

FUNDAÇÃO DOM CABRAL

Programa de Especialização em Gestão de Negócios

CONSÓRCIO GUAICURUS

**O ATENDIMENTO DOS MOTORISTAS AOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE
COLETIVO URBANO: UMA PROPOSTA DE APRIMORAMENTO.**

Carlos Lopes de Oliveira

Cinthya José dos Santos

Norlene Barbosa Araújo

Rozilenni Gonçalves da Silva

Wagner Arce Lecano

Campo Grande
2018

Carlos Lopes de Oliveira
Cinthya José dos Santos
Norlene Barbosa Araújo
Rozilenni Gonçalves da Silva
Wagner Arce Lecano

CONSÓRCIO GUAICURUS

**O ATENDIMENTO DOS MOTORISTAS AOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE
COLETIVO URBANO: UMA PROPOSTA DE APRIMORAMENTO.**

**Projeto apresentado à
Fundação Dom Cabral
como requisito parcial para
a conclusão do Programa
de Especialização em
Gestão de Negócios.**

**Professor Orientador: Ana
Maria Valle Rabello**



DEDICATÓRIA

Dedicamos este Projeto

A Deus...

Aos nossos pais...

Às nossas famílias...

À empresa Consórcio Guaicurus, pela oportunidade de aprender
e crescer como pessoa e profissionalmente...

A solid blue horizontal bar located at the top left of the page.

AGRADECIMENTOS

A nossa orientadora, pela dedicação e apoio no dia a dia do Projeto.

Aos nossos colegas, que tornaram possível a realização deste Projeto.

Agradecemos a nossos meus pais, nossa família, que nos acompanharam e apoiaram ao longo do curso.

A todos que, de alguma forma, contribuíram para este Projeto.

Ao SestSenat com parceria com as empresas que nos deram a oportunidade de realizar este curso para agregar conhecimento.

RESUMO

Esta pesquisa apresenta como tema central o estudo sobre o atendimento dos motoristas aos usuários do transporte coletivo urbano e tem como objetivo geral apresentar uma proposta de treinamento, unificando e padronizando o atendimento de todos os motoristas das empresas que compõem o Consorcio Guaicurus. A coleta de dados foi realizada através de pesquisa composta de questionário com questões abertas e fechadas, que avaliou a percepção dos passageiros em relação ao atendimento prestado pelos motoristas e também a percepção dos motoristas em relação ao atendimento prestado. A pesquisa foi realizada no período de 02//01 a 15/01/2018.

No referencial teórico foram abordados os seguintes temas: Conceituação de Treinamento e Desenvolvimento; O processo de treinamento de pessoas nas organizações. Como resultado foi observado a necessidade de mais treinamentos para atender os portadores de necessidades especiais, com cronograma de treinamentos para a capacitação dos motoristas.

Palavras-Chaves: Treinamentos; Atendimento; Pesquisa de Campo.

ABSTRACT

This research presents as central theme the study about the attendance of the drivers to urban public transport users and its general objective is to present a training proposal unifying and standardizing the attendance of all the drivers of the companies that make up the Guaicurus Consortium. Data collection was performed through a questionnaire survey with open and closed questions, which evaluated the passengers' perception regarding the attendance provided by the drivers and also the drivers' perception regarding the service rendered. The research was carried out in the period from 02/01 to 15/01/2018.

In the theoretical reference were addressed the following topics: Training and Development Conceptualization; The process of training people in organizations. As a result, it was observed the need for more trainings to attend to those with special needs, with a schedule of trainings to train drivers.

Keywords: Trainings; Attendance; Field research



LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Treinamento realizados com Motoristas.....36

LISTA DE TABELAS/ GRÁFICOS / QUADROS

QUADRO: Processo de Treinamento	15
TABELA 1: Quantidade de Motoristas e Frota	19
TABELA 2: Reclamações Dezembro/2017 e Janeiro/2018	21
GRÁFICO: Cortesia e Educação	23
GRÁFICO: Apresentação Pessoal (Uniforme e Crachá)	24
GRÁFICO: Freadas	24
GRÁFICO: Parada no Ponto Próximo ao Meio Fio	25
GRÁFICO: Cumprimento do Percurso	25
GRÁFICO: Percepção em Relação ao seu Atendimento	26

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CGU – Consórcio Guaicurus

JTU – Jaguar Transportes Urbanos Ltda

SEST SENAT – Serviço Social do Transporte Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte

VCG – Viação Campo Grande Ltda

VCM – Viação Cidade Morena Ltda

VSF – Viação São Francisco Ltda

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. FUNDAMENTAÇÃO TEORICA	12
2.1. Conceituação de treinamento	12
2.2. Processo de treinamento de pessoas nas organizações.....	15
3. REALIDADE ATUAL DA EMPRESA	18
3.1. Processo de treinamento dos motoristas realizados	19
3.2. Análise das reclamações aos clientes	21
3.3. Pesquisa de Campo.....	22
3.3.1. Pesquisa de Satisfação dos Clientes	22
3.3.1.1. Avaliação ao Atendimento dos Motoristas.....	23
3.3.1.1.1. Cortesia e Educação	23
3.3.1.1.2. Apresentação Pessoal (uniforme e crachá).....	24
3.3.1.2. Relação a Forma da Condução do Motorista	24
3.3.1.2.1. Freadas.....	24
3.3.1.2.2. Parada no ponto próximo ao meio fio	25
3.3.1.2.3. Cumprimento do Percurso.....	25
3.3.1.2.4. Sugestão, Crítica, Elogio para atendimento do motorista	26
3.3.2. Pesquisa de Satisfação dos Motoristas	26
3.3.2.1. Percepção em relação ao seu atendimento	26
3.3.2.2. Sugestão, Crítica, Elogio para melhoria do seu atendimento	27
3.3.2.3. O que a empresa pode melhorar as condições de trabalho	27
3.3.3. Considerações	27
4. BENCHMARKING REALIZADO	27
4.1. Benchmarking – entrevista e visita a outras empresas	27

5. PROPOSTA DE SOLUÇÃO	30
6. CONCLUSÃO.....	32
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	33
8. APÊNDICES	34
8.1. APÊNDICE A – Questionário aplicado aos Motoristas.....	34
8.2. APÊNDICE B – Questionário aplicado aos Clientes.....	35

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta uma proposta de aprimoramento e padronização do atendimento prestado pelos motoristas do transporte coletivo do Consórcio Guaicurus aos seus clientes.

Tendo em vista que houve a criação do Consórcio Guaicurus (CGU) com a unificação das 4 (quatro) empresas de transporte coletivo existentes na cidade de Campo Grande - MS, sendo elas: Viação Cidade Morena Ltda (VCM), Viação São Francisco Ltda (VSF), Jaguar Transportes Urbanos Ltda (JTU) e Viação Campo Grande Ltda (VCG), há necessidade de padronizar o atendimento dos motoristas para com os clientes, por meio de treinamentos.

A metodologia utilizada neste trabalho foi o levantamento documental, pesquisa bibliográfica e uma pesquisa aplicada.

Diante da necessidade de padronização e aprimoramento do atendimento aos usuários, temos como objetivo geral: padronizar o atendimento dos motoristas com os clientes nas quatro empresas que formam o Consórcio Guaicurus (CGU), e como objetivos específicos: realizar estudo bibliográfico sobre treinamento e desenvolvimento nas organizações; analisar as avaliações dos usuários do CGU em relação aos atendimentos dos motoristas, realizar benchmarking sobre o treinamento em outras empresas do segmento do transporte, propor programas de treinamento e desenvolvimento para os motoristas de ônibus baseados na melhoria do atendimento ao cliente no transporte coletivo.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Conceituação de Treinamento e Desenvolvimento

O fundamental para as empresas é estarem preparadas para o "momento com o cliente". Para prestação de serviço a padronização, treinamento e habilitação da mão de obra direta é o tripé básico.

Deve tentar aprender com os pontos fortes de cada setor e ocupar as oportunidades existentes na operação diária do transporte coletivo urbano. E através dessas informações busca ampliar e desenvolver os conhecimentos sobre o Processo de padronização do serviço prestados, treinamento e habilitação da mão-de-obra direta através de referenciais teóricos e da aplicação prática. Utilizando como fonte de informação para a empresa, já que demonstra a importância da eficiência desse processo e como alcançá-lo.

Tendo em vista um problema como padronizar e habilitar mão de obra direta, envolvendo os processos e as pessoas, pode influenciar na melhoria da produtividade, agregando valores reais e controlando o que realmente precisa e está sendo executado.

Para BOOG (1994, p. 142), é muito clara a importância da compreensão da natureza dos processos de aprendizagem para o profissional. Devemos afirmar ser essenciais que conceitos como aprender, ensinar, aprender a aprender e outros, estejam na base da formação do envolvidos. Chama a atenção para a avaliação durante o processo e a avaliação no final do processo. As etapas e ou níveis de avaliação. A abordagem de avaliação diz respeito especificamente à avaliação do treinamento. Já é clássica a definição.

“Treinamento é um processo que provoca reações, que provocam aprendizado, que provocam mudanças de comportamento, que provocam mudanças na organização, que provocam mudanças na consecução dos objetivos finais.”

BOOG (1994, p. 158)

Essa definição leva a definir padronização como um conjunto de atividades sistemáticas para estabelecer, utilizar e avaliar padrões quanto ao seu cumprimento, a sua adequação e aos seus efeitos sobre o resultado.

Assim, além de avaliar se todos os fatores estão sendo perfeitamente atendidos dentro do processo, deve prover um diagnóstico periódico do processo e prestar o devido treinamento aos colaboradores. Só com o processo bem estruturado é que se pode iniciar a padronização. Somente pode ser padronizada a tarefa que esteja sendo

executada satisfatoriamente. Padronizar é dizer a quem fazer como fazer, com quais ferramentas fazer e no tempo estipulado.

Por fim, entende-se que o sucesso da implementação de um sistema de padronização é desejável, gerando uma previsibilidade condicionadora da qualidade como um todo, afinal, se o processo gerar serviços de qualidade, é necessário garantir ao consumidor que tais serviços deterão, no mínimo, o mesmo padrão qualitativo na próxima oportunidade que este se disponibilize a consumir o resultado do processo, no nosso caso o usuário do transporte coletivo urbano.

Segundo Coelho e Andrade (2008, p. 161), o treinamento, em todos os níveis, é fundamental para quebra de resistências de barreiras naturais a toda e qualquer mudanças. Portanto, treinamento é o ato intencional de fornecer os meios para possibilitar a aprendizagem. Aprendizagem é um fenômeno que surge dentro do indivíduo como resultados de esforços do mesmo. O treinamento deve simplesmente tentar orientar essas experiências de aprendizagem num sentido positivo e benéfico suplementando e reforçando com atividades planejadas, a fim de que os conhecimentos e aquelas atitudes e habilidades beneficiem a sua empresa. O desenvolvimento de habilidade de mão de obra direta beneficia a empresa com a destreza e conhecimentos diretos relacionando-se com o desempenho do funcionário na empresa, essa forma de treinamento é comumente orientada diretamente para as tarefas e operações a serem realizadas diariamente.

Segundo Chiavenato (1997, p.509) "treinamento é o processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistematizada e organizada, através do qual as pessoas aprendem, conhecimentos atitudes e habilidades em função de objetivos definidos".

A maioria dos treinamentos visa à atualização e ao aperfeiçoamento das habilidades técnicas dos funcionários. Percebe-se que o treinamento pode trazer um grande retorno para o profissional e para a empresa, pois um profissional bem mais qualificado terá uma motivação maior e o seu resultado na execução das tarefas será maior e mais produtivo, conseqüentemente a maior produtividade do empregado poderá contribuir efetivamente para os resultados da organização.

De acordo com Chiavenato (2002, p. 497), "treinamento é o processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizada, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos definidos".

O treinamento abrange a difusão de conhecimentos específicos referentes ao trabalho, a aspectos da organização, das atividades e do ambiente, bem como proporcionar o desenvolvimento de habilidades.

Ainda de acordo com o autor Chiavenato (2002, p. 497), “treinamento pode envolver quatro tipos de mudanças de comportamento, sendo elas”:

- **Transmissão de informações:** é preciso que todo o conteúdo do treinamento chegue de forma compreensiva aos seus colaboradores.
- **Desenvolvimento de habilidades:** principalmente o conjunto de habilidades e conhecimentos que estão relacionados com o desempenho do cargo. Trata-se de um treinamento voltado exclusivamente para as atividades e operações a serem executados.
- **Desenvolvimento ou modificação de atitudes:** é esperado que haja alguma mudança de atitudes negativas para atitudes mais adequadas.
- **Desenvolvimento de conceitos:** o treinamento pode ser conduzido na concepção de elevar o nível de conceitos, seja para auxiliar a aplicação de conceitos na prática, seja para elevar o nível de crescimento de seus colaboradores.

De acordo com autor Chiavenato (2002, p. 497), os principais objetivos do treinamento são:

- Preparar o pessoal para a execução imediata das diversas tarefas do cargo;
- Proporcionar oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal, não apenas em seus cargos atuais, mas também para outras funções para as quais a pessoa pode ser considerada;
- Mudar atitude das pessoas, seja para criar um clima mais satisfatório entre empregados, aumentar-lhes a motivação e torná-las mais respectivas às técnicas de supervisão e gerência.

O treinamento deve ser de responsabilidade da administração, sendo ela responsável pela percepção dos comportamentos e atitudes em relação às dificuldades das tarefas do cargo. Bem como estar proporcionando aos seus colaboradores um crescimento profissional bem como desenvolvimento pessoal de cada colaborador.

Conforme BOOG (2008, p. 87), o desenvolvimento é o conjunto de experiências e oportunidades de aprendizagem, proporcionadas pela organização e que apoiam o crescimento pessoal do trabalhador, sem, contudo, utilizar estratégias para direcioná-lo

a um caminho profissional específico. São ferramentas de apoio e estímulo ao programa de autodesenvolvimento como os de qualidade de vida e gestão de carreira.

2.2. Processo de Treinamento de Pessoas nas Organizações

O quadro abaixo define o processo de treinamento e desenvolvimento de pessoas nas empresas. O modelo atual não contempla desta forma, conforme mencionado na realidade atual das empresas.



Fonte: CHIAVENATO (2002)

De acordo com Chiavenato (2002), o treinamento envolve o processo composto por quatro etapas, sendo elas:

- **Levantamento de necessidades de treinamento:** envolve a percepção dos responsáveis de cada área em diagnosticar problemas e possíveis carências que envolva a necessidade de treinamento. Através de entrevistas, questionários, pelas avaliações de desempenho, nas entrevistas de desligamento, etc.
- **Programação de treinamento:** feito o levantamento das necessidades de treinamento é traçado uma estratégia que melhor se adapte no tratamento das necessidades levantadas. A periodicidade dos treinamentos será anual, sempre acompanhado pelo encarregado operacional.

- **Implementação e execução:** para a execução do treinamento, é importante envolver a designação de um instrutor que irá transmitir seus conhecimentos em determinada atividade ou trabalho. E os aprendizes que são as pessoas da organização que necessitam adquirir ou aperfeiçoar seus conhecimentos sobre alguma atividade ou trabalho.
- **Avaliação dos resultados:** para a avaliação dos resultados é necessário considerar dois itens, primeiro se houve modificações desejadas no comportamento. Segundo se os resultados do treinamento mostram relação com as metas da empresa. Existem algumas formas de avaliação: a avaliação de reação, a de aprendizagem, a de mudança de comportamento e a avaliação dos resultados ou da eficácia do treinamento.

De acordo com Donald L.Kirkpatrick (2004), professor universitário e ex-presidente da Associação Americana de Treinamento e Desenvolvimento, criou um modelo de avaliação para programas de treinamento que é considerado referência. Segundo ele, são quatro os níveis de avaliação: reação, aprendizagem, comportamento e resultados. Todos os níveis são importantes e precisam ter indicadores bem definidos, a fim de possibilitarem uma análise efetiva dos programas.

- **Avaliação de Reação:** A avaliação de reação é o primeiro nível na escala avaliativa. Seu objetivo é identificar a percepção dos participantes em relação ao conteúdo, ao facilitador, à experiência de aprendizagem e sua relevância para o desenvolvimento pessoal e profissional.
- **Avaliação de Aprendizagem:** Após identificar a percepção dos participantes em relação ao programa, é preciso avaliar se ele gerou aprendizado. Na etapa de planejamento de um treinamento, são definidos, entre outros itens, os objetivos específicos de aprendizagem. Eles são os indicadores que devem ser utilizados nesta avaliação. Os objetivos podem se relacionar a aquisição de novos conhecimentos, habilidades ou a mudanças na forma como participantes percebem a realidade. Todos os participantes devem realizar a avaliação, que poderá ser feita através de um teste escrito, no caso de avaliação de conhecimento, ou de percepção da realidade, ou através de um teste de desempenho (teste prático ou simulado), se for necessário medir a aquisição ou aprimoramento de habilidades. O ideal é que seja feita uma avaliação antes e outra depois do treinamento.

- **Avaliação de Comportamento:** A mudança de comportamento só acontece se a aprendizagem é efetiva. Uma vez que os participantes tenham alcançado os objetivos de aprendizagem do programa, é hora de colocarem em prática os novos conhecimentos e habilidades. Afinal, o maior objetivo de qualquer treinamento é que os participantes apliquem tudo o que foi aprendido. Alguns métodos que podem ser utilizados para checar se houve a transferência da aprendizagem: análise do trabalho do participante através de uma lista de verificação de comportamentos, análise do desempenho a partir de indicadores de produtividade pré-definidos, pesquisas ou questionários envolvendo os próprios participantes, seus superiores imediatos e outros públicos, como subordinados, colegas de trabalho e até clientes. Assim como na avaliação de aprendizagem, é recomendável analisar os mesmos indicadores antes e depois do treinamento.
- **Avaliação de Resultados:** Este é o nível mais importante de avaliação para a Diretoria e Acionistas, pois é através dele que é possível identificar se o treinamento contribuiu para os resultados do negócio. Para avaliar se o programa influencia ou não nos resultados da empresa, é preciso definir, na etapa de planejamento, com quais indicadores o treinamento poderá contribuir. Como resultados, podemos citar o aumento das vendas, a redução de custos, a diminuição de reclamações em órgãos reguladores, o aumento da nota de satisfação do cliente com o atendimento, a melhoria na pesquisa de clima, ou seja, os indicadores que podem potencializar ganhos financeiros (ou minimizar perdas). Para que a área de Treinamento e Desenvolvimento ofereça ações efetivas e tenha cada vez mais o patrocínio dos Administradores da empresa, é preciso estruturar seus programas de forma que eles possam ter a sua eficácia comprovada. Desta forma, a área estará atuando efetivamente como parceira estratégica do negócio.

Realizado todo o processo de treinamento, os gestores de cada área da organização devem estar constantemente realizando pesquisas que possam identificar novas necessidades de treinamento, objetivando reduzir problemas que possam ocorrer futuramente na empresa.

3. A REALIDADE ATUAL DA EMPRESA

O Consórcio Guaicurus é uma entidade privada, que congrega as quatro empresas que operam o sistema de transporte coletivo urbano de passageiros de Campo Grande (MS).

O Consórcio é formado pelas empresas: Viação Cidade Morena Ltda (empresa Líder), Viação São Francisco Ltda, Jaguar Transporte Urbano Ltda e Viação Campo Grande Ltda. Foi montado através do processo de concorrência pública nº 082/2012, quando se consagrou vencedor para operar o transporte urbano de nossa capital.

Dentre as entidades que congregam o sistema de transporte Urbano está a Assetur – Associação das Empresas de Transportes Coletivos Urbanos de Campo Grande, que comercializa os créditos que possibilitam o transporte no município de Campo Grande, além de ser o expedidor dos cartões de isenção tarifária (Conforme regras e determinações emanadas pelo Município).

Através do Consórcio Guaicurus o cliente pode fazer suas reclamações, sugestões e receber informações sobre a operação do transporte de nossa capital, utilizando o site, o atendimento via telefone e pessoalmente no setor SAC.

O Consórcio tem sua sede Administrativa na rua Visconde de Taunay, 345 – Bairro Amambai e uma Central de Atendimento ao Cliente (CAC) localizada quase defronte, no número 318, onde o cliente pode adquirir créditos, cartões prépagos, além de receberem atendimento quanto a isenção tarifária no Município de Campo Grande (MS).

No ano de 2011, foi realizado um planejamento estratégico, quando foram definidos:

Missão

Operacionalizar o sistema municipal de transporte coletivo urbano da cidade de Campo Grande/MS, atendendo as necessidades atuais e futuras de deslocamento da população, garantindo o cumprimento dos marcos contratuais previstos no contrato de concessão, mantendo o equilíbrio econômico-financeiro entre as consorciadas, através de informações e investimento em novas tecnologias.

Visão

Manter o padrão de classificação nível ótimo de desempenho com índice de 97% até 2019.

Valores

- Respeito ao ser humano;
- Foco no cliente;
- Construção de um ambiente saudável de trabalho;
- Incentivo ao crescimento educacional e profissional dos seus colaboradores;
- Integração com as consorciadas e órgãos gestores do transporte.

Política de Qualidade

Operacionalizar o sistema municipal de transporte coletivo urbano da cidade de Campo Grande/MS, atendendo as necessidades atuais e futuras de deslocamento da população, garantindo o cumprimento dos marcos contratuais previstos no contrato de concessão, mantendo o equilíbrio econômico-financeiro entre as consorciadas, através de informações e investimento em novas tecnologias.

Baseada na sua política básica estabelece:

- Melhoria contínua de seus processos e atendimento aos requisitos legais e subscritos.
- Política de comercialização de cartões de transporte.
- Sistema de atendimento adequado aos clientes com mobilidade reduzida.
- Controle informatizado do sistema de transporte coletivo urbano.
- Controlar os indicadores de desempenho do sistema de transporte.

Fonte: <http://www.assetur.com.br/Conteudo.aspx?id=1>

A tabela 1 abaixo demonstra a quantidade de motoristas e frota de cada empresa, totalizando no sistema uma frota de 587 ônibus e 941 motoristas.

Empresas	Quantidade (Motoristas)	Frota
Viação Cidade Morena (VCM)	327	203
Viação São Francisco (VSF)	159	103
Jaguar Transportes Urbanos (JTU)	245	149
Viação Campo Grande (VCG)	210	132

Fonte: Informações das empresas.

3.1. Processo de Treinamento dos Motoristas Realizado Atualmente

Basicamente as consorciadas treinam os motoristas logo após admissão. O treinamento é realizado pelos monitores ou setor de orientações. O treinamento segue uma instrução técnica elaborada pela empresa, em média a carga horária do treinamento é de oito horas, comprovado com uma lista de treinamento e contendo os assuntos

abordados. Nos casos de uma reorientação, quem ministra o treinamento é uma instituição de fora da empresa – terceiros parceiros como o Sest Senat. Assim e elaborado um conteúdo e uma carga horária em torno de quatro horas.

Seguem os temas abordados:

- Direção Defensiva;
- Condução Econômica;
- Manuseio correto do elevador de ônibus;
- Painel de instrumentos dos ônibus;
- Condução Técnica;
- Relacionamento Interpessoal;
- Atendimento ao Cliente.

Treinamento Atendimento ao Cliente

- Motorista cortês;
- Ter empatia com os clientes;
- Bom senso;
- Cumprimentar os clientes;
- Comprometimentos para encontrar solução em caso de dúvidas dos clientes.

Além desses temas, é feita integração do motorista com a empresa, apresentando a política da empresa, missão, visão e valores.

Em caso de acidentes de trânsito com ou sem culpa e reclamações por mau atendimento o motorista participa de um novo treinamento, considerado como uma reciclagem.

Verificando como cada empresa realiza o treinamento com os motoristas, percebemos que seguem um padrão, mas cada uma a seu modo, por isso nossa proposta é um treinamento padronizado e preventivo, para otimizar o atendimento ao cliente, fazendo ainda um cronograma de palestras e cursos para que não seja somente quando acontecer algum sinistro, ou seja, trabalharemos de forma preventiva, visando a implantação de uma educação continuada.

No ano de 2016 foi realizado um treinamento para que o motorista vivenciasse a realidade dos usuários portadores de necessidades especiais e idosos, eles se colocaram no lugar das pessoas embarcando no ônibus com os olhos vendados, usando cadeiras de roda, com as pernas amarradas, foi excelente, porém é preciso de treinamentos como esse rotineiramente, na admissão e reciclagem

3.2. Análise das Reclamações dos Cliente

Foram analisadas as reclamações dos últimos anos, e demonstrou-se a necessidade de uma padronização no atendimento aos clientes, já que apareceu um alto número de reclamações ligadas diretamente ao motorista, que é o funcionário que representa a empresa junto ao passageiro.

Entre os motivos dois mais relevantes são:

- Mau tratamento do funcionário;
- Motorista não parou no ponto de embarque

Segue abaixo a tabela 2 - demonstrativo da situação atual do número de reclamações do sistema nos meses de Dezembro/2017 e Janeiro/2018.

Relatório		RECLAMAÇÕES RECEBIDAS ASSOCIADAS - SINTÉTICO												
		Relatório Nº	ADM 13.0	Departamento Informante:						Secretaria				
		MÊS												
		DEZEMBRO/2017												
ANO 2017	Por empresa													
	VCM	%	VSF	%	JTU	%	VCG	%	MAIS	%	TOTAL			
Media 2014	33	27,31%	32	25,14%	24	19,44%	24	19,93%	10	8,18%	124			
Media 2015	35	26,92%	27	20,77%	29	22,31%	26	20,00%	13	10,00%	130			
Media 2016	37	30,46%	24	20,12%	24	20,12%	25	20,54%	11	8,75%	121			
01/17	44	37,61%	14	11,97%	21	17,95%	27	23,08%	11	9,40%	117			
02/17	37	32,74%	18	15,93%	17	15,04%	35	30,97%	6	5,31%	113			
03/17	72	31,03%	33	14,22%	56	24,14%	54	23,28%	17	7,33%	232			
04/17	48	37,40%	22	17,89%	18	14,63%	29	23,58%	8	6,50%	123			
05/17	58	32,56%	31	18,02%	42	24,42%	29	16,88%	14	8,14%	172			
06/17	46	36,51%	11	8,73%	39	30,95%	21	16,67%	9	7,14%	126			
07/17	39	36,45%	10	9,35%	33	30,84%	20	18,69%	5	4,67%	107			
08/17	60	37,97%	14	8,86%	41	25,95%	37	23,42%	0	3,80%	158			
09/17	42	32,56%	22	17,05%	36	27,91%	21	16,26%	0	0,20%	129			
10/17	52	41,80%	17	13,00%	20	16,00%	27	21,60%	9	7,20%	125			
11/17	48	40,68%	15	12,71%	19	16,10%	26	22,03%	10	8,47%	118			
12/17	42	42,42%	15	15,15%	19	19,19%	13	13,13%	10	10,10%	99			
TOTAL	584	36,07%	222	13,71%	361	22,30%	339	20,94%	113	6,98%	1619			
MEDIA	48,67		18,50		30,08		26,25		9,42		134,92			
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	total
Media 2014	8	3	3	23	20	1	19	4	19	5	0	0	0	105
Media 2015	10	2	5	17	19	4	24	3	26	4	0	0	0	114
Media 2016	14	1	4	11	18	2	14	4	23	4	0	3	0	99
01/17	20	1	3	6	12	2	13	8	6	2	0	0	3	76
02/17	21	1	3	16	9	1	5	4	2	0	0	6	6	74
03/17	60	2	9	18	30	1	14	18	23	6	0	12	3	194
04/17	32	2	0	7	16	0	4	7	10	5	0	3	3	89
05/17	32	0	11	15	18	0	3	10	18	3	0	2	6	118
06/17	24	0	6	12	20	0	4	5	5	1	0	5	3	85
07/17	27	0	2	14	23	4	7	5	4	4	0	2	0	92
08/17	23	0	4	12	31	9	6	6	5	1	0	4	4	105
09/17	38	0	2	8	13	1	8	5	6	4	0	5	3	91
10/17	29	0	6	13	15	5	14	3	3	1	0	2	2	93
11/17	24	0	4	9	14	0	4	5	9	3	0	3	5	80
12/17	19	4	3	9	8	3	7	4	8	2	0	1	3	71
TOTAL	347	10	53	137	209	26	89	60	99	32	0	45	41	1168
MEDIA	28,92	0,83	4,42	11,42	17,42	2,17	7,42	6,67	8,25	2,67	0,00	3,75	3,42	97,33
LEGENDA														
1 - Ônibus fora de horário														
2 - Mal tratamento de funcionario														
3 - Falta de Ônibus na Linha														
4 - Ônibus Lotado														
5 - Imprudências														
6 - Motorista não parou no Ponto														
7 - Novas Mudanças														
8 - Não cumpriu itinerário														
9 - Má condições ônibus														
10 - Outros														
11 - Alta velocidade														
12 - Duvidas sobre o site														
13 - Estudante														
14 - Não fez integração														

Fonte: Informações das empresas.



Relatório		RECLAMAÇÕES RECEBIDAS ASSOCIADAS - SINTÉTICO			
Relatório Nº	ADM 10.0	Departamento Informante:		Secretaria	
		MÊS		JANEIRO/2018	

ANO 2017	Por empresa										
	VCM	%	VSF	%	JTU	%	VCG	%	MAIS	%	TOTAL
Média 2016	35	27,31%	27	25,14%	29	19,44%	26	19,93%	13	8,18%	130
Média 2016	37	30,58%	24	19,83%	24	19,83%	25	20,66%	11	9,09%	121
Média 2017	49	36,41%	18	13,47%	30	22,44%	28	20,95%	9	6,73%	134
01/18	41	38,68%	18	16,98%	22	20,75%	16	15,09%	9	8,49%	106
02/18		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
03/18		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
04/18		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
05/18		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
06/18		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
07/18		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
08/18		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
09/18		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
10/18		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
11/18		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
12/18		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
TOTAL	41	38,68%	18	16,98%	22	20,75%	16	15,09%	9	8,49%	106
MÉDIA	41,00		18,00		22,00		16,00		9,00		8,83

	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	total
Média 2016	10	2	5	17	19	4	24	3	26	4	0	0	0	114
Média 2016	14	1	4	11	18	2	14	4	23	4	0	3	0	99
Média 2017	29	1	4	11	17	2	7	7	8	3	0	4	3	97
01/18	18	4	3	6	13	2	7	4	7	3	0	0	2	69
02/18														0
03/18														0
04/18														0
05/18														0
06/18														0
07/18														0
08/18														0
09/18														0
10/18														0
11/18														0
12/18														0
TOTAL	18	4	3	6	13	2	7	4	7	3	0	0	2	69
MÉDIA	18,00	4,00	3,00	6,00	13,00	2,00	7,00	4,00	7,00	3,00	0,00	0,00	2,00	5,76

LEGENDA
1 - Ônibus fora de horário
2 - Mal tratamento de funcionário
3 - Falta de Ônibus na Linha
4 - Ônibus Lotado
5 - Imprudências
6 - Motorista não parou no Ponto
7 - Novas Mudanças
8 - Não cumpriu itinerário
9 - Má condições ônibus
10 - Outros
11 - Alta velocidade
12 - Dúvidas sobre o site
13 - Estudante
14 - Não fez integração

Fonte: Informações das empresas.

3.3. PESQUISA DE CAMPO

3.3.1. Pesquisa de Satisfação dos Clientes

No universo de cerca de 2.200.00 de usuários por mês foram entrevistados 300 usuários de transporte coletivo urbano em todos os Terminais e estações Peg Fácil no município de Campo Grande entre os dias 01 e 31/12/2017. Foram elaboradas perguntas objetivas contendo escalas de resposta entre excelente, bom, regular e ruim, para medir o grau de satisfação do nosso cliente em relação ao atendimento do motorista

As perguntas realizadas aos usuários no questionário abrangeram os seguintes itens:

- Cortesia e educação
- Apresentação pessoal
- Forma de condução (freadas)

As perguntas relacionadas à forma de condução abrangem as seguintes situações:

- Parada do veículo próximo ao meio fio

- Cumprimento do motorista durante o percurso

No item de relacionado sobre a forma de condução foram feitas perguntas de resposta fechadas dicotômicas podendo ser marcada entre sim e não.

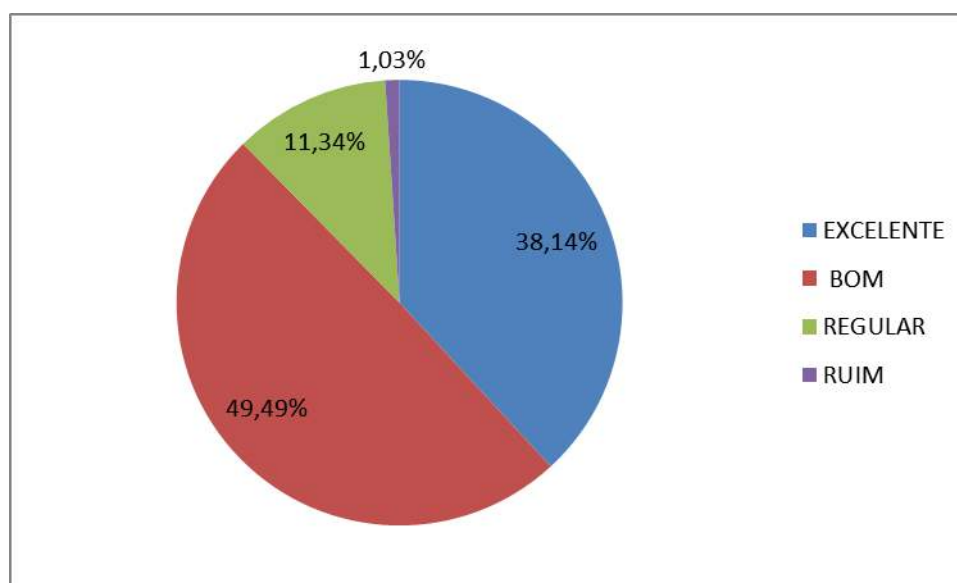
Foram realizados também questionários com os motoristas da empresa para verificar sua percepção em relação ao seu atendimento e feitas perguntas de respostas abertas conforme abaixo:

- Sugestões, críticas para melhorar seu atendimento.
- O que a empresa pode fazer para melhorar as condições de trabalho para os motoristas.

Seguem abaixo os resultados das pesquisas, por item avaliado:

3.3.1.1. Avaliação ao Atendimento dos Motoristas

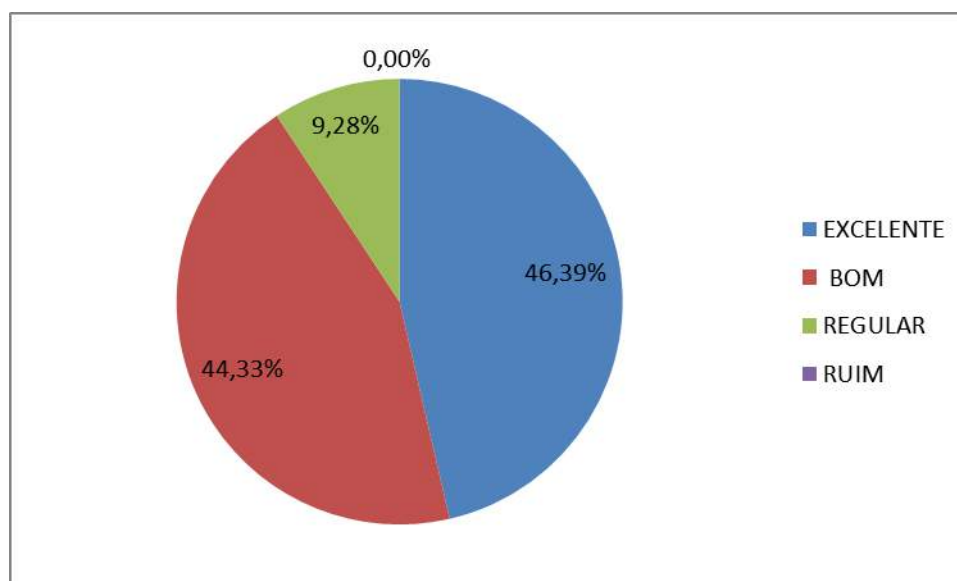
3.3.1.1.1. Cortesia e Educação



Fonte: Elaboradores pelos autores.

No item cortesia e educação os motoristas das empresas consorciadas alcançaram aprovação de 87,63%, resultado satisfatório.

3.3.1.1.2. Apresentação Pessoal (Uniforme e Crachá)

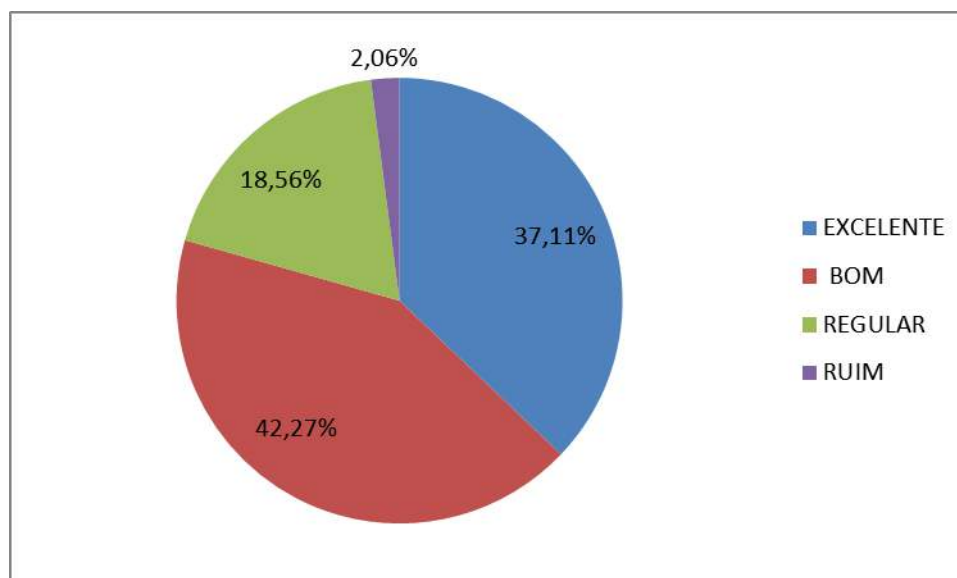


Fonte: Elaboradores pelos autores.

Os 90,72% dos entrevistados afirmam que o motorista estava com apresentação pessoal excelente e boa, uniformizados e com identificação visível, o que pode ser considerado um resultado satisfatório.

3.3.1.2. Relação a Forma de Condução do Motorista

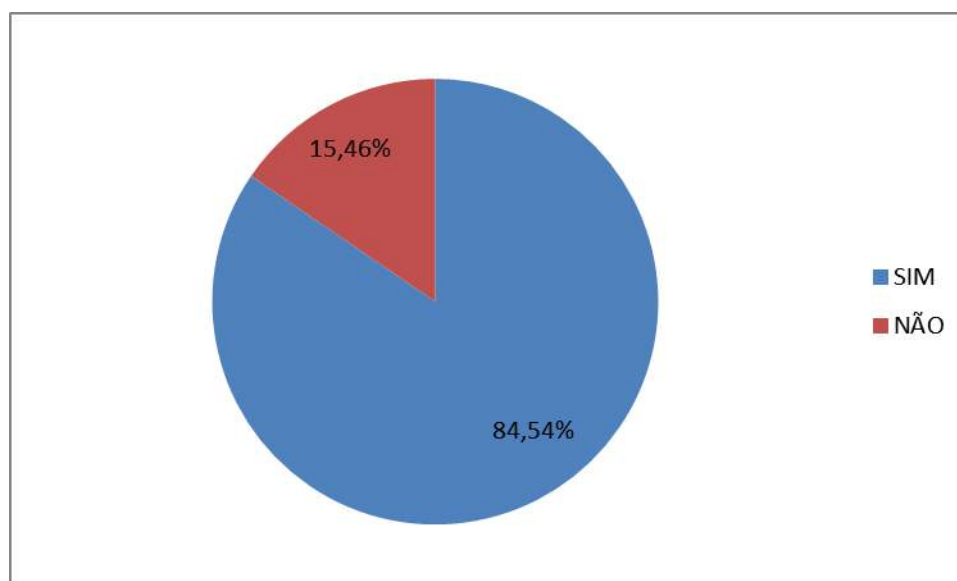
3.3.1.2.1. Freadas



Fonte: Elaboradores pelos autores.

Em relação às freadas o índice de aprovação foi de 79,38%, considerado como a soma das respostas excelente e bom para este item avaliado.

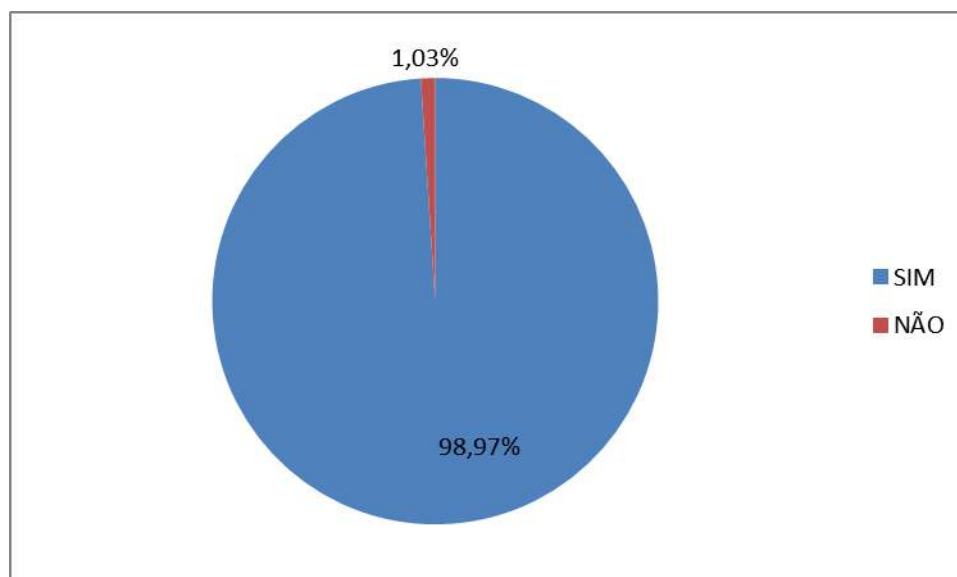
3.3.1.2.2. Parada no Ponto Próximo ao Meio Fio



Fonte: Elaboradores pelos autores.

Em relação à parada no ponto próximo ao meio fio 84,54% dos respondentes afirmaram que os motoristas param no ponto próximo ao meio fio. Este item é importante, pois a parada próxima ao meio fio facilita a entrada e saída do usuário no ônibus, especialmente para aqueles com mobilidade reduzida.

3.3.1.2.3. Cumprimento do Percurso



Fonte: Elaboradores pelos autores.

Conforme gráfico acima 98,97% dos entrevistados informam que o motorista cumpriu o percurso conforme previsto. Este também é um item importante, pois trata-se de uma obrigação estabelecida pelo órgão regulador.

3.3.1.2.4. Sugestão, Crítica ou Elogio para Melhoria do Atendimento do Motorista

Dentre algumas sugestões que os usuários deixaram de contribuição para melhoria do atendimento do motorista, destacam-se:

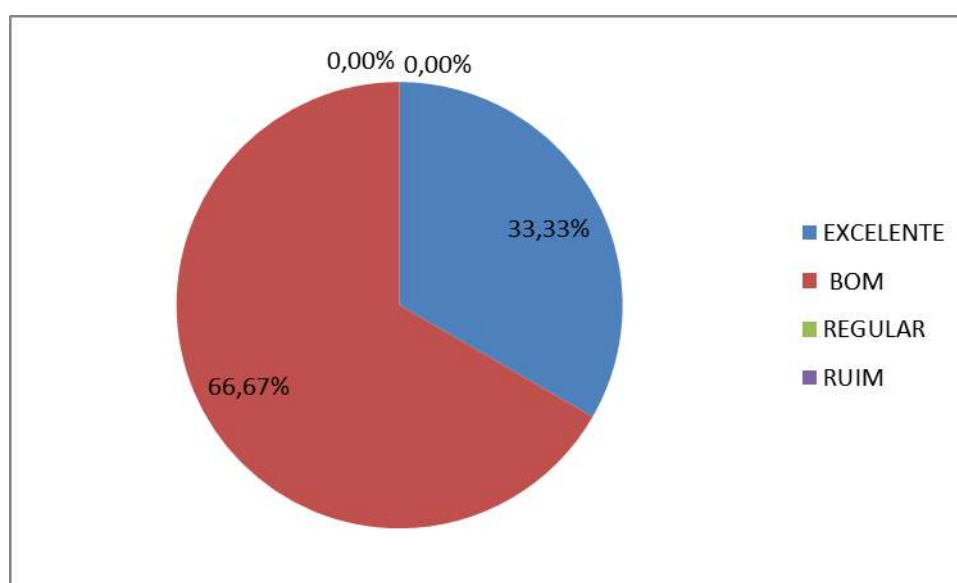
- a) Preparar melhor o motorista para dar informações aos clientes;
- b) Ter mais atenção com os portadores de necessidades especiais e idosos.

Importante observar que os usuários utilizaram desta oportunidade para manifestarem-se em relação a outros itens do transporte de passageiros urbanos, que não estão diretamente relacionados ao atendimento do motorista. Dentre eles, destaca-se o pedido de mais ônibus nas linhas para reduzir a lotação.

3.3.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS MOTORISTAS

Foram entrevistados 100 motoristas de ônibus das quatro empresas Consorciadas que operam o transporte coletivo urbano de passageiros em Campo Grande entre os dias 02/01 á 15/01/18. Os motoristas foram abordados nos terminais para estarem mais propensos a colaborar com a pesquisa, apontando o que as empresas podem melhorar.

3.3.2.1. Percepção em Relação ao seu Atendimento



Fonte: Elaboradores pelos autores.

Na percepção do motorista sobre o seu atendimento está entre excelente e bom, totalmente satisfatório.

3.3.2.2. Sugestão Crítica para Melhorar o seu Atendimento

Uma sugestão muito válida que alguns motoristas argumentaram, é referente ao horário que eles devem cumprir. Por ser muito apertado, muitas vezes andam no limite da velocidade, utilizam freadas mais bruscas, e tem menos atenção aos usuários. Esse item é mais complexo, uma vez que os horários são definidos pelo órgão gestor da Prefeitura.

3.3.2.3. O que a Empresa pode fazer para Melhorar as Condições de Trabalho para os Motoristas

Quando perguntados o que a empresa pode melhorar nas condições de trabalho, destacam-se as solicitações de maior incidência:

- a) Um treinamento para que eles aprendam a lidar melhor com os portadores de necessidades especiais.
- b) Alocação do motorista em escalas próximas à região onde ele mora.
- c) Uma melhor manutenção nos veículos.
- d) A principal reclamação dos motoristas é transportar o passageiro sem cartão eletrônico na parte da frente do ônibus, pois atrapalha sua visibilidade. Como esse usuário irá desembarcar antes do veículo entrar no terminal, atrasa o horário do motorista e dos outros passageiros. Isso ocorre devido a um decreto municipal que prevê o fim do recebimento em dinheiro no ônibus.

3.3.3. Considerações

De modo geral os passageiros estão satisfeitos com o atendimento oferecido pelos motoristas das empresas de transporte coletivo urbano de Campo Grande, no entanto após realizar o levantamento do questionário dos motoristas e usuários, verificamos a possibilidade de propor um novo modelo de treinamento, que seja mais constantes realizados duas vezes ao ano, freqüentes realizados com os motoristas que retornam de suas férias e passam por esse treinamento antes do retorno as suas atividades, e uniformizado contendo todas as diretrizes necessárias aos motoristas, a fim de elevar o nível de satisfação dos motoristas quanto a dos usuários.

A necessidade de treinamento para o motorista atender melhor os portadores de necessidades especiais foram percebidos, tanto por ele mesmo como pelos os usuários. Esta necessidade de treinamento será considerada no planejamento dos próximos programas de capacitação dos motoristas.

Foi muito proveitoso ouvir os motoristas, como não havia necessidade de identificação, eles ficaram mais abertos a sugerir melhorias.

4. BENCHMARKING REALIZADO / REALIDADES ORGANIZACIONAIS

4.1. Benchmarking – entrevista e visita a outras empresas

Para o benchmarking deste trabalho, utilizamos duas empresas: uma de Campo Grande, de transporte coletivo rodoviário e outra, de transporte coletivo urbano na cidade de Corumbá. Para a pesquisa junto a primeira empresa, realizamos uma visita presencial na unidade de Campo Grande.

Seguem as informações colhidas pelo encarregado de tráfego da “*Eucatur*”

A “*Eucatur*” (Empresa União Cascavel de Transportes e Turismo Ltda.) é uma empresa de transporte urbano intermunicipal e iniciou sua trajetória no ano de 1964. Com o passar dos anos, passou a explorar novos lugares, transportando pessoas do Sul ao Norte do Brasil, tendo por objetivo principal proporcionar aos seus clientes novas experiências através de um transporte feito com carinho.

Visando melhor atender seus clientes, possuímos em nosso portfólio de serviços o transporte rodoviário de pessoas, Cargas e Express, tendo em nosso mix de serviços uma das maiores frotas de ônibus do país com linhas que atendem 14 Estados e o Distrito Federal. Além de diversos destinos na Venezuela. Transportam, atualmente, mais de 330 mil passageiros por mês.

Visão

Ser a escolha de nossos clientes, por nossa eficiência operacional em transportes e serviços, gerando resultados sustentáveis.

Valores

Compatibilizar Pontualidade com Segurança, proporcionando conforto e agilidade. Desenvolvimento Humano através da capacitação profissional e intelectual

dos nossos colaboradores, prestigiando talentos internos e a valorização da experiência por tempo de serviço.

Dentro dos valores já mencionados, encontra-se a importância da padronização no atendimento ao cliente. A empresa, para manter esta padronização, realiza toda a contratação de motorista em várias regiões do Brasil, após esta pré-seleção os candidatos são enviados para a cidade de Cascavel, onde passam por um treinamento mais intenso. Os candidatos aprovados são contratados e enviados as suas regiões de origem.

A filial contrata o motorista e passam por um período de treinamento na prática sendo acompanhado por monitor e seus superiores. A cada período o motorista volta a realizar esta reciclagem.

Para a segunda empresa, a pesquisa foi realizada por telefone, e quem nos prestou as informações foi o encarregado de tráfego, do setor operacional.

Abaixo citamos as informações mais relevantes colhidas na pesquisa junto a segunda empresa.

A Viação Cidade Corumbá Ltda. Empresa concessionária dos serviços de transporte coletivo, prestando serviço para a população Corumbá.

Atualmente, o treinamento do condutor é baseado principalmente na avaliação de suas habilidades, realizando um teste prático, através do monitor, em seguida este o avalia se tem perfil e condições para agregar na empresa, em seguida e realizado um treinamento interno de acordo com as características da cidade, considerando-se fatores como: agressividade, riscos e impulsividade no trânsito, não tendo um padrão de atendimento ao cliente.

Análise de Perfil Pessoal (PPA):

Trata-se de uma análise comportamental do indivíduo, validada independentemente, sem caráter crítico, que enfatiza os pontos fortes e as habilidades no ambiente de trabalho. Por meio do questionário comportamental de PPA e do Relatório do Condutor, é possível avaliar o estilo de direção e comportamento do motorista no atendimento ao cliente, relativo a fatores essenciais de risco, falhas, erros e violações. Pode-se identificar os condutores que representam maiores riscos e que requerem intervenções de treinamento para corrigir o comportamento inadequado no atendimento ao cliente.

Conclusão das análises e visitas

Uma operadora de ônibus, independentemente de ser rodoviário ou urbano, precisa encontrar motoristas proativos, que tenham noção de serviço ao consumidor e que sejam capazes de usar a iniciativa para lidar com crises imediatamente.

Precisa ter a capacidade de identificar, durante a entrevista, indivíduos amigáveis, extrovertidos e dispostos a desenvolver bons relacionamentos com os clientes. Para alcançar estes objetivos de padrão no atendimento as empresas centralizaram o treinamento, mesmo que gera um custo adicional, viagens, deslocamento e outros, porém o resultado a padronização e mais eficaz.

Os modelos das duas empresas são bem diferentes, porém propõe que as ações de treinamento deveriam ser avaliadas em termos de quatro quesitos: conhecimento tático, comportamento e resultados. O conhecimento tático tem por objetivo a avaliação de seu conhecimento na forma de dirigir e de como se comportar no trânsito. Já a avaliação de comportamento, procura evidenciar o grau de uso, do que foi aprendido, no ambiente de trabalho. Finalmente, a avaliação de resultados procura identificar as melhorias tangíveis do ponto de vista da organização, normalmente expressos objetivamente por meio de indicadores operacionais, táticos ou estratégicos.

5. PROPOSTA DE SOLUÇÃO

Na pesquisa de campo, de acordo com os usuários entrevistados o atendimento do motorista está satisfatório, mas deve-se buscar sempre o aprimoramento, periodicamente as empresas devem realizar pesquisas, buscando um percentual ainda maior de aprovação.

O motorista deve estar sempre atualizado e munido de informações para sanar dúvidas dos clientes, para isso a empresa deve fornecer essas informações. Deve-se ter um procedimento para que qualquer mudança que diga respeito ao usuário seja informada ao motorista.

As empresas de transporte urbano coletivo devem ter um olhar mais atencioso para o usuário com mobilidade reduzida, esses detalhes como parar próximo ao meio fio e as freadas, passam despercebidos pelo motorista. Como foi percebido na pesquisa, há uma necessidade de treinamento para melhor atender os portadores de necessidades

especiais, sugerimos que esses temas sejam abordados com mais rigor nos treinamentos de admissão e reciclagem. A conscientização deve ser frequente.

A reciclagem nas empresas acontece apenas quando ocorre sinistros ou reclamações, deve-se realizar um cronograma anual de reciclagem para todos.

O problema mais relatado pelos motoristas é referente aos passageiros que fazem o trajeto na parte da frente do ônibus, devido ao decreto que regulamenta o uso de cartão eletrônico nos ônibus urbanos de Campo Grande proibindo o uso de dinheiro.

Muitos usuários não adquirem o seu cartão e são transportados na parte da frente até os terminais de transbordo para comprar seu cartão e transpor a catraca, essa conduta gera transtornos para o motorista que tem sua visibilidade reduzida que está ligada diretamente a segurança de todos e também para o usuário que aguarda o desembarque desses passageiros. As empresas de transporte coletivo urbano devem buscar o apoio do Ministério Público para coibir essa prática dos passageiros. Já está autorizado recusar esse passageiro que usa o transporte rotineiramente e não adquire o cartão eletrônico, pois as empresas oferecem todas as condições possíveis, tem vários pontos de venda de cartões.

6. CONCLUSÃO

Através da pesquisa aplicada, foi constatada a real necessidade tanto por parte do usuário, quanto por parte do motorista do aprimoramento e padronização do atendimento dos motoristas.

Acreditamos que a maior dificuldade do Consórcio Guaicurus, é criar uma maneira de as quatro empresas de transporte coletivo existentes em Campo Grande trabalharem na questão de treinamento e desenvolvimento juntas. Para que os serviços prestados por elas, através de seus motoristas sejam padronizados e aprimorados para melhor atender o cliente.

Um dos valores da empresa é foco no cliente, que vem de encontro com a proposta deste trabalho, oferecer atendimento de qualidade ao usuário do transporte coletivo urbano.

Como o motorista é o representante da empresa para o usuário, o foco é aprimorar seus conhecimentos e prepara-lo para prestar um atendimento de excelência.

A empresa está desenvolvendo aplicativo para deficientes visuais, demonstrando interesse por esse usuário que precisa de um olhar mais atencioso, e como foi percebida também pelos motoristas a necessidade de treinamentos voltados para esse público.

Nas ações propostas, sugerimos alternativas viáveis de acordo com as opiniões dos entrevistados para melhorar o atendimento iniciar e iniciar o processo de padronização e aprimoramento.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOOG, Gustavo. MANUAL DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO - 2ª EDIÇÃO. Ed. Makron Books, 1994

BOOG, Gustavo. MANUAL DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO - 3ª EDIÇÃO. Ed. Makron Books, 2008

CHIAVENATO, Idalberto. RECURSOS HUMANOS – Ed .Compacta. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO. Ed. Elsevier, 2004.

COELHO JUNIOR, F. A e BORGES Andrade , J. E. USO DO CONCEITO DE APRENDIZAGEM EM ESTUDOS AO TRABALHO E ORGANIZAÇÕES. . In: Paidéia, 2008.

https://elearning.iefp.pt/pluginfile.php/50725/mod_scorm/content/0/ana03/02ana03.htm
- Recursos Didáticos para a Formação de Tutores em Contexto de Trabalho, 2004.
Acessado dia 05/03/2018.

8. APÊNDICES

8.1. APÊNDICE A – Questionário aplicado aos Motoristas



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS MOTORISTAS

EMPRESA: _____ TEMPO DE CASA: _____
 LINHA: _____ IDADE: _____ SEXO: _____

1) QUAL A SUA PERCEPÇÃO EM RELAÇÃO AO SEU ATENDIMENTO?

- () EXCELENTE
- () BOM
- () REGULAR
- () RUIM

2) TEM ALGUMA SUGESTÃO CRÍTICA PARA MELHORAR O SEU ATENDIMENTO?

3) O QUE A EMPRESA PODE FAZER PARA MELHORAR AS CONDIÇÕES DE TRABALHO PARA OS MOTORISTAS:

8.2. APÊNDICE B – Questionário aplicado aos Clientes



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

LINHA: _____ TIPO DE USUÁRIO: _____
SEXO: _____ FREQUÊNCIA: _____

1) COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO MOTORISTA EM SUA ÚLTIMA VIAGEM? EM RELAÇÃO:

1.1 CORTESIA E EDUCAÇÃO:

- EXCELENTE
- BOM
- REGULAR
- RUIM

1.2 APRESENTAÇÃO PESSOAL (UNIFORME CRACHÁ):

- EXCELENTE
- BOM
- REGULAR
- RUIM

2) EM RELAÇÃO A SUA FORMA DE CONDUÇÃO?

2.1 FREADAS:

- EXCELENTE
- BOM
- REGULAR
- RUIM

2.2 PARADA NO PONTO PRÓXIMO AO MEIO FIO:

- SIM
- NÃO

2.3 CUMPRIMENTO DO PERCURSO:

- SIM
- NÃO

3) GOSTARIA DE COLABORAR COM ALGUMA SUGESTÃO, CRÍTICA OU ELOGIO PARA MELHORIA DO ATENDIMENTO DO MOTORISTA?

FIGURAS

Segue abaixo fotos dos treinamentos que começaram a ser realizados pelo SestSenat com todos os motoristas das empresas.



Fonte: Informações das empresas.



Fonte: Informações das empresas.



Fonte: Informações das empresas.



Fonte: Informações das empresas.