



Farmácia, um sonho realizado



Estacionamento, um marco na sede social

# NOSSAS REALIZAÇÕES

(1995/1999 - 2011/2014 - 2017/2020)



Academia e inauguração do salão Ozires Silva



Cobertura da piscina, uma conquista dos sócios

# OBRAS, SAÚDE E BEM-ESTAR SÃO AS MARCAS DESTA GESTÃO



## QUEBRA DE PARADIGMAS

### “UM VOO PARA O SUCESSO”

Após 10 anos (1995/1999 – 2011/2014 – 2017/2020) de muito trabalho e dedicação, nossa administração como Presidente aproxima-se do final. Foram dias de muita luta e preocupações, sempre procurando acertar nas decisões que fossem as melhores para a APVE.

Administrar com o devido respeito como se fosse a nossa própria empresa, foi a nossa filosofia nos primeiros 4 anos à frente da APVE com muitas lutas mas recompensadas por inúmeras conquistas.

Apesar do pouco tempo e do orçamento curto, o segredo estava em saber decolar e voar na altura certa.

Em 1997 com a criação do Projeto Saúde, inauguramos uma área de 417 m<sup>2</sup> para instalação da sauna

e academia de musculação, um benefício importante aos associados sem qualquer custo adicional.

No dia 11 de dezembro de 1998 foi especial para a família APVE, quando inauguramos o Salão Ozires Silva, numa remodelação do salão social existente, ampliando em 300m<sup>2</sup> o salão para atender 450 pessoas (eram 250), com direito a pista de dança e palco.

Na oportunidade anexo ao salão foi levantado um prédio num total de 600m<sup>2</sup>, incluindo à área de ampliação do próprio salão, um auditório e duas salas de ginástica.

O ano de 1998 foi marcado por duas conquistas, a assinatura da escritura da Sede da APVE e a aquisição do terreno de 1.200m<sup>2</sup>, localizado ao lado da associação e que em 2016 foi construído o estacionamento.

Neste período um encontro ficou para a história, pois no dia 07 de novembro de 1998 realizamos o I Encontro dos Fundadores e Pioneiros da Embraer, marcado pela emoção, evento este que passou a acontecer anualmente.

Foi com alegria à nossa volta à presidência após 12 anos (2011). Estava afastado da parte executiva, no entanto sempre acompanhei de perto como conselheiro, liderando o Conselho por duas oportunidades neste período.

Neste retorno procuramos agregar valor à APVE através da superação de desafios, mais precisamente, avançar em projetos de Assistência Social e Qualidade de Vida. Aos associados expressamos estes compromissos em nos-

sa campanha por meio do slogan “Tudo pelo Social”.

No dia 22 de novembro de 2012, num ambiente de muita emoção e alegria, inauguramos a Farmácia Comunitária Danilo Stanzani. Esse foi o grande compromisso de campanha com o objetivo de fornecer remédios para a comunidade APVE, gratuitamente.

Graças ao apoio dos associados em Assembleia Geral e a perseverança de todos que acreditaram no projeto, vencemos muitas adversidades. Hoje a farmácia é uma realidade e cumpre seu papel com mais de 350 atendimentos e 1.500 caixas de remédios doados mensalmente.

O foco na saúde e no bem-estar dos associados foram os grandes objetivos e sucessos desta gestão, pois implantamos uma série de melhorias na academia com investimentos na aquisição de novos equipamentos, novas salas de ginástica, salas de Pilates Solo e Pilates Studio. Com o Pilates Studio ampliamos os inúmeros benefícios que o pilates proporciona na prevenção e manutenção da saúde.

Para oferecer mais conforto aos praticantes de atividades aquáticas, a piscina recebeu cobertura, facilitando a prática do esporte no inverno e noite.

Outra quebra de paradigma foi a construção do estacionamento com o objetivo de proporcionar conforto ao nosso associado, eliminando uma situação caótica que era estacionar os veículos próximo das instalações da APVE.

Financeiramente nossos resultados foram muito bons. O patrimô-

nio definido nesses três anos de gestão teve crescimento de 107%, saímos de R\$ 4.925.000,00 (quatro milhões, novecentos e vinte e cinco reais), em 2011 para R\$ 10.882.000,00 (dez milhões, oitocentos e oitenta e dois reais), em 2014.

Em 2017 retornei para meu quarto mandato à frente da APVE.

Em função das dificuldades do convênio médico com a saída de conveniados, resolvemos ampliar o poder de escolha do associado em relação ao convênio médico foi um dos principais objetivos da nova gestão da APVE. Assim escolhemos os grupos: São José Saúde e Santa Casa Saúde como duas opções a mais para os associados. Nossa missão foi escolher operadoras de saúde que oferecessem qualidade e custos compatíveis para atender tanto aqueles que enfrentam dificuldades financeiras quanto para aqueles que ainda não possuem nenhum plano de saúde.

Ação estratégica para redução de custos e despesas da APVE, instalamos um sistema de energia solar para o aquecimento da pis-

cina de hidroginástica.

Em relação à Infraestrutura entregamos a nova Sala de Massagem, nova Sala do Cyber, a conclusão da Sala Cultural e além do novo sistema de acesso com mais segurança e eficiência. O nosso acesso ao estacionamento foi uma obra que veio para facilitar a entrada e saída dos sócios, tornando se uma nova alternativa, rápida de circulação entre o estacionamento e a sede.

No que diz respeito à parte externa, o projeto de revitalização da fachada também concluído.

Nesse período de 10 anos não tivemos dias fáceis, mas acredito que no final os acertos foram maiores que os tropeços.

Guardo dentro de mim uma eterna gratidão a todos aqueles que, por quatro oportunidades, me conduziram à Presidência da APVE. Deste modo pude mais uma vez prestar serviços à uma comunidade, atendendo a necessidade interior de ser útil às pessoas. Foi apenas o facilitador de uma equipe de trabalho que não mediu esforços para atingir os objetivos traçados no início das gestões.



O APRENDIZADO DE VIDA QUE A APVE ME PROPORCIONOU NESTES 10 ANOS, QUER NO RELACIONAMENTO COM AS PESSOAS, NA SUPERAÇÃO DOS PROBLEMAS OU ADMINISTRANDO AS CRISES, FOI DE GRANDE VALIA PARA MEU ENGRANDECIMENTO COMO SER HUMANO.

Tudo o que comentamos acima não poderíamos realizar se não houvesse o espírito empreendedor do nosso corpo diretivo, o apoio e compreensão do Conselho Deliberativo e Conselho Fiscal ao longo da nossa administração.

Agradeço também os empregados e associados da APVE pela confiança e apoio ao nosso trabalho. Os resultados alcançados não são individuais e sim da entidade APVE, que está acima de tudo.

**Luiz Alberto Ladewig**  
Presidente Executivo APVE



## SAÚDE FINANCEIRA E INFRAESTRUTURA

Nossa gestão, desde o início equilibrou a saúde financeira da APVE, com investimentos na infraestrutura e nas modalidades que a associação pode oferecer ao seu público. Crescemos estruturalmente e abraçamos mais associados de todas as idades com atividades para todos os gostos.

Durante a pandemia refletimos o quão importante foi o trabalho de otimizar sistemas internos para ajudar nosso associado que, mesmo a distância, teve acesso a serviços de convênios e não ficaram desamparados. Ao lado do Luiz Alberto Ladewig e com apoio dos conselheiros e membros do executivo, tenho a certeza que cumprimos nosso papel e deixamos um legado de crescimento ordenado da nossa associação para as futuras gerações.”

**Wilson Gonçalves Lopes**  
Vice-presidente da APVE



APVE



EXPEDIENTE

**Patrono:** Ozires Silva – **Presidente de Honra:** Ozilio Carlos da Silva – **Presidente do Conselho Deliberativo:** Adão Alves Brandão – **Vice-Presidente do Conselho Deliberativo:** Antônio Adeildo Rezende – **Presidente do Conselho Fiscal:** Cláudio Gama Rahal. **DIRETORIA EXECUTIVA – GESTÃO 2017 - 2020:** **Presidente Executivo:** Luiz Alberto Ladewig – **Vice-Presidente:** Wilson Gonçalves Lopes – **1º Secretário:** Terezinha Czerwinski – **2º Secretário:** José Reis Amador Costa – **1º Diretor Financeiro:** Renzo Biondi – **2º Diretor Financeiro:** João Rafael dos Santos – **Diretora Cultural:** Luciano de Paula Nogueira Peixoto – **Diretor Social:** Lucia Maria Bernardes – **Diretoria de Comunicação:** Ana Celma Diógenes Furtado – **Diretor de Infraestrutura:** Avelino dos Reis – **Diretor de Planejamento e de Suprimentos:** Emerson Leite – **Diretor de TI:** José Antônio Bossolani – **Diretor Administrativo e Patrimonial:** Sílvio Henrique Pinto – **Diretor de Convênios, Assistência Social e Farmácia:** Florisvaldo Fagundes Jacome – **Diretor de Bem-Estar:** Carlos Roberto Gonçalves Revista APVE é um informativo bimestral da Associação dos Pioneiros e Veteranos da Embraer **Coordenação:** Erick Martins (MTB 56.887) e Dayane Cruz – **Produção:** Alameda Comunicação – **Projeto Gráfico:** Alameda Comunicação – **Edição de Artes:** Carolina Prado – **Editoração Eletrônica e Diagramação:** Carolina Prado – **Fotos:** Arquivo APVE – **Impressão:** Resolução Gráfica – **Tiragem:** 5.000 exemplares. **Contato:** APVE: Alameda Cândido Marciano Leite, 88 – Vila Bethânia – 12.245-486. São José dos Campos - SP – Fone: (12) 3925.5200 – email: apve@apve.com.br

# GESTÃO DE INFRAESTRUTURA COLECIONA CONQUISTAS

Dez anos quebrando paradigmas e construindo uma APVE cada vez melhor

A diretoria à frente da área de infraestrutura tem trabalhado ao longo desses dez anos em prol da APVE, e as conquistas nos mostram que o trabalho e dedicação tem valido a pena, afinal, construímos uma instituição consistente e sólida. Conquistamos metas e objetivos que tornaram a APVE um lugar acolhedor,

que atende às necessidades de seus associados, pensa no social e faz ações em prol da comunidade, sempre em busca de oferecer mais qualidade de vida a todos.

O presidente, Luiz Alberto Ladewig, comenta sua trajetória à frente da instituição com gratidão.

**GUARDO DENTRO DE MIM UMA ETERNA GRATIDÃO A TODOS AQUELES QUE, POR QUATRO OPORTUNIDADES, ME CONDUZIRAM À PRESIDÊNCIA DA APVE. DESTE MODO PUDE MAIS UMA VEZ PRESTAR SERVIÇOS À UMA COMUNIDADE, ATENDENDO A NECESSIDADE INTERIOR DE SER ÚTIL ÀS PESSOAS. FUI APENAS O FACILITADOR DE UMA EQUIPE DE TRABALHO QUE NÃO MEDIU ESFORÇOS PARA ATINGIR OS OBJETIVOS TRAÇADOS NO INÍCIO DAS GESTÕES."**

## NOSSAS REALIZAÇÕES (1995/1999 – 2011/2014 – 2017/2020)



2020 - Nova fachada da APVE



2012 - Aquisição de novas esteiras ergométricas



2012 - Aquisição de equipamentos para uma nova sala de pilates studio

## 2017/2020 UMA SÉRIE DE REALIZAÇÕES E MELHORIAS NESTE TRIÊNIO



Espaço Cyber



Novos equipamentos para academia



Elevador de carga



Novo sistema de acesso



Ampliação do estoque da farmácia



Acesso coberto ao estacionamento



Espaço kids



Galeria para exposição de artes

# ESTABILIDADE FINANCEIRA DIANTE DO COVID-19

Equilíbrio e planejamento assertivo para o futuro

A pandemia de COVID-19 gerou crise sem precedentes em diversos setores. O medo e o alto grau de incerteza sobre a gravidade da pandemia e a duração da crise trouxeram reflexos para muito além da saúde. O isolamento social, algo sem precedentes para nós brasileiros, afetou as relações de trabalho, os comércios, entidades de classe e filantrópicas, desencadeando desemprego e desaceleração da economia.

O trabalho da APVE que prevê ajuntamento e união de esforços, também teve que se adaptar. Muitos eventos e ações foram canceladas, repetindo o modelo de contenção adotados em países que já se adaptavam ao considerado "novo normal". E por falar em futuro, a maior aspiração dessa diretoria, para os próximos anos, diz respeito a sustentabilidade, com a implantação de energia solar nas dependências da APVE.

"Nesse contexto de crise, aprendemos a mudar hábitos, utilizar melhor nossos recursos e a utilização da energia solar pode gerar uma economia de até 80% em nossa conta de luz, recurso que podemos aplicar em outras necessidades".

Durante o triênio 2017 – 2020 a Diretoria Financeira composta pelo 1º Diretor Renzo Biondi e 2º Diretor João Rafael dos Santos prosseguiu obtendo excelentes resultados, mesmo com acontecimentos de largo impacto na economia nacional o resultado operacional assim como o resultado líquido permanecem consistentes; não somente em 2018 e 2019. Isto pode ser observado até setembro/2020 pelos gráficos ao lado.

A boa utilização dos recursos financeiros, negociação e bem como a aplicação dos recursos disponíveis; é reflexo da consciente administração.

Segundo explica o Diretor Financeiro, isto foi possível devido a correta admi-

nistração financeira, que permite a visualização da atual situação da entidade. Através de registros adequados de análises, colaborando com o planejamento e aperfeiçoando resultados. Para ele é importante pensarmos na perpetuidade da associação, que em setembro completou 34 anos. Portanto o planejamento ocorre a curto, médio e longo prazo e suas aplicações e avaliações se tornam contínuas.

Ele comenta ainda que isto somente é possível devido ao empenho dos funcionários envolvidos, "o comprometimento no trabalho é peça fundamental para o bom desenvolvimento da organização. Os colaboradores constituem peça fundamental para o alcance do sucesso, pois no fundo são eles que garantem a implementação das estratégias desenhadas para a empresa. A participação dos funcionários do setor é crucial, inclusive nas decisões, estabelecimento de metas e acompanhamento do desempenho."

A Diretoria em questão assumiu outro importante compromisso para facilitar a administração do Polo Educacional Voltaire implantado em meados de 2019. A associação disponibiliza um núcleo de ensino que conta com sala de aula/auditório, laboratório de TI, além de sala de atendimento ao aluno. O local abriga cursos de graduação, aperfeiçoamento e pós-graduação.

Para verificar a exatidão de nossos balanços e demonstrações contábeis a área passa por auditoria independente semestralmente, com procedimentos técnicos emitindo parecer sobre a posição patrimonial e financeira, o resultado das operações, as mutações do patrimônio líquido e as origens e aplicações de recursos da entidade auditada de acordo com Normas Brasileiras de Contabilidade e legislação pertinente.



Renzo Biondi, Diretor Financeiro

TEMPOS DIFÍCEIS E DE MUITA INCERTEZA, NOS MOSTRARAM QUE A APVE É ESTÁVEL. NOS ORGULHAMOS DE, COM PLANEJAMENTO, CAUTELA E ALGUNS CORTES DE GASTOS, TER MANTIDO TODO O NOSSO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS. CONSEGUIMOS PASSAR POR ESSE DESAFIO SEM GRANDES PREJUÍZOS JÁ DE OLHO NO FUTURO"

Renzo Biondi  
Diretor APVE



João Rafael dos Santos - 2º Diretor Financeiro

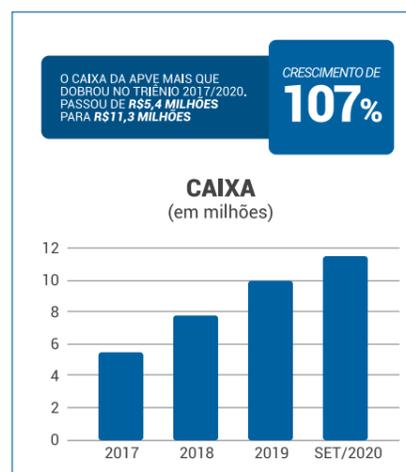
## AQUISIÇÃO DE UMA NOVA AREA PARA AMPLIAÇÃO

Ainda nesta gestão, uma das mais importantes metas definidas é da compra de um novo terreno para ampliar a estrutura os serviços da APVE.

O terreno que está em fase de negociação e, no projeto, o local contemplará playground, nova

piscina, estacionamento para 100 veículos, quadra de tênis, campo de futebol Society e quiosques para lazer. Numa área total de 18 mil metros quadrados.

Esta será uma grande conquista para a gestão e para os associados da APVE.



## PLANEJAMENTO



Emerson Leite - Diretor de Planejamento

## PLANEJAMENTO FOCADO EM REDUÇÃO DE CUSTOS

Revisão e renegociação de contratos encabeçam a economia feita pela diretoria

Neste triênio a Diretoria de Planejamento teve um ótimo desempenho quando o assunto foi manter a parte econômica da APVE nos eixos. Por meio de renegociação de contratos, mesmo os sem vencimento, a gestão economizou muito dinheiro.

TODAS AS NOSSAS AÇÕES RESULTARAM EM BONS RESULTADOS, ECONOMIZAMOS MUITO NO PRIMEIRO ANO"

afirma o diretor Emerson Leite. Os números falam por si só:

**Em 2018:** redução de 21% das despesas da APVE graças à renegociação de diversos contratos firmados a longa data

**Em 2019:** redução de valores dos novos contratos em até 30% oriundos de processo de licitação entre fornecedores

**Em 2020:** adequação dos contratos ao regime da pandemia proporcionais a queda de demanda

DURANTE O TRIÊNIO 2017 – 2020 A DIRETORIA FINANCEIRA OBTVE EXCELENTES RESULTADOS, MESMO COM ACONTECIMENTOS DE LARGO IMPACTO NA ECONOMIA NACIONAL O RESULTADO OPERACIONAL ASSIM COMO O RESULTADO LÍQUIDO PERMANECEM CONSISTENTES.

## AUDITORIA

Os balanços e as demonstrações contábeis da APVE passam por auditoria independente semestralmente, com procedimentos técnicos emitindo parecer sobre a posição patrimonial e financeira, o resultado das operações, as mutações do patrimônio líquido e as origens e aplicações de recursos da entidade auditada de acordo com Normas Brasileiras de Contabilidade e legislação pertinente.

O diretor lembra que "nós temos vários prestadores que vendem serviços na APVE, então revisamos esses contratos também, tudo sem impactar na mensalidade que o associado paga, ao mesmo tempo que aumentamos o faturamento da APVE". Então foi uma política nos dois caminhos: diminuir custos e otimizar entradas. "E tudo isso sem perder qualidade e sem onerar o associado na parcela que ele paga, que já é bem reduzida se comparada ao mercado", completa Emerson Leite.

Para completar o diretor ressalta a integração em muitas ações que o planejamento colaborou com outras diretorias para que pudessem acontecer. Como foi o caso de:

- Aquecedor solar para a piscina
- Manutenção na passagem interna do estacionamento
- Atualização de infraestrutura de T.I
- Estudo de viabilidade de expansão de serviços e estrutura APVE



Florisvaldo Fagundes - Diretor de Convênios e DASF

## CONQUISTAS DE 2 NOVOS PLANOS DE SAÚDE

Aumento de benefícios e parcerias marcaram esta gestão

Com muito trabalho, atraímos a parceira com a Santa Casa Saúde e São José Saúde. Duas grandes empresas, referência em nossa região, que ampliam o leque de opções para os nossos associados.

"Agora conseguimos oferecer planos de saúde, sem criar uma concorrência entre eles. Somos parceiros, oferecemos benefícios sem gerar competição. E tem benefícios para todos", afirma Florisvaldo Fagundes, diretor deste setor.

Além disso aderimos à novos planos odontológicos reduzindo taxas, mantendo as vidas já existentes e conquistando novos conveniados.

EM 2017 SÓ HAVIA UM CONVÊNIO MÉDICO E UM CONVÊNIO ODONTOLÓGICO, A DIRETORIA VIU A NECESSIDADE DE OFERECER MAIS OPÇÕES AO ASSOCIADO COM PREÇOS MAIS ACESSÍVEIS



EM FUNÇÃO DAS DIFICULDADES DO CONVÊNIO MÉDICO COM A SAÍDA DE CONVENIADOS, RESOLVEMOS AMPLIAR O PODER DE ESCOLHA DO ASSOCIADO EM RELAÇÃO AO CONVÊNIO MÉDICO FOI UM DOS PRINCIPAIS OBJETIVOS DA NOVA GESTÃO DA APVE. ASSIM ESCOLHEMOS OS GRUPOS: SÃO JOSÉ SAÚDE E SANTA CASA SAÚDE COMO DUAS OPÇÕES A MAIS PARA OS ASSOCIADOS. NOSSA MISSÃO FOI ESCOLHER OPERADORAS DE SAÚDE QUE OFERECESSEM QUALIDADE E CUSTOS COMPATÍVEIS PARA ATENDER TANTO AQUELES QUE ENFRENTAM DIFICULDADES FINANCEIRAS QUANTO PARA AQUELES QUE AINDA NÃO POSSUEM NENHUM PLANO DE SAÚDE.

**Luiz Alberto Ladewig**  
Presidente Executivo APVE

### PLANO DE SAÚDE E A PANDEMIA

Com a pandemia do novo Coronavírus, a preocupação era que associados desistissem dos planos de saúde como uma forma de contenção de despesas. No entanto, não foi isso que aconteceu e o número de vidas associadas a convênios se manteve na média. A negociação e entendimento mútuo foram fundamentais para que houvesse migração de planos, entre outros acordos, mas fazendo prevalecer a parceria e o comprometimento com a saúde do associado. "Quando saí da embraer em 2016, eu precisava muito trocar de convênio porque a minha esposa estava fazendo um tratamento de saúde. procurei vários e não consegui, então fui até a APVE, onde sou sócio, conversei com o pessoal e eles me indicaram um dos convênios médicos. entrei em contato, um pouco receoso confesso, mas deu tudo certo.

APVE ME AJUDOU A FAZER UMA PORTABILIDADE DE CONVÊNIO. FOI ÓTIMO PARA NÓS, O PREÇO É BEM MAIS EM CONTA, ATENDIMENTO EXCELENTE E CONSEGUIMOS DAR CONTINUIDADE NO TRATAMENTO DA MINHA ESPOSA. TIVE UMA GRATA SURPRESA FAZENDO ESSA PORTABILIDADE"



**Sebastião Vieira**  
Aposentado e associado à APVE

**SÃO JOSÉ SAÚDE E SANTA CASA SAÚDE, OS NOVOS PARCEIROS DA APVE**

### ASSESSORIA JURÍDICA

Aconteceu também a contratação de uma profissional na área jurídica especializada no segmento de saúde. Um grande auxílio aos associados da APVE na negociação de contratos.

### LUTA CONTÍNUA CONTRA O AUMENTO DE TAXAS

Com o aumento da idade média dos cooperados – em sua grande maioria acima de 50 anos – um novo desafio para a diretoria: congelar as taxas dos convênios para associados nessa faixa etária. O diretor Florisvaldo Fagundes conta que esta não foi uma tarefa fácil, mas que a diretoria faz todo o esforço para reduzir o percentual de correção dos convênios, principalmente agora, nesse momento de fragilidade na saúde. "Lutamos por taxas justas, para que o cooperado possa se sentir seguro, sem pesar no bolso".

"Fizemos várias renegociações e conseguimos reduzir custos para planos na mudança de faixa etária. Em virtude da pandemia a gestão aprovou a redução do reajuste do plano Unimed, que ocorreu em abril, assumindo parte do reajuste até agosto. APVE não irá cobrar retroativo os valores que não foram cobrados neste período", detalha Florisvaldo.

### PARCERIA COM ASSISTÊNCIA SOCIAL

Não podemos deixar de mencionar a assistência social na missão de manter os conveniados nesse momento de turbulência, com demissões e pandemia.

Além disso, garantimos o credenciamento de 400 novas vidas para os planos de saúde. Um motivo de comemoração.

### PAPEL FUNDAMENTAL DA DASF

O grande diferencial de ter um convênio com a APVE é o apoio da assistência social e da farmácia comunitária da própria associação. Esses serviços caminham lado a lado com a diretoria de convênio.

Além de ajudar na comunicação com os conveniados com agendamento de consultas (e até mesmo a condução até esses compromissos), a assistência social auxilia na parte de equipamentos médicos, ortopédicos, cadeira de rodas, muletas e muitos outros benefícios que os conveniados podem usufruir em momentos de enfermidade.

### MELHORIAS A PERDER DE VISTA

A informatização da farmácia também marcou essa gestão! "Tivemos a implementação dos sistema de consulta de medicamentos por meio do site da APVE, e recentemente começamos a usar o WhatsApp como meio de comunicação da farmácia", explica o diretor.

E os números falam por si só! Confira o quanto essa diretoria esteve empenhada nos últimos anos:



Semana do Bem-Estar apresenta novas opções de convênios

## Serviço social



**16.064**  
ATENDIMENTOS DO SERVIÇO SOCIAL



**31**  
CESTAS BÁSICAS ENTREGUES



**25**  
MATERIAIS ORTOPÉDICOS ADQUIRIDOS



**450**  
VISITAS DOMICILIARES, HOSPITALARES E HOME CARE REALIZADAS



**23**  
CAMPANHA DE DOAÇÕES REALIZADAS PARA INSTITUIÇÕES

## Farmácia



**VALORES QUANTITATIVOS:**

- PACIENTES ATENDIDOS: 39.586
- MEDICAMENTOS DOADOS: 203.828
- VALORES: R\$ 4.197.514,44



**PARCERIAS FIRMADAS:**

- Obra Social São Judas Tadeu - SP, Obra Social Santa Edwiges - SP,
- Obra Social Santo André - SP,
- Farmácia Comunitária do Povo Zona Leste SJC



**MELHORIA DAS INSTALAÇÕES E LAYOUT**

- Reforma e pintura da farmácia
- Ampliação do espaço físico
- Troca das prateleiras por moveis planejados



Solange Maria Ladewig - Presidente Renopas

## TRIÊNIO É MERCADO POR SOLIDARIEDADE

Renopas promoveu grandes ações e apoiou eventos beneficentes

A motivação para ajudar o próximo não depende das condições ideais, mas do desejo de deixar um legado de melhoria em alguma comunidade. Esta é a proposta do Renopas (Reciclando Nosso Papel Social), um grupo de mulheres associadas da APVE (sem vínculo empregatício), que promovem eventos sociais, com o apoio muito valioso da Diretoria e do grupo de funcionários da APVE, à qual tenho muita gratidão e respeito, no qual conseguimos promover ações e eventos sociais para arrecadar recursos e doações, para distribuí-los da melhor forma possível, afirma Solange Maria Ladewig, presidente do RENOPAS neste triênio.

O ano de 2020 foi atípico. Com a pandemia, os eventos e ações sociais foram cancelados, e conseqüentemente a possibilidade de melhoria nas arrecadações diminuiu, mesmo assim o RENOPAS continuou procurando possibilidades de contribuir com as instituições.

A atual gestão não só promoveu grandes ações, mas também esteve presente nos eventos da APVE, como Arraiá Solidário, Festa das Nações e Simpósio de Espiritualidade e Humanização, promovido pelo IMC (Instituto Multidisciplinar de Cancerologia).

### VEJA ALGUMAS DAS AÇÕES NO TRIÊNIO

Páscoa Solidária, Natal Solidário, Bingo Solidário, Feijoada Solidária, Galinhada Solidária, além de mais de 60 palestras. Com isto temos de agradecer todas as di-



Ação de páscoa distribuiu caixas de bombom para 650 crianças



Palestra

versas empresas e pessoas que doaram ótimos brindes, para que nossos eventos fossem um sucesso.

### OS EVENTOS MAIS MARCANTES

Em 2019, na Páscoa, tivemos uma expressiva arrecadação de caixas de bombom e nosso patrocínio com uma festa com bolo, refrigerante, cachorro quente, além de muitas brincadeiras e a presença de dois Coelhos da Pascoa para animar a criançada, ocorrida na Escola Estadual Frederico Marques no Campo dos Alemães, atendendo 650 crianças. Também foi distribuído 309 caixas de bombom pelos Coelhos da Páscoa nas Comunidades do Capão Grosso, Paiolzinho e Jardim das Castanheiras.

Também em 2019, o Natal Solidário, foi um evento de muita alegria, que atendeu 36 famílias na Cooperativa São Vicente (de lixo reciclável), entregando à elas um panetone de 500g, uma ave temperada com mais de 3kg e uma cesta básica diferenciada com arrecadação dos alimentos próprios para um ceia de Natal, mais o kit que constava na árvore de Natal na entrada da APVE, ao qual quem quisesse contribuir pegava e entregava o kit na APVE para presentear cada participante das famílias beneficiadas.

Foram as festas de maior envolvimento e muita emoção.

### ALGUMAS INSTITUIÇÕES BENEFICIADAS NESTE TRIÊNIO COM AS DOAÇÕES

Associação Católica "Pão de amor", FAPC, Casa de Assis (5 unidades), CE-COI, Vó Maria Felix, Hospital psiquiátrico "Francisca Julia", Casa da Vó Laura, Cantinho São Vicente (Monteiro Lobato), Projeto Banho e Vida (Jacarei), Lar dos Vicentinos e AFFA.



Galinhada Solidária



Entrega de doações



Natal Solidário



Equipe Renopas



Lucia Bernardes - Diretora Social

## EVENTOS PARA TODAS AS IDADES

Sócios e seus familiares puderam aproveitar eventos presenciais e virtuais

Atividades para todos os gostos e faixas etárias foi o que não faltou nessa gestão da diretoria do social. Segundo a diretora Lúcia Bernardes "nossa meta, desde o início era trazer o sócio e sua família para interagir e confraternizar conosco, recebemos crianças, jovens, adultos e idosos com eventos para todas as idades".

Tal objetivo foi alcançado! Nesses três anos as atividades foram as mais abrangentes possíveis, agradando a todos. Além dos eventos tradicionais, a diretoria também trouxe bastante novidade. Confira tudo que aconteceu nessa gestão:

### BAILE APVE (2018 E 2019)

Tradicional Baile da APVE contou com mais de 2 mil pessoal em um ambiente com muito luxo e estilo. Com destaque para banda e decoração.



Baile de Aniversário

### TEATRO

Com intuito de explorar novas atividades e trazer um entretenimento ao público com peças renomadas e atores admirados, a diretoria investiu nos passeios ao teatro. Tudo com conforto, tranquilidade e segurança. As peças escolhidas foram: Hebe o Musical (2018) e O Fantasma da Ópera (2018).

### SEXTA DANÇANTE TEMÁTICA

Um dos eventos mais frequentados da APVE que atrai um público de faixa etária variada. Em pouco mais de 2 anos, mais de 20 mil pessoas frequentaram o evento que, também conta com bailes temáticos como: Halloween, Carnaval, Festa do Branco, Anos 60.

### ARRAIÁ SOLIDÁRIO

Festa beneficente que contribui com diversas instituições assistenciais da região. Em 2018 a atual diretoria fez a proposta de voltar a sediar o evento. O retorno foi muito bem aceito pelos sócios do clube que se divertiram e apoiaram as duas noites de descontração, confraternização e solidariedade entre colaboradores da Embraer, sócios, amigos e familiares.

### SEMANA DO BRINCAR

Novidade desta gestão! Uma semana voltada para o público infantil com brincadeiras, gincanas, músicas e tudo que resgata a essência das brincadeiras para os pequenos.

### AMANTES DO VINHO

Evento que conta com aproximadamente 400 frequentadores por ano, continuou sendo realizado em 2018 e 2019. Essa tradição na APVE proporciona deliciosas experiências no mundo do vinho. São dezenas de rótulos, produtores e países.

### CIRQUE DU SOLEIL

Outra grande novidade desta gestão foi a APVE colocar em sua grade de passeios o renomado espetáculo Cirque du Soleil! 40 pessoas foram levadas para uma noite cheia de cultura e arte.

### FESTA DAS NAÇÕES

Mais um evento 100% solidário que foi criado na atual gestão. Essa festa contribui com seis instituições da região. Sua essência é ressaltar a gastronomia e cultura dos países sem deixar de promover a integração dos sócios familiares da APVE.

### ADAPTAÇÃO E INTERAÇÃO NA PANDEMIA

Mesmo sem a possibilidade de realizar eventos por conta da pandemia, a diretoria estreitou a comunicação com seu público. Tudo por meio de sorteios, dicas de lives e muitos conteúdos interativos. Além disso, o grupo da Sexta Dançante no Facebook se aproximou ainda mais durante este período.



NESS PERÍODO PROMOVEMOS PASSEIOS INESQUECÍVEIS E GRANDIOSOS EVENTOS, SEM ESQUECER DO NOSSO FOCO EM AÇÕES SOLIDÁRIAS REALIZADAS COM O GRUPO RENOPAS. TENHO A CERTEZA QUE A META FOI CUMPRIDA POIS SABEMOS DO TRABALHO QUE BENEFICIOU DIVERSAS INSTITUIÇÕES DA REGIÃO."



Arraiá Solidário



Amantes do Vinho



Sexta Dançante



Semana do Brincar



Alfredo Gonçalves - Diretor até março de 2020



Carlos Alberto Gonçalves - Atual Diretor de Bem-Estar

## NOVAS ATIVIDADES E AÇÕES PARA OS ASSOCIADOS

Nem mesmo a pandemia parou os planos da diretoria responsável para modernizar e realizar reformas

O diretor responsável Carlos Roberto Gonçalves, relata a experiência à frente da diretoria de Bem-Estar "não foi fácil, mas com muito trabalho e dedicação, sempre prestando atenção ao custo e segurança para APVE, a diretoria alcançou todas as metas estipuladas."

A APVE tem se dedicado em manter firme sua missão, quando criou o setor de bem-estar em 2011, mesmo nove anos depois, a instituição busca de oferecer atividades de lazer, esporte saúde e claro que proporcionem longevidade aos seus associados. Desde então, seus associados podem contar com um leque cada vez maior de atividades e serviços atrelados ao bem-estar.

### TRAJETÓRIA DE REALIZAÇÕES

A gestão desta gestão é marcada por realizações algo que não só a diretoria deve sentir orgulho por estar à frente, mas também os associados que fizeram parte desse crescimento, e por impulsionarem a área de bem estar sempre em buscar novas práticas.

Uma das metas mais recentes, foi a implantação do Espaço Kids, uma promessa antiga que finalmente se tornou realidade. Outra grande realização é a ampliação da frequência dos associados preenchendo quase todos horários nas atividades oferecidas pela APVE, que somam quase 30.

### NA APVE VOCÊ PODE REALIZAR

Os associados também pode desfrutar da prática de artes marciais, como o tai chi chuan, também conhecido como um meditação em movimento e do taekwondo, são atividades ainda pouco conhecidas pelos associados e estão passando por melhorias para que possam atrair cada vez mais pessoas.

Durante o último ano, foi implantado a ginástica funcional, uma atividade muito concorrida e que a diretoria em breve planeja transferir para uma sala mais adequada às necessidades dos associados.

### INVESTIMENTOS

Muitas áreas da APVE passaram por melhorias e ampliação, o pilates foi uma delas, o diretor Carlos Roberto comenta "no pilates não tínhamos uma meta clara, que era a criação de um terceiro estúdio para prática, e nós conseguimos! São cerca de 30 associados realizando essa atividade, são 8 fisioterapeutas realizando esses atendimentos, também possuímos yoga e uma turma de quase 50 pessoas."

Outra área que passou por atualizações foi academia da APVE, foi feito um investimento de quase 100 mil "nesses dois últimos anos, implantamos um sistema de manutenção dinâmico que tem resolvido possíveis problemas com maior rapidez." Afirma o diretor Carlos Roberto Gonçalves do Bem-Estar.

### NATAÇÃO

A implantação da "Natação Pais & Filhos" foi um sucesso na APVE. A atividade contou com grande participação dos associados. A diretoria estuda ampliar o curso para crianças menores de 4 anos.

### TRADIÇÃO NA CORRIDA DE RUA

A APVE é ativa quando o assunto é corrida de rua! Começou em 98 e desde então só tem ampliado sua participação nas corridas de rua da cidade, participando de todas as corridas do calendário de São José.

Os treinos também são feitos em grupo, que aproveitam para correr na própria APVE ou em locais públicos da cidade

como o poliesportivo João do Pulo.

O cuidado da APVE vai muito além da assessoria nos treinos, a instituição junto de seus profissionais, faz questão de participar também da preparação nutricional dos associados que participam dessas corridas.

### BEM-ESTAR E SAÚDE

Outra conquista neste setor foi a compra de novos equipamentos para o médico cardiologista responsável por realizar os exames, a APVE visa com essas melhorias adotar equipamentos mais modernos que condizem com as necessidades de todos.

Outra medida adotada pela gestão, foi ampliação dos horários disponíveis para realização dos exames dermatológicos que são necessários para a prática de algumas atividades como a sauna e a academia.

### OS EFEITOS DA PANDEMIA

A área de Bem-Estar talvez seja uma das mais afetadas da APVE, afinal teve que suspender suas atividades rapidamente, ficando com alguns gastos afinal a gestão questão de manter os 30 profissionais terceirizados que prestam serviço a área de Bem-Estar.

Um dos maiores trabalhos agora tem sido o retorno às atividades, o diretor à frente do setor durante a pandemia Alfredo Gonçalves comenta "neste período devemos fazer diversas inaugurações. Agora já estamos retornando aos poucos, mantendo todas as normas de segurança e saúde."

### O BEM-ESTAR DURANTE A PANDEMIA

Durante a pandemia, a APVE conseguiu manter as séries de pilates para que os associados pudessem realizar a prática de casa virtualmente. Alguns professores também criaram atividades em vídeos para que os alunos pudessem realizar por meio das redes sociais da instituição.



Aulas de natação



Equipe de corrida APVE



Luciano Peixoto - Diretor Cultural

## CULTURA, DIVERSÃO E CAPACITAÇÃO MARCARAM O TRIÊNIO

Parcerias e visão futurista garantiram boas opções aos associados

Para o Diretor Cultural da APVE, Luciano Peixoto, os últimos três anos da gestão foram marcados pela manutenção do bom nível da programação, porém com o desafio de aprimorar ainda mais o que estava sendo oferecido aos associados. "Minha missão foi de manter a riqueza do que vinha sendo realizado oferecendo o nosso algo a mais. Por isso, uma das primeiras resoluções foi abrir o salão de artes, depois incentivar concursos, passeios culturais, cursos, com parcerias que incentivassem artistas veteranos e os novos talentos", disse.

### SALÃO DE ARTES

O Salão de Artes completou nesta gestão a sua 5ª edição e, mais uma vez, promoveu o incentivo e estímulo à produção artística dos associados nas categorias de escultura, pintura, desenho e gravura.

### CONCURSO DE FOTOGRAFIA

O concurso de fotografia da APVE é uma excelente oportunidade para os amantes dessa arte! Para isso, todos os anos temos exposições sobre temas diversos que atraem muitos associados!

### PASSEIOS CULTURAIS

Durante esta gestão mantivemos a programação dos nossos passeios atenden-

do as demandas de roteiros exclusivos e com valores acessíveis. Mais de 566 pessoas viajaram com a Diretoria Cultural. Confira alguns destes roteiros: Sala São Paulo, Orquestra Jazz Sinfônica, Museu de Arte Sacra e Mercado Municipal, Serra Gaúcha, Petrópolis, Guararema, Vale Histórico "Fazendas de Café em São José do Barreiro e Bananal", Curitiba, Morretes e Antonina (PR), São Francisco Xavier Foz do Iguaçu, Argentina e Paraguai,

### WORKSHOPS

Com o cenário econômico tão desafiador, a Diretoria de Cultura encontrou nos workshops uma forma de oferecer conhecimento e atividades aos associados. Entre tantos temas realizamos cursos de fotografia, pintura, sapateado, corte e costura.

### CALDEIRÃO CULTURAL

O tradicional evento de final de ano movimentou a APVE nestes últimos três anos. As turmas de dança de salão, ballet, sapateado, coral adulto, musicalização infantil, violão, guitarra e do curso de pintura se apresentam e mostram a evolução conquistada durante o ano. Uma verdadeira festa, com direito a sorteio de prêmios e apoio às entidades beneficentes com o ingresso solidário. Em 2018 e 2019 foram arrecadados cerca de 322 kg de alimentos.

### PARCERIAS

Por intermédio de parcerias, a Diretoria Cultural garantiu o acesso dos associados da APVE em eventos com preços acessíveis ou até mesmo com gratuidade. Entre as grandes parcerias estiveram conosco a Fundação Cultural Cassiano Ricardo (Oficina de Cultivo de Plantas e a Oficina de Teatro Infantil) e também os Cursos de Degustação de Vinhos em parceria com a Decanter.

### ESPAÇO CYBER

Nesta gestão foi inaugurado o espaço Cyber. Um ambiente moderno, equipa-



Encontro dos Pioneiros e Veteranos da Embraer



Sala Cultural

do com computadores e internet gratuita para atender o associado com local apropriado para estudo ou pequenas reuniões.

### ESPAÇO CULTURAL

Esse espaço foi idealizado e inaugurado nesta gestão, para melhor atender as demandas das aulas de música e para acomodar o público de cursos e palestras. Hoje os mais assíduos neste local são as turmas de coral adulto, de musicalização infantil, teclado, piano, violão e guitarra!

### ACERVO HISTÓRICO

Uma prioridade dessa gestão foi manter e aprimorar as formas de abastecimento do nosso acervo histórico, tão importante para as gerações futuras. Hoje além de organizado, nosso acervo contém muitas fotos e registros dos principais eventos, plantas de obras da APVE e materiais de comunicação.

### EXPOSIÇÕES CULTURAIS

As exposições culturais são muito apreciadas pelo público da APVE. Por isso, durante esses 3 anos, mais de 18 artistas passaram pelas nossas dependências expondo seus trabalhos.

### REFORMA NA BIBLIOTECA

Com a reformulação do espaço, mais armários para os livros infantis e aumento do acervo, ficou muito mais agradável e funcional usar o espaço que conta 3735 títulos e 4379 tomos (contando os livros repetidos). Hoje a biblioteca conta com 634 membros e mais de 1.500 livros são emprestados por ano.

### ENCONTRO DOS FUNDADORES E PIONEIROS DA EMBRAER

Tradição e união! Há 23 anos a APVE realiza, no mês de outubro, um encontro dos fundadores e Pioneiros da Embraer. Os convidados são ex funcionários que foram admitidos até agosto de 1970 ou vieram oriundos do PAR/ CTA.



Biblioteca



Passeio cultural Gramado (RS)



Ana Celma Diógenes - Diretora de Comunicação

## INFORMAR COM AGILIDADE E PRECISÃO SE TORNOU PRIORIDADE DA DIRETORIA NESTE TRIÊNIO

Comunicação estreitou laços com associados por meio da modernização dos seus canais

A equipe de comunicação formada por Ana Celma (Diretora), Erick Martins (Jornalista) e Dayane Cruz (Designer), trabalha de forma inteligente e inovadora, conectada ao mundo e às novas tecnologias, a melhor maneira de se comunicar com o associado.

Logo no início de 2018 a área de Comunicação da APVE, junto com a Diretoria Executiva, definiu a identidade da nova Gestão 2017-2020, com a criação do novo logo e aplicação em todos os meios de divulgação.

Realizamos em 2018 e este ano (2020) uma pesquisa de satisfação com nossos associados, pontuando os locais mais frequentados, avaliando a qualidade estrutural da associação e ainda obtendo deles um parâmetro sobre quais são os meios de comunicação mais acessados para obterem informações.

Em nossas mídias sociais tivemos um relativo aumento de seguidores que ultrapassou a marca de 10.000 pessoas que frequentemente acessam nossa página do Facebook na busca de informações. Isso colaborou muito para inscrições em cursos, palestras e eventos

promovidos pela Associação.

Outro mecanismo de informação que teve relevante aumento na lista de contatos foi o sistema de disparo de e-mails, o e-mail marketing, graças ao serviço de captação da área de Comunicação. Com a colaboração das demais áreas da APVE, nossa lista aumentou de 12.000 para 27.814 emails ativos que recebem notícias diárias das ações e serviços da Associação. Este aumento segue cotidianamente, pois os próprios associados e frequentadores, ao conhecerem esta ferramenta, seguem cadastrando seus e-mails para receber nossas notícias.

Ainda na esfera impressa, ganhamos novos espaços de mídia externa com a aquisição de novos porta-banners, instalação de novos murais na sede, na EDE e na Unidade EGM, além de 1 painel móvel que está no F-91 da Embraer.

A maior ação em comunicação este ano foi, com certeza, a criação do novo portal na web. O site da APVE foi totalmente refeito, com um layout mais atrativo e de fácil navegação. Nossos associados e frequentadores conseguem, de forma rápida e prática, obter as informações que buscam, além de se programar para todas as atividades previstas e obter documentos como segunda via de boletos, relatórios de consultas, Informe de Rendimentos e mais. Outra novidade do site é que o usuário pode acessar o novo portal pelo seu smartphone.

Outra ação implantada ao longo do ano foi reunir os Coordenadores das áreas para elencar as ações mensais de eventos. Com isso criamos a agenda mensal de atividades, divulgada em nosso site, em cartazes e em murais internos da APVE.

Dentre as campanhas pontuais de grande repercussão elencamos a inauguração do Novo Polo da APVE Voltaire, com trabalho intenso de criação de identidade, marca e repercussão até na mídia regional (Tv, Radio Band Vale e G1 Vanguarda). O trabalho segue de acordo com as solicitações e inserções de novos cursos na grade da Instituição.

Promovemos várias campanhas de convênios, como Uniodonto, Metlfe, Santa Casa Saúde, Unimed, Unimed 16 e Grupo São José.

Colaboramos de forma efetiva, para a captação de assinaturas do novo estatuto.

Visando melhorias em nossos processos, experiências foram trocadas com visitas de Benchmarking na Embraer e ASSEM (Associação dos Servidores Municipais).

Para informar nossos associados sobre todas as opções de convênios, foi elaborado um Guia de Convênios, que resume as principais ferramentas oferecidas por cada empresa.

Um portfólio institucional da APVE foi criado com o principal objetivo de apresentá-lo aos parceiros e novos associados, além de utilizá-lo como material de trabalho nas reuniões de networks (histórico, informações de todos os serviços e instalações oferecidas).

Também foi atualizado o vídeo institucional da APVE com versões em português e inglês. O mesmo encontra-se disponível no Youtube e site da APVE.

Outro foco visando atrair mais público, foi a prática de antecipar a divulgação das atividades, fazendo a programação e cobertura dos eventos e divulgando antecipadamente, de forma bimestral, através de banners instalados na sede, nas unidades da Embraer e no site. As informações são captadas e atualizadas mediante reuniões quinzenais com os demais setores, com acompanhamento do Presidente Executivo.

E, mesmo com o período delicado que passamos quanto à pandemia, não medimos esforços para continuar o trabalho de contato com o nosso público, estreitando laços e nos aproximando com eles, através das nossas mídias sociais, promovendo conteúdos relevantes, pesquisas, dicas e sorteio, sem esquecer de reforçar os cuidados com o Covid 19, promovendo campanhas de convênios e encerrando este trabalho com uma ação conjunta e estratégica de retomada gradual das atividades.



Silvio Henrique Pinto - Diretor Administrativo

## TRÊS ANOS DE MELHORIAS

Uma das metas conquistadas que é motivo de orgulho foi a implantação de placas de orientação, e mapeamento da APVE "consequimos melhorar as informações internas para os associados, com isso, eles passaram respeitar ainda mais os ambientes de uso coletivo em nossas dependências" comenta o diretor responsável pelo setor Silvio Henrique.

### DEPENDÊNCIAS

Outra local que passou por adequações



José Antônio Bossolani - Diretor de TI



Terezinha Czerwinski - 1ª Secretária

foi a fachada da APVE, a direção realizou uma reestruturação e aproveitou para ampliar a guarita, garantindo uma maior proteção aos associados.

### SAÚDE EM PRIMEIRO LUGAR!

A direção teve um cuidado especial com os colaboradores que fazem parte do grupo de risco afastando esses profissionais durante a pandemia.

Também foram adotadas ações que ficassem na saúde e bem-estar dos associados. Com a reabertura, a direção adotou todas os protocolos necessários e garantiu o retorno seguro das atividades.

### OUVIDORIA

Um canal direto entre o associado e a



José Reis Amador Costa - 2º Secretário

diretoria executiva da instituição, facilitando a resolução de problemas ou dúvidas.

### INVESTIR EM CONHECIMENTO

A APVE investiu na capacitação de seus colaboradores de acordo com as suas áreas de atuação. Outra ação realizada foi a estruturação da área de trabalho dos colaboradores, onde foi trocado o material de apoio e algumas peças de escritório.

### PARCERIAS E DESCONTOS

A APVE conta agora com um plano de parceria e descontos com instituições de diversos segmentos, assim nosso associado pode obter descontos exclusivos.

## SISTEMA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA – SGA

- Otimização dos controles de acesso às portarias, piscinas, sauna e academia, incluindo validação de exames médicos e dermatológicos
- Substituição das carteirinhas para sistema de proximidade
- Estabilização do sistema de gestão da APVE; reduzindo retrabalhados e erros
- Implantação módulos compras/logística, farmácia, contratos, biblioteca, controle de manifestações e controle de empréstimos de materiais ortopédicos
- Adequação dos planos faixa etária da Unimed atendendo as novas legislações vigentes

## APOIO ÁREAS INTERNAS

- Estruturação do novo espaço Cyber
- Acréscimo de câmeras visando mitigar riscos e sinistros
- Montagem do laboratório para o Polo Educacional
- Modernização do WebSite da APVE
- Conceituação dos procedimentos relativos aos tipos de associados e adequação dos sistemas para refletirem os procedimentos

## GERAIS:

- Adequação e segregação dos servidores APVE, assegurando performance e segurança aos sistemas
- Migração do Sistema Gestão Administrativa para nuvem privada interna, garantindo maior disponibilidade e agilidade aos processos
- Implantação de link dedicado, melhorando o acesso ao ambiente APVE

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIA SERVIÇOS DA APVE

Opinião dos associados ajuda no desenvolvimento da instituição.

Ouvir nossos associados é fundamental para que a direção à frente de cada área da APVE possa realizar melhorias e atender exigências e necessidades. Seguindo esse princípio, a APVE realizou uma pesquisa de satisfação para que os associados pudessem avaliar os serviços que a instituição tem realizado ao longo desta gestão.

Cerca de 210 pessoas participaram da amostragem, que desta vez foi feita de

forma online e por telefone. A pesquisa teve uma participação extremamente positiva, mostrando que os associados estão atentos e se demonstram interessados sobre os assuntos que envolvem a associação.

A pesquisa deste ano apresentou ótimos resultados, comparada com a de 2018, com índices acima de 4 em todas as questões, o que representa o desenvolvimento e melhorias pelas quais a instituição passou nos últimos anos.

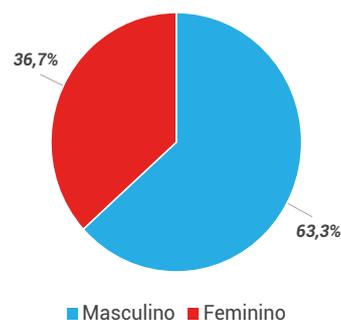
## Avaliação

Avaliação de 1 a 5 dos espaços e serviços da APVE, sendo 1 péssimo e 5 ótimo

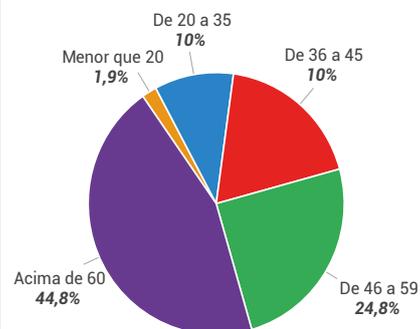
Empréstimo de Materiais	4,80
Atendimento Serviço Social	4,74
Atendimento Biblioteca	4,72
Pilates Studio	4,71
Secretaria Presencial	4,70
Medicamento Sem Custo	4,68
Pilates Solo	4,67
Passeios do Social	4,64
Academia	4,64
Eventos e Passeio do Cultural	4,64
Atendimento Farmácia	4,64
Ateliê	4,64
Infraestrutura Estacionamento	4,60
Revista	4,56
Sexta Dançante	4,54
Sala de Ginástica	4,54
Secretaria a Distância	4,52
Infraestrutura Piscina	4,49
Aulas de Hidroginástica	4,48
Murais	4,48
Baile de Aniversário	4,48
Facebook	4,42
Instagram	4,42
Aulas de Violão	4,39
Aulas de Yoga	4,39
Site	4,38
Aulas de Natação	4,36
Salão de Jogos	4,33
Cyber/Internet	4,30
Ballet	4,27
Infraestrutura Restaurante	4,19

## O perfil do associado APVE

### Sexo



### Idade



### Tempo de Associado

