

JORNAL

Ação melhora serviços prestados aos clientes

Ao longo de 2012, várias propostas foram analisadas como parte do projeto de reestruturação da rede operacional e reorganização de alguns dos serviços prestados nas áreas 6 e 7 pelo Grupo VIP. O trabalho envolveu pesquisas ao longo do ano, acompanhamento no local, análise de desempenho operacional de cada caso e de cada linha dentro do conjunto, sempre visando à manutenção da demanda. Tudo isso foi organizado em propostas, encaminhadas de forma fracionada à SPTrans, para facilitar a análise e a aprovação. Foi um esforço conjunto da equipe de Planejamento, Operação e da Diretoria, que comemoram a implantação de

algumas dessas propostas, com ganhos para o Grupo VIP e para os clientes. No quadro abaixo, podem ser vistos alguns dos projetos aprovados e já implantados.



Reorganização melhorou frequência e velocidade comercial

Propostas encaminhadas	Resultados
Cancelamento do atendimento 7004-31 com a reprogramação da 7004-10	Melhorias no desempenho do serviço na região
Junção dos serviços 7016-10 e 7015-10, permanecendo a Linha 7016-10 e a criação do atendimento 7016-21	Redução da sobreposição, melhoria da frequência do serviço, equacionando o tempo de ciclo e a jornada operacional
Junção dos serviços 6014-10 e 6065-10, permanecendo a Linha 6014-10	Redução da sobreposição, melhoria da frequência, equacionando o tempo de ciclo e a jornada operacional
Suspensão operacional do serviço 707A-10 (aos domingos/feriados), com a reprogramação da Linha 675K-10, com reforço de frota e partidas	Redução da sobreposição, melhoria da frequência, equacionando o tempo de ciclo
Seccionamento da Linha 5194-10 no Ibirapuera	Redução de sobreposição muito intensa, melhorando a velocidade comercial e a frequência do serviço
Seccionamento da Linha 509J-10 no Ibirapuera	Redução de sobreposição muito intensa, melhorando a velocidade comercial e a frequência do serviço

Projeto mostra comprometimento



No dia 14 de janeiro, iniciaram-se em todas as unidades as avaliações do Projeto SOL – 5S, que tem por objetivo estimular a organização, arrumação, limpeza, padronização e disciplina.

Os resultados obtidos mostram que os setores estão empenhados em melhorar e manter um ambiente seguro e agradável para se trabalhar.

Setores que se destacaram na avaliação



Unidade: Imperador

Setor: Borracharia

Pontos fortes: Limpeza e Organização



Unidade: Itaim

Setor: Abastecimento

Pontos fortes: Limpeza e Organização



Unidade: Brás

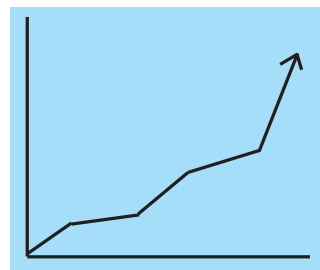
Setor: Sala do Controle/Qualidade

Pontos fortes: Organização e Padronização

Conhecendo a satisfação do cliente

Uma pesquisa recente, realizada pela empresa Qualidata, avaliou a satisfação dos clientes quanto aos serviços prestados pelo Grupo VIP.

Os resultados apontados foram encaminhados às unidades, que estão contribuindo na busca da melhoria contínua dos serviços prestados pelo Grupo, buscando sempre a satisfação do cliente. Veja ao lado o índice de satisfação dos usuários com os serviços de cada unidade.



Unidade	Índice
Expandir	78,45%
Jabaquara	70,85%
Guarapiranga	70,15%
A.E. Carvalho	68,99%
Pinedo	67,44%
Itaim	67,31%
Imperador	64,69%
M'Boi Mirim	59,58%

Preparando os novos motoristas

O projeto de Formação de Motorista Profissional vem implementando com sucesso uma metodologia diferenciada na formação e na capacitação dos motoristas. Um dos principais objetivos é atender às novas exigências do mercado, criando um padrão de identidade diferenciado para o Profissional do Grupo VIP.



Recém aprovados da região Leste: recebendo orientações finais

que dão o suporte prático. A soma de todos esses recursos permite a capacitação de

colaboradores, do ponto de vista técnico e comportamental, possibilitando que atuem de forma segura, econômica, confortável e humanizada.

“O apoio da Direção da empresa, dos gestores de Tráfego e Manutenção e

o envolvimento de toda a equipe de Recursos Humanos, gerenciada pelo sr. Manoel de Castro, faz do projeto um sucesso”, diz Douglas F. da Silva, coordenador de Treinamento.



Recém aprovados da região Sul comemorando

Hoje, 20 profissionais atuam no projeto, incluindo monitores e instrutores, todos eles bem preparados e dominando técnicas avançadas de condução segura e econômica. O treinamento utiliza salas equipadas com recursos didáticos modernos, além de seis ônibus de treinamento,

Cuidando da saúde

Na semana que antecedeu o Carnaval, uma ação conjunta entre o Grupo VIP em Ação e o Centro de Testagem e Aconselhamento (CTA) reforçou a importância da prevenção de doenças sexualmente transmissíveis. Foram distribuídos folhetos explicativos e preservativos aos colaboradores de todas as unidades. É importante saber que nos CTAs é possível realizar teste gratuito para HIV, sífilis e hepatites B e C, sigilosamente.



Para saber os locais onde isso pode ser feito, deve-se consultar o site www.crt.saude.sp.gov.br ou ligar para o Disque DST/Aids (0800 162550).



Unidade Guarapiranga



Unidade Itaim



Unidade Imperador



Unidade M'Boi Mirim



Unidade A.E. Carvalho



Unidade Pinedo



Unidade Jabaquara



Unidade Brás

Um ato humano e heroico

Recentemente, Jefferson Alves da Silva, motorista da unidade A.E. Carvalho há um ano, passou por um momento difícil, quando estava trabalhando na linha 2059 – Guaianases/São Miguel. “Parei no ponto de ônibus para fazer o embarque e desembarque de passageiros. Nesse momento, cerca de 15 jovens invadiram o carro e informaram que todos deviam descer porque iriam incendiá-lo”, conta Jefferson, que é casado e

pai de 3 filhos. “Em seguida, jogaram um coquetel molotov, o que, de imediato, colocou fogo no ônibus. Percebi que havia uma passageira deficiente e não pensei duas vezes: fui ajudá-la a sair”, relembra. “Faria tudo novamente, porque jamais deixaria uma pessoa morrer assim. O importante é que hoje estamos bem para poder contar essa história”, finaliza.



Jefferson: feliz com sua atitude

Palestra da SPTrans reforça treinamento

No dia 05 de janeiro, mais de 50 novos motoristas do Atende, que se formaram recentemente na Escolinha de Formação I e II do Grupo VIP, assistiram a palestras na unidade Brás.

Os responsáveis pela atividade foram José Carlos, gerente, e Arnaldo, especialista do Serviço Atende da SPTrans, juntamente com Marly Proença, do Grupo VIP.

Foram reforçadas informações sobre o Serviço Atende e as responsabilidades de cada um neste trabalho. A participação da turma em vários debates foi primordial, o que gerou esclarecimentos a todos os presentes.

Após as palestras, os técnicos Jeremias e Nicolas, da equipe de apoio da unidade Brás – Atende, fizeram demonstrações nas Vans e esclareceram as dúvidas existentes.



Apresentação dos palestrantes e colaboradores



Todos prestando atenção aos detalhes



Durante a palestra, o público ficou muito concentrado, pela importância dos temas tratados

JORNAL VIP

Expediente

Publicação interna do Grupo VIP

Endereço: Rua José de Alencar, 25 – Brás
CEP: 03052-020

Responsáveis: André Prestes/Ricardo Mendonça Fojo
e-mail: andre@consorcioplus.com.br
e-mail: ricardomendonca@consorcioplus.com.br

Textos: Fabio Humberg e Cristina Bragato

Diagramação: João Carlos Porto

Produção: Editora CLA
e-mail: editoracla@editoracla.com.br

Impressão: OM Editorial

Distribuição Interna e Gratuita

Tiragem: 8.500 exemplares

“O treinamento é excelente. Ele nos capacita e nos dá a segurança para aprendermos a lidar com as situações do nosso dia a dia. Ser motorista do Atende é entender que você fez a opção de trabalhar em um serviço diferenciado, transportando usuários que exigem uma atenção e dedicação maior de nossa parte pelo simples fato de que eles são especiais. Por isso, temos em mente que o trabalho precisa ser feito com prudência, paciência e amor”.

Marcos Ferreira da Silva – Motorista do Atende há 2 meses pela unidade Brás, mas com experiência anterior de cerca de 15 anos nesse serviço.

