por meio de piscinas, chuveiros e lavagem de pavimentos, por exemplo. Por isso, a atenção dos clubes deve ser redobrada. Pensando em como as afiliadas podem economizar, poupar finanças e, em contrapartida, oferecer o melhor para o seu público, listamos algumas dicas. Afinal, o Sistema AABB apoia o consumo sustentável e consciente dos recursos naturais:

- Mantenha em dia a manutenção e limpeza de ar-condicionado, a fim de reduzir os gastos com energia;
- Com o calor, os aquecedores das piscinas podem ser desligados;
- Reduzir a pressão da água nas torneiras e duchas nos vestiários;
- Substituição de lâmpadas e luminárias por soluções de maior eficiência e menos consumo, como as do modelo em LED;
- Filtro de piscina é imprescindível, pois tem a finalidade de retirar resíduos grosseiros, como a areia e, assim, gastar menos para deixar a água limpa.

Fonte: Pool rescue.

## Faça da sustentabilidade o grande atrativo da temporada de verão da sua AABB

Outras práticas que podem ser incorporadas pela rede de clubes, segundo Izabel Zaneti, Professora da Universidade de Brasília (UnB), Doutora em Desenvolvimento Sustentável, são: instalação de torneiras que fecham automaticamente após o uso; plug nos acendedores de luz; buscar outras fontes de energia, tais como a solar e a eólica, além do reaproveitamento de águas das chuvas. Para



a especialista no tema, divulgar essa ideia entre os Colaboradores e associados das afiliadas também é uma forte tática.

Izabel, ainda, salienta que a divulgação de matérias por meio da Revista Dirigente em todo o território nacional também é muito importante. “Estas práticas favorecem a construção individual e coletiva de atitudes e valores capazes de sustentar ações cotidianas voltadas para o consumo

consciente e para a qualidade socioambiental do lugar em que vivemos, e traz benefícios para o meio ambiente. O não desperdício da água, mantendo os reservatórios cheios, preserva a qualidade oferecida para a população e evita o racionamento de água e energia, mantendo o meio ambiente equilibrado e despoluído”.

Ações diárias podem ajudar e muito! Compartilhe essa ideia!

## Peças Publicitárias: Verão 2019

Com o intuito de incentivar as sedes abebeanas a realizarem uma programação diferenciada e atrativa para seus frequentadores, e aumentar a base de associados durante a temporada de verão, a FENABB disponibilizou em seu site as Peças Publicitárias – Campanha de Verão. Acesse no menu < Marketing.

Para mais informações, entre em contato com a Assessoria de Marketing da FENABB, pelo e-mail: [marketing@fenabb.org.br](mailto:marketing@fenabb.org.br) ou pelo telefone: 0800 704 2106.

FAÇA O SEU MELHOR  
**Verão**  
VEM PRA AABB

SEJA ASSOCIADO!  
VOCÊ  
TAMBÉM PODE!  
NÃO É NECESSÁRIO  
SER FUNCIONÁRIO DO  
BANCO DO BRASIL

**AABB**  
ASSOCIAÇÃO ATLETICA  
BANCO DO BRASIL



# Dicas

## PARA ORGANIZAR

# *eventos*

**A** promoção de eventos dentro das AABBs pode gerar um bom retorno financeiro aos clubes. Muitas são as afiliadas que organizam, com sucesso, atrações variadas aos associados, desde shows, passando por festas e jantares. Em fevereiro, por exemplo, mês do Carnaval, é possível promover diversas atividades voltadas para a temática. A FENABB foi atrás de algumas dicas sobre como mandar bem na realização do próximo evento aí na Associação!

### **1** DEFINA ESTRATÉGIA – O BRIEFING

Há eventos e eventos. Para planejar como será o da sua AABB você precisa, antes de tudo, definir uma estratégia. Qual o público deseja alcançar? Se a ação envolver público externo (associados ou parceiros) é preciso focar em estreitar o relaciona-

mento e, desta forma, oferecer o máximo de atrações possíveis. Já no caso do evento direcionado ao público interno (Colaboradores) é preciso focar na motivação, momentos de aprendizado e de descontração para gerar um clima interno favorável ao bom andamento das ações do clube. Lembre-se: funcionários motivados é a receita para o sucesso de qualquer negócio. Faça um resumo de informações, identificando elementos essenciais para organização da atividade. Isto se chama Briefing. Se posicionar de forma clara vai impedir prejuízos. Pense em: Objetivos gerais e específicos; Tema central do evento; Tempo de antecipação para realização; Duração; Quantidade de convidados; Recursos físicos e humanos a envolver; Espaço onde irá decorrer; Custos associados; Comercialização e divulgação do evento (forma de convite e meios de comunicação a serem usados, etc.).



## 2 PLANEJE COM ANTECEDÊNCIA

Após delimitar o briefing, chegou a hora de planejar. Tente iniciar esta tarefa o mais cedo possível, estabelecendo prioridades e respeitando prazos burocráticos (licenças, alvarás, seguros, bombeiros, etc.), se existirem. Entre as tarefas a serem desempenhadas durante o planejamento, estão: Fazer cotações com fornecedores já conhecidos ou indicados; Escolher com calma parceiros e fornecedores, principalmente se o seu evento for exigir serviços de decoração, alimentação, brindes, etc.; Em caso de AABBs de grande porte, verifique quais departamentos da organização serão envolvidos e antecipe solicitações com prazos definidos (documente o processo, nem que seja via e-mail); Reservar e contratar com antecedência (local do evento, equipamentos necessários, entre outros); Definir o conteúdo que poderá ser trabalhado no seu evento (se for o caso). Durante a escolha, tenha em mente o público que deseja atingir; Verifique se não há incompatibilidade entre datas; Prepare o material gráfico para o evento: convite, banners, folhetos; Pense na divulgação: necessidade de criação de um hotsite, mobilização via redes sociais, comunicados internos, entre outros; Preocupe-se com os participantes que virão de outra cidade disponibilizando, por exemplo, um mapa de como chegar ao clube; Defina o tipo de alimentação adequado para o local e a temperatura. Não se esqueça de providenciar água e café para os convidados durante todo o evento. Banheiros sempre limpos também são essenciais.



## 3 ESCOLHA O MELHOR

Se você conseguiu uma verba bacana para produzir o evento da sua AABB, não há porque economizar na hora das contratações. Escolha sempre o melhor e se o melhor for o mais caro, avalie se vai valer a pena. Por exemplo, podemos citar empresas de alimentação ou montagem do espaço. Uma economia qualquer nestas contratações pode prejudicar seriamente a qualidade do seu evento. Imagine só os convidados chegando, e seu fornecedor (por trabalhar com equipe reduzida) ainda montando a estrutura. Erro gravíssimo! Outra dica importante é solicitar referências para cada contratada. Conheça o portfólio do fornecedor, a sua cartela de clientes e, se possível, converse com alguém que já tenha trabalhado com o serviço oferecido. Escolher um parceiro “às escuras” é muito arriscado. Estabeleça critérios para a contratação, como, responsabilidade, pontualidade, posicionamento no mercado, criatividade, práticas de trabalho e flexibilidade na negociação de custos.

## 4 VALORIZE O SEU TEMPO

Recorrer à ajuda de especialistas para ajudar na produção do evento não é sinônimo de fracasso. A AABB sozinha, talvez, não dê conta de tudo. Valorize o tempo dos colaboradores e terceirize tarefas operacionais que poderão desviar atenção no encaminhamento da ação. Terceirizando serviços você minimiza riscos, agrega criatividade e ideias novas à sua ação e ganha eficiência. Alguns exemplos de serviços que geralmente são terceirizados no mercado de eventos: seguranças, profissionais de fotografia, imprensa e marketing, serviços de transporte, som e iluminação, entre outros.

## 5 VALORIZE O FEEDBACK

Para evitar cometer erros em futuros eventos, ouça os convidados e identifique os principais pontos positivos e negativos. Ao final de sua programação, faça uma pesquisa entre os participantes para saber o que eles acharam do evento. Procure levantar os pontos de melhorias e as sugestões que eles têm a fazer. Com esta pesquisa em mãos, faça um relatório considerando os indicadores. Isto permitirá avaliar se conseguiu atingir objetivos específicos e, sobretudo, dará uma visão sobre o trabalho desempenhado por cada departamento e fornecedor. Mãos à obra e muito sucesso na próxima atração abebeana!

*\*Com informações do portal Produzindo Eventos.*



# O Carnaval ESTÁ CHEGANDO!!!

O carnaval – maior festa popular do País – se aproxima e diversas AABBs aproveitam o período para realizar bailes noturnos, matinês, festas e confraternizações para toda a família. Além de atender aos associados, a realização de eventos carnavalescos pode render aos clubes uma oportunidade para que convidados se tornem novos associados.

## Organização e segurança

Para as AABBs que realizarão eventos, a FENABB recomenda especial atenção às questões de organização e segurança, checando instalações

elétricas, hidráulicas, estruturas prediais, piscinas, capacidade e utilização de espaços, acessos, autorizações legais, consumo de bebidas, utilização de fogos de artifícios, serviço de segurança física e patrimonial, emergência médica e tudo mais que possa garantir tranquilidade aos foliões e ao clube.

## Divulgação das Atividades

E depois que passar a agitação, mande para a nossa equipe de comunicação fotos e um resumo da atividade para que possamos divulgar a ação em nosso site e redes sociais. Para isso, basta encaminhar um e-mail para [fenabb@fenabb.org.br](mailto:fenabb@fenabb.org.br).



# Abebeano Álvaro Fertig de Coração

## Superintendente Estadual do BB no Maranhão\*

**E**dward Morgan Forster, Romancista Inglês, disse que uma pessoa com paixão é melhor que quarenta pessoas simplesmente interessadas. Essa frase se encaixa perfeitamente no perfil de um Abebeano de Coração, que precisa atuar e falar com paixão de suas realizações dentro do Sistema AABB, demonstrando envolvimento (recíproco e de confiança) com as afiliadas, associados e comunidade.

Nesta edição contaremos um pouco do envolvimento do Superintendente Estadual de Varejo e Governo do Maranhão, Álvaro Fertig, 56 anos, Curitibaano.

Bancário há 36 anos, sua conexão com as Associações Atléticas do Banco do Brasil foi no mesmo período em que tomou posse no BB, no dia 13 de dezembro de 1982. “O Sistema AABB é algo muito importante nas nossas vidas. Permite o estabelecimento de vínculos de amizade, consolidadas relações com clientes e também possibilidades de ampliação das oportunidades de negócios com a comunidade onde estamos inseridos, além de ser um ambiente saudável, isto é, onde valores fundamentais para nossa formação podem ser praticados e vivenciados”, destacou o Superintendente.

Álvaro participou de várias situações que exigiram seu envolvimento com maior intensidade,

como revigorar financeiramente o clube, bem como melhorar o fluxo de associados e uma participação mais assídua na AABB.

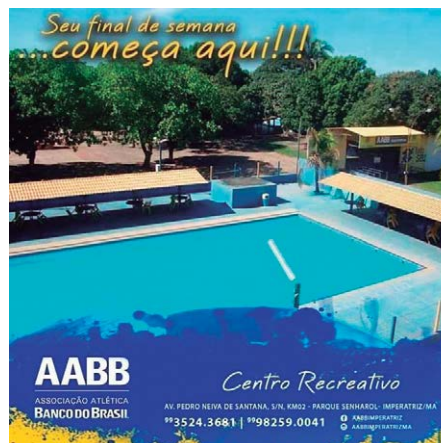
Assim foi na AABB Gaspar (SC), entre 1997 e 2000; na AABB Brusque (SC), entre 2001 e 2004; na AABB Blumenau (SC), entre 2004 e 2006 e, mais recentemente, na AABB São Luís (MA), em 2018.

Segundo ele, em todas as Associações o objetivo era ampliar a receita via ingresso de associados e venda de espaço (propaganda) dentro da sede das AABB locais. “O equilíbrio financeiro é a condição básica para que o clube possa oferecer estrutura de esporte e lazer ao associado. Uma coisa leva a outra e vice-versa”, disse o Abebeano de Coração.

Álvaro fez questão de destacar que nestes períodos ele estava como Gestor na praça e, portanto, sua participação e contribuição, até por dever de ofício, deveria ser maior.

“Confesso que nunca me furtei de participar e atuar quando identificava necessidade ou quando demandado, mas penso que um fator determinante foi o alinhamento e propósitos almejados em conjunto com os Presidentes das respectivas AABBs. Em Gaspar, com o Presidente Nivaldo Fachini; em Brusque com os colegas Bruno da Silva Filho e Marli Terezinha Sedrez; em Blumenau, com os colegas Ricardo Porto e José Vilmar Bertoldi, e em São Luís com o Presidente e Vice-Presidente, Antônio Félix Sousa

## IMPERATRIZ



Imperatriz (MA)



# BALSAAS

publicidade, outdoors, etc. “Assim, tomamos conhecimento da proposta e fomos demandados a auxiliar reforçando junto aos nossos Administradores na capital maranhense a abraçarem a causa. Ficamos de analisar e dar um retorno sobre o pleito”, disse.

A proposta inicial, voltada especialmente para correntistas do Banco do Brasil na “Campanha Seja Associado”, idealizada pela Vice-Presidência Social da AABB São Luís, sob o comando do servidor efetivo do BB João Alberto Guimarães, foi apresentada aos Superintendentes estadual e regional do Banco do Brasil, respectivamente, Álvaro Fertig e Carlos Mohabe, em reunião realizada no dia 29 de agosto de 2018. “Ajustamos a proposta, descartamos o apoio de mídia, empresa de promoção, outdoors, etc., e envolvemos nossos Administradores na ação, agora denominada Desafio Maranhão Esticado”.

Álvaro disse que a causa foi abraçada e o resultado não poderia ter sido melhor. “No curto período de sua realização, ou seja, entre 5 de setembro e 8 de novembro de

Pinto e João Alberto Guimarães Almeida, respectivamente. Estes parceiros, além de excelentes profissionais com os quais tive a oportunidade de trabalhar e conviver, são pessoas referenciadas na comunidade pelo seu padrão moral, ético e de dedicação ao Sistema AABB”, destacou.

Segundo Álvaro, todos os desafios citados foram grandes e relevantes para a continuidade da AABB naquela localidade, mas o apoio e incentivo à ação da AABB São Luís foram de maior impacto.

Há quatro meses, o Superintendente foi procurado pela Diretoria da AABB São Luís para apoiar uma ação que a Associação estava estruturando, com foco na ampliação do número de associados, visando formar uma reserva financeira para melhoria dos aparelhos esportivos e sociais, colocados à disposição dos associados. Segundo Álvaro, a ação era consistente, bem estruturada, com suporte de promotores de venda, empresa de



# SÃO LUÍS

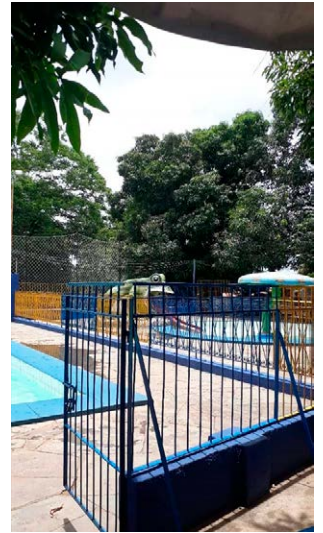


2018, data de encerramento da campanha, o clube do novo milênio, como é chamado carinhosamente pela maioria dos associados, contabilizou 700 novas adesões no seu quadro social, superando todas as expectativas e proporcionando um incremento de receita anual, para a AABB São Luís, superior a 900 mil reais”, declarou em tom de comemoração.

Ainda de acordo com Álvaro, a ação revigorou financeiramente a AABB, deu melhor condição de estrutura aos novos e antigos associados, ampliou possibilidade de relacionamento com clientes associados, melhorou a imagem do BB e da AABB junto a sociedade local, viabilizou evento de reconhecimento a todos os funcionários do Estado do Maranhão, com o cantor Jonas Esticado, e não concorreu com as atividades negociais desenvolvidas no ambiente das agências.

Para o Presidente da AABB São Luís, Antônio Félix, parceira boa é quando agrada as duas partes envolvidas, como foi o

# PATOS



# SANTA LUZIA



caso do Maranhão Esticado. “Estamos muito felizes com a conquista de novos associados e o estreitamento do vínculo com a Super, que abraçou a nossa ideia e deu todo o incentivo. Álvaro com toda certeza é um gestor diferenciado pela ousadia e paixão pelo que faz. Parabéns pelo brilhante legado que sempre deixa onde atua”, declarou.

O desejo do Abebeano de Coração desta edição é que o Sistema AABB se mantenha forte, presente, aberto e oferecendo uma estrutura de lazer, esporte e confraternização à família abebeana, e que permita ao BB consolidar relacionamento e parcerias com nossos clientes. “Aqui no Maranhão temos algumas AABBs que atuam muito bem e neste formato: São João dos Patos, Balsas, Imperatriz, Santa Luzia, São Luís, dentre outras”, disse.

Para os próximos 10 anos do Sistema AABB, Álvaro deseja um Sistema cada vez mais forte. “A AABB é um diferencial para os funcionários, associados, comunidade e para o BB. Entretanto, sua existência e pujança estão intimamente ligados ao quadro de associados e o envolvimento de seus Dirigentes, e no apoio incondicional dos Administradores do BB ao Sistema. Acredite! Acredite Sempre! Juntos somos melhores e mais fortes”, finalizou.

\*Álvaro aposentou-se após a entrevista.









# RÉVEILLON

# Festas de

# VEILLON

## **nas AABBs marcam a chegada de 2019**

FESTA, MÚSICA, FOGOS DE ARTIFÍCIOS E MUITOS SORRISOS COMPUSERAM O RÉVEILLON DE ABEBEANOS, FAMILIARES E COMUNIDADES DE DIVERSOS LUGARES DO BRASIL. AS CELEBRAÇÕES FORAM MARCADAS, PRINCIPALMENTE, PELA UNIÃO ENTRE FAMÍLIAS, CONFRATERNIZAÇÃO COM OS AMIGOS E UMA CONTAGEM REGRESSIVA CHEIA DE ENERGIA PARA O ANO NOVO.

ACOMPANHE COMO FORAM AS COMEMORAÇÕES DE RÉVEILLON EM ALGUMAS AABBs.



## BRASÍLIA<sup>(DF)</sup>

Mais de 800 pessoas participaram do Réveillon da AABB Brasília (DF). A festa, que teve como tema “Viva a vida intensamente em cores”, celebrou paz, esperança, harmonia e todos os sentimentos que tem seus significados representados em vários tons. Com espumante nas mesas, jantar e frutas com chocolate, os presentes puderam aproveitar a festa durante toda a noite e madrugada. A queima de fogos, realizada pelo clube na beira do Lago Paranoá, trouxe ainda mais emoção à noite, que foi agitada pela música de Coisa Nossa, Ki Bloco É Esse e Fyama Dourado.



## MACEIÓ<sup>(AL)</sup>

Com a temática “A Grécia e seus encantos”, a noite de Réveillon da AABB Maceió (AL) foi recheada de diversão. Cerca de 650 pessoas estiveram presentes na comemoração, que teve como atração a Banda Platino, animando o público com diversos gêneros musicais. Espumantes, entradas, jantar e doces finos complementaram o paladar dos participantes que também prestigiaram uma queima de fogos de 11 minutos. Essa foi a terceira edição da festa que, segundo a Diretoria do clube, tem sido melhor a cada ano.







## MURIAÉ (MG)

Conhecida como um “Réveillon em família”, a festa de Ano Novo da AABB mineira de Muriaé é abraçada anualmente pela população. O resultado foi a participação de em média 460 pessoas no evento. Com salgados, canapés, massas e bebidas à vontade, os presentes curtiram a chegada de 2019 com fartura e segurança. A atração principal ficou por conta das Bandas Zem e Marofagi, que agitaram o público com muito pop-rock, sertanejo e samba.



## PALMAS (TO)

Com um palco de 360°, a festa de Réveillon da AABB Palmas (TO) foi agitada pela Banda GO ON e a dupla sertaneja Paulo Victor e Gabriel. Com buffet e bar no local, os presentes puderam aproveitar toda a noite de Ano Novo que foi embelezada pela queima de fogos realizada pelo clube.







## PARÁ de MINAS (MG)

A comemoração em Pará de Minas foi marcada pela grande quantidade de participantes: cerca de 700 pessoas. Segundo a Diretoria, o clube obteve lotação e os planos para 2019 é a construção de um novo salão de festas, com capacidade para mais de mil pessoas. Os presentes puderam saborear queijos, frios, frutas da estação e massas, além de dançarem durante toda a noite ao som de Lu Rachid e Banda. A festa foi marcada, também, pela cerimônia de posse da nova Diretoria do Clube, que abrilhantou ainda mais o evento.



## SALVADOR (BA)

Com sucesso de público, a AABB Salvador (BA) realizou uma das festas de fim de ano mais famosas na cidade, com o slogan "O melhor e maior Réveillon em família de Salvador". Aproximadamente 1,5 mil pessoas participaram da festividade que deu boas-vindas a 2019 na capital baiana, entre elas associados, familiares, amigos e comunidade local. A cor azul marcou a decoração, com referência ao céu e água das piscinas do clube.

Seguindo um padrão diferente, cada participante pôde montar e levar seu buffet, permitindo maior liberdade na escolha dos comes e bebes da festa. Além disso, os restaurantes do clube serviram comidas típicas das festividades de fim de ano e venderam bebidas no local. A noite foi agitada pelo DJ Matheus; pelo cantor de sertanejo universitário, Daniel Vieira, e Renatinha & Banda, que finalizou o evento em ritmo de axé.





# QUER UMA BOA NOTÍCIA?

## CONHEÇA O NOVO APLICATIVO DA FENABB

### Mais praticidade para ler nossas publicações



Baixe já o "App Publicações FENABB" e acompanhe as informações do Sistema AABB de forma rápida e fácil!

# CUIDADOS COM A *Pele* NO *Verão*

O verão é a estação do ano com a maior incidência de radiação solar na terra. Diante disso, os cuidados com a pele devem ser intensificados. Desidratação, surgimento de determinadas doenças, como as micoses e queimaduras solares, são mais frequentes nesse período.

Para aproveitar o verão com segurança, seguem algumas dicas:

**Fotoproteção solar:** o filtro solar deve ser aplicado 30 minutos antes de se expor ao sol, em todo o corpo, não esquecendo das orelhas, nuca e lábios. A reaplicação deve ser feita sempre após transpiração excessiva, ao entrar na água ou a cada duas horas. Dar preferência aos produtos com fator de proteção solar mais altos (FPS no mínimo 30). Roupas com proteção solar também ajudam muito, assim como chapéus e óculos escuros.

**Hidratação:** a ingestão de líquidos, como água e suco de frutas, deve ser redobra-

da. A pele tende a ficar mais ressecada, por isso investir em bons hidratantes, evitar banhos quentes, usar sabonetes neutros e evitar o uso de buchas ajudam a manter a hidratação cutânea.

**Cuidados gerais:** secar bem a pele após os banhos, principalmente nas virilhas, axilas e entre os dedos dos pés, usar roupas leves e soltas e evitar locais abafados.

O sol que tomamos hoje será o responsável pelo surgimento de manchas, rugas e câncer de pele no futuro. Prevenir-se é sempre a melhor opção. Por isso, siga as orientações de seu médico dermatologista. Ele poderá te indicar os filtros solares, sabonetes e hidratantes ideais para o seu tipo de pele.

**Dra. Graziela Alencar**

Médica Dermatologista pela Universidade Federal de Pernambuco  
Membra Titular da Sociedade Brasileira de Dermatologia (SDB)







# Retórica argumentativa e *fake news*



Já há alguns anos desenvolvo estudos sobre retórica argumentativa e redes sociais para aplicar em treinamentos, que desenvolvo em empresas, para redatores institucionais (jornalistas, advogados, engenheiros e técnicos).

Retórica argumentativa é um conjunto de técnicas para a expressão verbal (oral ou escrita) que nos permite expor ideias com clareza, objetividade e convicção, articulando, de maneira lógica, fatos, dados e informações.

Utilizamos a retórica argumentativa quando desejamos sustentar um determinado ponto de vista e convencer o interlocutor (mudar sua consciência) e persuadi-lo (mudar o seu comportamento).

Com as redes sociais virtuais e a integração de recursos da tecnologia da informação, inteligência artificial, publicidade e psicologia de massas, a retórica argumentativa ampliou de uma forma magnífica as possibilidades de convencimento e persuasão. Quando, porém, a essa criação

do espírito humano, agregam-se interesses escusos, má fé e financiamento clandestino, temos uma poderosa metodologia de alienação e manipulação de pessoas. E foi assim que a expressão *fake news* entrou em nosso vocabulário cotidiano...

Essas mensagens são produzidas em laboratório a partir de um sofisticado e criterioso levantamento das ideias que subjazem às mensagens trocadas nas redes, o que permite elaborar um perfil ideológico e até ético das vítimas.

Distribuídas aos milhões, inicialmente por sistemas robotizados e perfis falsos, e depois por pessoas comuns que com elas se identificam, esses “posts” normalmente são opiniões pessoais carregadas de julgamentos, declarações com muitos adjetivos e ofensas, que apelam mais para a emoção do que para a razão. E sem qualquer apoio em fatos e dados reais.

O objetivo é reafirmar e fortalecer pontos de vista já aceitos; criar identificação entre os que compartilham da mesma opinião sobre algo; e reforçar um posicionamento ideológico a partir de pressupostos apresentados como inquestionáveis.

Até aqui, creio que não há novidade para muitos de vocês leitores.

Em meus estudos eu também queria saber mais: como se dá esse processo internamente, na consciência das pessoas. Me aju-



dou muito o livro do Kahneman, Prêmio Nobel de Economia (*Rápido e Devagar: duas formas de pensar*) quando ele fala da heurística.

Heurística é um processo de busca de soluções para um problema em que escolhemos o caminho mais fácil, mais óbvio, mais simples, mais imediato e mais viável, ainda que a solução encontrada seja

### **1. Princípio da Comodidade**

É mais fácil e cômodo continuar acreditando nas mesmas coisas do que mudar de opinião.

### **2. Princípio da Familiaridade**

Tendemos a concordar com ideias que nos são familiares.

### **3. Princípio do Conforto Estatístico**

Tendemos a aceitar um argumento quando muitas pessoas de nosso relacionamento também o aceitam.

### **4. Princípio da Antipatia Inespecífica**

Tendemos a antipatizar com uma ideia quando ela é expressada por alguém que nos é antipático ou por alguém contra quem temos alguma prevenção, independentemente da pertinência e adequação da ideia apresentada.

### **5. Princípio do Menor Esforço**

Entre dois argumentos, tendemos a concordar com aquele que é mais fácil de entender.

### **6. Princípio Estético**

Tendemos a aceitar um argumento mais por sua formulação estética (texto mais imagem) do que pela lógica de sua sustentação.

imperfeita e contrarie as evidências objetivas. Desenvolvemos esse processo geralmente de forma automática, intuitiva e inconsciente.

A partir daí, elaborei 10 princípios que sustentam o processo heurístico e que estão subjacentes a esse metodologia de divulgação massiva e personalizada de mensagens manipuladoras.

### **7. Princípio da Seleção Confirmatória**

Quando buscamos informações, tendemos a escolher aquelas que, ainda que sem consistência, confirmam aquilo em que já acreditamos, desprezando as evidências que desconfirmam.

### **8. Princípio da Linearidade Ontológica**

A lógica linear é mais fácil de ser compreendida dentro de nossos parâmetros civilizacionais, portanto é mais confortável para o nosso raciocínio.

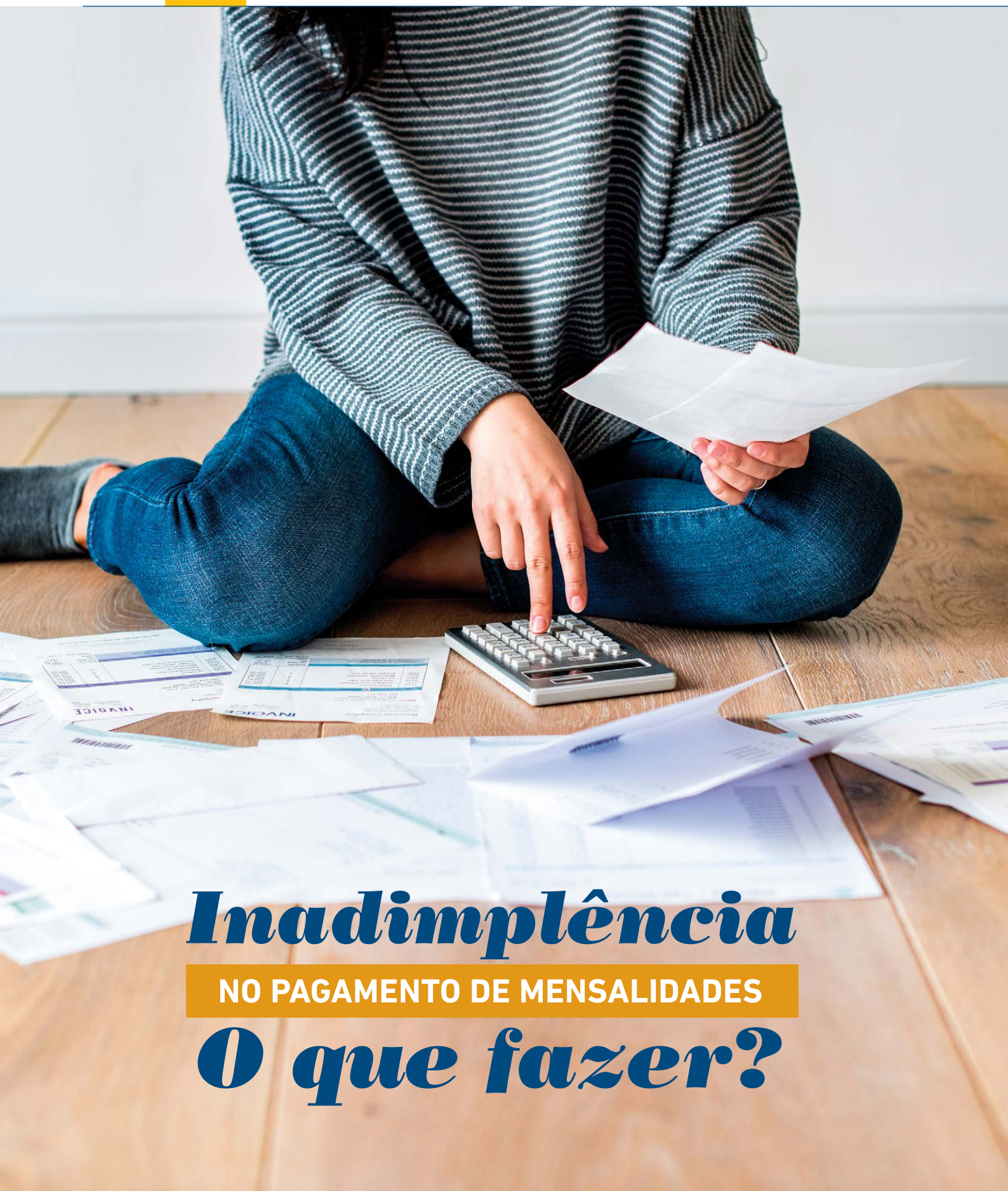
### **9. Princípio do Enfoque Dedutivo**

O processo convencional de abordagem de um objeto se dá por aproximação sequencial, por isso é mais fácil entender uma explicação quando ela parte do geral para o específico ou do universal para o particular.

### **10. Princípio da Numerologia Pitagórica**

Tendemos a valorizar mais as listagens que apresentam uma quantidade de itens em número de 10...

**Artur Roman**, Consultor em Comunicação, Mestre em Linguística - UFPR, Doutor em Comunicação - USP, Pós-Doutor em Sociologia - Sorbonne Paris, Funcionário aposentado do BB  
arturrobertoroman@gmail.com



# ***Inadimplência***

**NO PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

# ***O que fazer?***



**N**ão é raro o gestor de AABB deparar-se com o inadimplemento no pagamento de mensalidades de associados, o que, certamente, interfere e prejudica as finanças do clube. Entretanto, o assunto deve ser conduzido com a cautela necessária.

A condução de casos de inadimplemento, aí incluída a forma de sua cobrança aos associados, deve estar prevista no Regimento Interno da AABB, bem como também indicada a possibilidade de abertura de processo administrativo para a condução da irregularidade, observadas as prerrogativas de defesa e de recurso, como adiante se verá.

Constatada a inadimplência, a Associação poderá notificar a existência do débito ao associado, requerendo formalmente sua regularização, mediante a concessão de prazo para tanto, por no mínimo 03 (três) vezes, devendo ser mantido em arquivo uma cópia de cada notificação.

É recomendável que a notificação do associado inadimplente seja realizada por intermédio dos Correios, mediante carta com Aviso de Recebimento (AR), uma vez que por tal meio tem-se o conhecimento de recebimento ou não por parte do destinatário, servindo inclusive de prova documental, se preciso for. A notificação deverá conter os dados do associado e os débitos que porventura estiverem em atraso.

Após as três tentativas de comunicação do débito, a Associação poderá abrir o processo administrativo para deliberar a respeito da exclusão ou não do associado, sendo que as sugestões de procedimentos constam da matéria da edição anterior da Revista Dirigente AABB.

**“Art. 57. A exclusão do associado só é admissível havendo justa causa, assim reconhecida em procedimento que assegure direito de defesa e de recurso, nos termos previstos no estatuto.”**



Cabe esclarecer que a notificação por e-mail não traz nenhuma confirmação legal ao remetente de que o destinatário realmente recebeu ou não a cobrança, podendo ser posteriormente questionada a sua validade e eficácia.

Oportuno ressaltar ainda que, de acordo com o que estabelece o Código Civil, a exclusão de associado somente poderá dar-se após o transcurso de processo administrativo especificamente instaurado para apurar o fato, devendo ter sido regularmente concedido ao associado o direito de apresentar “defesa”, bem como “recurso”, se assim o desejar.

Para melhor acompanhamento, transcrevemos, adiante, o teor do Art. 57, do Código Civil:

Desta feita, a exclusão de associado deve ser precedida da

abertura de processo administrativo, de modo a evitar eventual intenção de o associado vir a alegar e pleitear, em juízo, a reparação de danos materiais e/ou morais supostamente por ele sofridos.

Ainda que o inadimplemento seja uma situação indesejada pelas associações, não há que se cogitar em inclusão de CPF junto aos órgãos de proteção ao crédito, SPC e SERASA, visto que

tais inclusões decorrem de dívidas normalmente originadas em títulos de crédito ou contratos comerciais e de consumo, portanto, de natureza diversa daquela estabelecida entre as AABBs e seus associados.

Nesse sentido, tampouco é recomendável o protesto de mensalidades em atraso, uma vez que tal procedimento, que se efetua via Cartório de Títulos, visa obter a satisfação de títulos de crédito, o que não se enquadra nas mensalidades da Associação.

Maiores esclarecimentos poderão ser obtidos junto à Consultoria Jurídica da FENABB, por e-mail ([juridico@fenabb.org.br](mailto:juridico@fenabb.org.br)) ou via telefônica (0800 704 2106 e 61-99212-4115).



# Excelência

## NO ATENDIMENTO

**P**ara falarmos sobre a importância de um bom atendimento nas AABBs, precisamos antes contextualizar o conceito de atendimento nos dias de hoje.

Atualmente, para atender bem, não basta ser simpático e ter um sorriso no rosto. É preciso muito mais, como vamos descrever abaixo.

Além disso, como nos Clubes praticamente todos os colaboradores tem contato direto com os associados, que são os clientes, é preciso que desde a equipe da portaria, até o salva vidas, todos estejam treinados para atender de forma eficiente.

Outra importante questão refere-se aos diversos canais de atendimento, que vão desde

o atendimento pessoal até atendimento digital, sendo que todos eles necessitam de um padrão de qualidade, além de ser fundamental contar com uma infraestrutura que funcione. De nada adianta um atendente simpático se o sistema não estiver funcionando para que ele possa fornecer a informação solicitada pelo associado.



Antes de dar dicas de atendimento propriamente dito, os Gestores devem ter atenção especial sobre todos os canais de contato com o associado, e da importância de se investir em processos, infraestrutura e tecnologia para que os colaboradores que estão em contato diretamente com o associado possam prestar um bom serviço.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

- Pessoal
- Telefone
- E-mail
- WhatsApp
- Chat
- Mídias Sociais
- SMS

Apresentamos a seguir importantes condutas que devem ser adotadas pela equipe de atendimento, para oferecer um serviço eficaz aos associados.

## Atenção

Todo mundo gosta de atenção e de ser ouvido e atendido em suas solicitações. Isso vale para todos os canais de atendimento do Clube. É preciso ouvir, entender, apresentar uma solução e acompanhar o caso para que o associado sinta que realmente é respeitado. É preciso valorizar a relação com o associado. O foco deve ser atender a todos, não importa qual seja a questão. Portanto, nenhum caso deve ser ignorado.

## Comprometimento

Não basta atender o associado. É preciso se envolver, se comprometer e demonstrar empatia com o problema apresentado. Dessa forma será criado um vínculo antes mesmo de se solucionar o

problema. É necessário demonstrar vontade em cumprir com aquilo que o associado espera de você.

## Satisfação de suas necessidades

Satisfazer é conseguir atender à solicitação do associado. Na hora de resolver um contratempo, por exemplo, essa satisfação se dá quando se alcança um objetivo de forma rápida e eficaz. Nesse momento o associado não deseja receber outras informações ou conhecer novas possibilidades do clube, ele só quer uma solução para o problema apresentado.

## Agilidade

Ninguém gosta de perder horas para ser atendido. É preciso ser o mais rápido possível, sem perder a qualidade. Esse certamente é um dos motivos mais comuns para que um associado se sinta insatisfeito com o atendimento do Clube. Portanto, a agilidade deve ser

a marca de um bom atendente. Além disso, é preciso que sejam definidos prazos reais e que sejam respeitados, já que a definição de uma data ou horário gera uma expectativa ao associado.

## Superar as expectativas

Cumprir com o básico, às vezes, já é suficiente. Mas todo contato com o associado é uma boa oportunidade de ir além e superar suas expectativas, por meio de atitudes que encantam. Essa é uma excelente forma de aumentar as chances de fidelização. Associado feliz e realizado aumenta seu vínculo com o Clube e, assim, torna-se um cliente cada vez mais fiel e acaba fazendo uma propaganda espontânea para outras pessoas.

A fidelização dos associados será o tema do próximo artigo sobre Marketing em Clubes, em que abordaremos a importância de se manter os associados e seu grande impacto sobre a saúde financeira do Clube.



# Dicas para criar uma boa gestão de atendimento em clubes



## Invista regularmente em treinamento dos colaboradores

Faça um Programa de treinamento visando contemplar os colaboradores de todas as áreas. O treinamento pode ser feito por um Gestor que esteja alinhado com os objetivos da Diretoria e que tenha conhecimento geral do Clube, transmitindo os valores da instituição e apresentando as condutas desejadas,

## Elabore processos para cada canal de atendimento

Crie uma rotina de atendimento para cada canal de relacionamento com o associado, oriente os colaboradores para segui-las e acompanhe os resultados obtidos nos atendimentos prestados.

## Incentive a integração das equipes geradoras de informação com a equipe de atendimento

Um bom relacionamento das áreas geradoras de informação, como departamentos de esportes, social e cultural, com a equipe de atendimento, é muito importante para que o fluxo das informações ocorra de forma saudável e sem ruídos, pois quem alimenta com informações as Centrais de Atendimento são os departamentos que promovem atividades e eventos.

## Mantenha os sistemas de informação em pleno funcionamento

A maioria das informações depende de sistemas de computador que gerenciam os dados dos associados e do Clube. Não deixe de investir na infraestrutura tecnológica e de pessoal nessa área que hoje é essencial para um atendimento eficaz.

## Monitore o atendimento da sua equipe

É importante avaliar como os associados estão sendo atendidos pelos colaboradores do Clube. Faça uma pesquisa simples com notas de 0 a 5 para medir o nível de satisfação dos associados. Hoje existem sistemas para realização de Pesquisas Rápidas, como o GERTEC e o Survey Monkey, que de forma simples e objetiva medem a satisfação da experiência do cliente no local onde foi atendido. Porém, se o Clube não pode investir, é possível fazer uma pesquisa manual.

## Esteja atento as novas tecnologias utilizadas em atendimento

Cada AABB tem a sua realidade e possibilidade de investimentos. Porém, é muito importante estar atento às novas plataformas que facilitam muito o atendimento ao associado como Chatbots (programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas), CRM (Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente), e diversas outras soluções que, mais cedo ou mais tarde, irão fazer parte do atendimento do Clube. O Sistema AABB SICLUS já oferece algumas destas ferramentas.

### Dica de Leitura

Os Clubes fazem parte das Instituições que trabalham essencialmente com a prestação de serviços. Uma ótima referência de excelência no Atendimento aos Clientes no mesmo segmento dos clubes é a Disneyworld. O Livro "Nos Bastidores da Disney", de Tom Connellan, apresenta um cenário exorbitante, fantástico e divertido em torno de teorias e práticas para o Marketing de Serviços baseado em excelência.



# #SUSTENTABILIDADE CURTA ESSA IDEIA!



**O SISTEMA AABB VESTE A CAMISA DA SUSTENTABILIDADE!**





**Suor custa muito**  
Apoiar o esporte não custa nada

**LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE**

ACESSE [WWW.FENABB.ORG.BR](http://WWW.FENABB.ORG.BR) E SAIBA MAIS

 **FENABB**  
Federação das AAB