

## **Prêmio ANTP-ABRATI de Boas Práticas**

**Viação Garcia Ltda.**

### **Prêmio Motorista Classe A**

Projeto iniciado em 2001, sem previsão de encerramento

**Categoria 02:** Ações que busquem ampliar a adesão dos colaboradores aos seus valores e projetos e as que tenham objetivo de melhorar a capacitação dos colaboradores e o clima interno de trabalho.

**Sumário da experiência:** Em 2001, a Viação Garcia criou um programa de motivação para os motoristas, selecionando e premiando os que se destacaram durante o ano pela dedicação e empenho na realização de suas tarefas. O prêmio sorteado entre os selecionados pelo programa foi um carro zero quilômetro. O sucesso desta iniciativa foi imediato, criando grande motivação entre os motoristas. O programa foi então aprimorado, ganhou uma grade de critérios e estabeleceu os padrões de conduta necessários para participação do sorteio final. Onze anos depois, o Prêmio Motorista Classe A é um programa de motivação consolidado que integra colaboradores de vários setores da empresa e a direção da Garcia no objetivo maior: a excelência no atendimento ao passageiro.

#### **01.Prêmio Motorista Classe A**

Em 2001, a Viação Garcia deu início ao programa de motivação dos motoristas que hoje é um dos principais eventos internos da empresa. Onze anos atrás, 66 motoristas que se destacaram pela dedicação ao trabalho ao longo de um ano concorreram ao sorteio de um carro zero quilômetro. O sucesso desta iniciativa de valorização aos motoristas foi imediato. No ano seguinte, eram apenas 30 finalistas, porque os critérios de classificação passaram a ser mais exigentes. Também foi em 2002 que esta premiação passou a se chamar Classe A.

Nos anos seguintes, o programa foi aprimorado com regras claras e rígidas e com sorteios mensais de bicicletas, eletrodomésticos e vales-compras que incentivaram a participação de um número cada vez maior de colaboradores. E todo ano, a grande final do programa se realiza com uma festa de confraternização entre os selecionados que concorrem então ao caro zero.

Em 2003, 65 motoristas disputaram o prêmio principal, e em 2004 foram 86. No ano de 2005, foram 65 finalistas. Em 2006, a premiação reuniu 94 motoristas. A partir daí o número de finalistas foi crescente: em 2007 foram 107 motoristas, em

2008 chegou a 128 motoristas na grande final, e o recorde foi em 2009, com 188 finalistas. Na edição de 2010, foram 151 motoristas homenageados.

A última final reuniu 111 motoristas de ônibus. Foram sorteados um carro zero quilômetro, duas motos CG 125, três televisões, um notebook, um ar condicionado e cinco envelopes com R\$ 500,00.

O sucesso do Prêmio Classe A já estava consolidado, mas a empresa inovou mais uma vez, incluindo a presença das esposas/companheiras na festa de confraternização a partir de 2009. Os critérios de participação no prêmio exigem muita dedicação dos motoristas e, para isso, eles precisam contar com a colaboração de suas esposas e companheiras. Nada mais justo então que elas também fossem homenageadas na festa de confraternização.

Apesar do carro zero e das duas motos zero serem os prêmios mais esperados do ano, é o diploma de Motorista Classe A que realmente homenageia os finalistas. O diploma contempla a dedicação, o empenho e a parceria entre os motoristas e a empresa.

O sucesso do Prêmio Motorista Classe A despertou outras empresas do setor de transporte de passageiros para a necessidade de manter um programa interno de motivação e valorização dos motoristas.

## **02.Relato da Experiência**

O programa de incentivo aos motoristas Prêmio Motorista Classe A tem vigência de 1 ano (12 meses), sendo renovável a cada ano.

No início do programa todos os motoristas de ônibus terão 120 pontos os quais serão divididos em 12 meses de 10 pontos. Toda vez que o motorista receber uma punição administrativa (orientação verbal, advertência escrita ou suspensão) será verificado no quadro de punição o peso da medida e diminuída a quantidade de pontos correspondentes.

**Quadro de Medidas e Pontuação**

<b>Medidas Administrativas</b>	<b>Pontos</b>	<b>Observação</b>
Orientação	0	Educativa, não perde pontos
Atestado	*	Por atestado (*)
Condução 80 % faixa econômica	1	No mês
Atrasos Injustificados	1	No mês
Orientação Verbal	2	Cada orientação verbal
Advertência Escrita	3	Cada advertência escrita
Suspensão	10	Cada suspensão

Os atestados médicos apresentados também resultam em perda de pontos, dependendo do período de afastamento e da avaliação do Departamento Médico da empresa.

**Tabela de Pontos por Atestado**

<b>Atestado</b>	<b>Pontos</b>	<b>Observação</b>
Atestado de horas	1	Avaliado pelo RH e Departamento Médico
1 a 2 dias	1	Por atestado, descontado no período
3 a 4 dias	2	Por atestado, descontado no período
5 a 6 dias	3	Por atestado, descontado no período
Acima de 7 dias	5	Por atestado, descontado no período

Também faz parte do critério de avaliação o registro de atrasos em viagens. Durante o período de vigência do programa, o Departamento de Tráfego e a comissão de motoristas monitores avaliam o volume de viagens com atrasos e os motivos. Acarreta perda de pontos as viagens com atrasos injustificados acima de 30 minutos.

Todos os meses, ocorre a classificação das pontuações de cada motorista de ônibus. Somente os classificados com 10, 9 e 8 pontos podem concorrer aos sorteios mensais de 15 vales para compras em supermercado.

<b>Pontos</b>	<b>Prêmios*</b>	<b>Vales</b>	<b>Total</b>
10	R\$ 250,00	7	R\$ 1.750,00
9	R\$ 100,00	5	R\$ 500,00
8	R\$ 50,00	3	R\$ 150,00
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>R\$ 2.400,00</b>

\* Os prêmios (valores) são entregues na forma de vale-compra em supermercado.

No fechamento do período do programa, é sorteado um veículo zero km e uma moto zero km. Este sorteio marca o encerramento do programa e o início de uma nova etapa de pontuações. Concorrem ao carro e à moto:

- Os motoristas que atingiram **120 pontos** nos 12 meses de vigência do programa, ou seja, aqueles que não cometeram nenhuma falha durante o ano, concorrem ao veículo zero km.

- Os motoristas que atingiram entre **115 a 119 pontos**, ou seja, aqueles que cometeram pequenas falhas durante o ano concorrem à moto zero km.

### **03. Programa ajuda a identificar dificuldades operacionais**

O programa Motorista Classe A tem o incentivo da premiação para atrair a participação dos colaboradores, mas é também um importante canal para avaliar as atividades desenvolvidas pelos motoristas de ônibus em relação à conduta profissional e pessoal, bem como para identificar as principais dificuldades desta operação.

Entre as metas projetadas a partir do programa, a Viação Garcia visa a diminuição de reclamações dos clientes registradas por meio do SAC, das agências credenciadas e até mesmo em órgãos de fiscalização e regulação do sistema de transporte de passageiros.

Entre as dificuldades operacionais levantadas estão os atrasos nas viagens. Os departamentos responsáveis podem identificar as causas dos atrasos e buscar as medidas para corrigir estas falhas.

Empenhados e motivados, os motoristas cumprem com rigor a jornada e a escala de trabalho, apresentando-se impecavelmente uniformizados para o trabalho. O programa também incentiva o motorista a evitar faltas a não ser por motivos justificáveis. Este empenho acaba por se refletir na condução do ônibus, com a redução de danos mecânicos e infrações de trânsito.

### **04. Treinamento e salas de apoio**

Mas não é apenas o programa Motorista Classe A que contribui nestes aspectos. Paralelamente, um amplo programa de treinamento e atualização faz a reciclagem constante dos motoristas com relação ao atendimento ao passageiro, direção defensiva, legislação de trânsito, saúde.

A Viação Garcia mantém salas de apoio para os motoristas das linhas mais longas, instaladas nas principais paradas. Nestas salas, os motoristas relaxam, se alimentam e “despertam” para o final do trajeto da viagem. Equipadas com iluminação especial, as salas funcionam como um estímulo para reativar as atividades e reduzir o cansaço. Os motoristas fazem alguns minutos de exercícios físicos e alongamentos e tem à disposição lanches, sucos e frutas.

### **05. Avaliação da experiência**

Os motoristas representam a empresa desde o momento das boas vindas ao passageiro no embarque, até o final da viagem com a entrega das bagagens. Os passageiros naturalmente vão avaliar se o ônibus estava limpo, higienizado, se não houve falhas mecânicas, se o ar condicionado estava em temperatura agradável. Todos estes itens que podem merecer nota 10 do passageiro vão passar despercebidos se a conduta do motorista desagradá-lo.

A história de 77 anos da Viação Garcia é marcada pela identificação com os desejos do passageiro. A Garcia é pioneira no uso de combustível menos poluente, na adoção de tecnologias que garantem mais segurança e conforto nas viagens e investe na renovação constante da frota e também na infraestrutura de manutenção.

O quadro de motoristas da empresa acompanha esta evolução. O Prêmio Motorista Classe A é mais um incentivo para o motorista atuar com dedicação e responsabilidade. O resultado deste esforço conjunto da Garcia com seus motoristas é a excelência no transporte de passageiros, marca que acompanha a empresa desde a sua fundação.

### HISTÓRICO DA PREMIAÇÃO “MOTORISTA CLASSE A”

<b><u>2001 – LANÇAMENTO E EXPERIMENTO (TÍTULO “PRÊMIO MOTORISTA”)</u></b>	
<b>Período:</b>	16/08/2000 a 15/01/2001 (6 meses de premiação)
<b>Prêmio Maior:</b>	1 moto (0 Km)
<b>Contemplado:</b>	29.723 – Carlos Assis de Freitas - Londrina
<b>Período:</b>	16/01/2001 a 16/07/2001 (6 meses de premiação)
<b>Classificados:</b>	66 motoristas
<b>Prêmio Maior:</b>	1 Gol (0 Km)
<b>Contemplado:</b>	29.543 – Antonio Luiz Santos – Maringá

<b><u>2002 – 2ª EDIÇÃO – (TÍTULO “PRÊMIO MOTORISTA CLASSE A”)</u></b>	
<b>Período:</b>	16/11/2001 a 15/02/2002 (13 meses de premiação)
<b>Classificados:</b>	30 motoristas
<b>Prêmio Maior:</b>	1 Gol (0 Km)
<b>Contemplado:</b>	30.673 – Gentil Falasca – Londrina

<b><u>2003 – 3ª EDIÇÃO</u></b>	
<b>Período:</b>	16/01/2003 a 15/12/2003

<b>Classificados:</b>	65 motoristas
<b>Prêmio Maior:</b>	1 Gol (0 Km)
<b>Contemplado:</b>	29.062 - Vilson Batista de Oliveira – Londrina

<b><u>2004 – 4ª EDIÇÃO</u></b>	
<b>Período:</b>	16/01/2004 a 15/01/2005
<b>Classificados:</b>	86 motoristas
<b>Prêmio Maior:</b>	1 Gol (0 Km)
<b>Contemplado:</b>	32.535 – Ademir Bernardes de Moraes – Cambará

<b><u>2005 – 5ª EDIÇÃO</u></b>	
<b>Período:</b>	16/01/2005 a 15/01/2006
<b>Classificados:</b>	65 motoristas
<b>Prêmio Maior:</b>	1 Gol (0 Km)
<b>Prêmio:</b>	1 moto (0 Km)
<b>Contemplados:</b>	<i>Gol:</i> 27.226 - Antonio José Ferreira Claro – Maringá <i>Moto:</i> 4362 – Luiz Carlos dos Santos – Assaí

<b><u>2006 – 6ª EDIÇÃO</u></b>	
<b>Período:</b>	16/01/2006 a 15/01/2007

<b>Classificados:</b>	94 motoristas
<b>Prêmio Maior:</b>	1 Gol (0 Km)
<b>Prêmio:</b>	1 moto (0 Km)
<b>Contemplados:</b>	<i>Gol:</i> 33.025 - Edimilson Claudio Teles – Londrina <i>Moto:</i> 72.717 - Aldo Alberton – Jandaia do Sul

**2007 – 7ª EDIÇÃO**

<b>Período:</b>	16/01/2007 a 15/01/2008
<b>Classificados:</b>	107 motoristas
<b>Prêmio Maior:</b>	1 Gol (0 Km)
<b>Outros Prêmios:</b>	1 Moto (0 Km) 2 Geladeiras Biplax 1 TV 29"
<b>Contemplados:</b>	<i>Gol:</i> 29.497 – Luiz Rocha – Londrina <i>Moto:</i> 33.566 – José Carlos Minanti – São Paulo <i>Geladeiras:</i> 28.099 – José Carlos da Silva – Londrina 32.273 – Adilson Paranhos da Silva – Paranaíba <i>TV 29"</i> : 72.495 – José Maria Vieira da Silva – Jandaia do Sul

**2008 – 8ª EDIÇÃO**

<b>Período:</b>	16/01/2008 a 15/01/2009
<b>Classificados:</b>	128 motoristas
<b>Prêmio Maior:</b>	1 Gol (0 Km)

<b>Outros Prêmios:</b>	1 Moto (0 Km) 1 Computador 3 TV 29"	3 Condicionador de ar 3 MicroSistem 3 Câmera Digital	5 Vale Compras Pernambucanas
<b>Contemplados:</b>	<p>Gol: 34.912 – Valdecir Rodrigues – Apucarana.  Moto: 33.541 – Vilson de Almeida Gonçalves – Paranaíba.  Computador: 33.861 – Vanderlei Paiva Rodrigues - Londrina  TV 29" : 32.745 – Marcos Rogério Moreira - Maringá  TV 29" : 4.291 – Sidnei Vicente Papst – Londrina.  TV 29" : 31.309 – João Luis de Souza – Maringá.  Condicionador de ar: 26.882 – José Fogaça Teixeira – Paranaíba.  Condicionador de ar: 33.877 – José Carlos Martins – Apucarana.  Condicionador de ar: 30.812 – Valdenir Martins Toledo - Londrina  MicroSistem : 34.180 – Acácio Anselmo Rodrigues – C.Procópio.  MicroSistem : 4.452 – Edio Bispo do Nascimento – Londrina.  MicroSistem : 34.622 – Nivaldo Gonçalves – Curitiba.  Câmera Digital: 32.074 – José Benedito Viana – Maringá.  Câmera Digital: 34.592 – Antonio Vasmon – Maringá.  Câmera Digital: 33.018 – Carlos Alberto Dias – Cambará.  Vale Compra Pernambucanas: 34.912 – Valdecir Rodrigues – Apucarana.  Vale Compra Pernambucanas: 34.522 – Cicero Batista Souza – Londrina.  Vale Compra Pernambucanas: 33.042 – Vanderlei F. da Rocha – Londrina.  Vale Compra Pernambucanas: 30.061 – Sebastião Moreira Filho – Maringá.  Vale Compra Pernambucanas: 4.590 – Gonçalo Ap. Dourado – Londrina.</p>		

<b>2009 – 9ª EDIÇÃO</b>			
<b>Período:</b>	16/01/2009 a 15/01/2010		
<b>Classificados:</b>	188 motoristas		
<b>Prêmio Maior:</b>	1 Gol (0 Km)		
<b>Outros Prêmios:</b>	1 Moto (0 Km) 1 TV 32"	2 Geladeira 1 Máquina de Lavar	1 Nootebook 1 Condicionador de ar
<b>Prêmio Surpresa:</b>	1 Moto (0 Km)		
<b>Contemplados:</b>	<p>Gol: 30.111 – Oscar dos Santos Vieira – Apucarana.  Moto: 35.680 – Agnaldo Donizete de Araújo – Apucarana.  Geladeira Inox: 35.009 – Vagner Melquiedes Mello – Apucarana.  Geladeira: 33.385 – Antonio Marcos Befá – Apucarana.  Nootebook: 34.888 – Fabio de Almeida Santos – Cambará.  TV 32" LDC: 35.826 – Carlos Heins Hamm – Curitiba.  Máquina de Lavar: 32.521 – Welivam Marcelo Bárbara – Londrina.  Condicionador de ar: 3.800 – José Ferreira Filho – Londrina (VOB).  Moto: 29.954 – Claudemir Ferreira – Monitor Londrina.</p>		



**2010 – 10ª EDIÇÃO**

<b>Período:</b>	16/01/2010 a 15/01/2011
<b>Classificados:</b>	146 motoristas
<b>Prêmio Maior:</b>	1 Uno (Zero Km)
<b>Outros Prêmios:</b>	1 Moto (0 Km)      2 TV LCD 32"      4 Nootebook 1 Geladeira      1 Condicionador de ar
<b>Prêmio Surpresa:</b>	1 Moto (0 Km) – Prêmio Extra 1 Moto (0Km)
<b>Contemplados:</b>	Uno: 34.601 – João Batista Lima Filho (Apucarana) Moto: 4.620 – Evandro Melhado (Londrina) Moto: 36.364 – Ricardo Cesar Bortolazzi (Londrina) Geladeira Inox Duplex Eletrolux: 35.170 – Paulo Ap. Fernandes (Maringá) Geladeira Branca Duplex GE: 31.255 – Aduino Garlonetti (Curitiba) TV 32" LDC LG: 4.465 – Orlando Batista Martins (Londrina) Nootebook Acer: 34.577 – Edimilson Pereira Vieira (Maringá) Nootebook Acer: 25.472 – Irineu Alves dos Santos (Cambará) Máquina de Lavar 15 Kg Eletrolux – 4.645 – Odemir Alves Pinto (Londrina) Nootebook Acer: 34.922 – Lourival Ribeiro da Silva (Curitiba) Nootebook Acer: 36.170 – Anderson Willian da Cruz (Maringá) Relógio de Pulso Brera Orologi: 34.067 – Nivaldo José Rodrigues (Maringá) Relógio de Pulso Brera Orologi: 72.639 – Claudemir F. Aguiar (Apucarana) Condicionador de ar Consul: 36.510 – Giovanni Hilgemberg (Londrina) Fogão 4 bocas Mueller: 33.200 – Arnaldo Molitor (Londrina) Celular Sony Ericsson: 36.035 – Marcelo Camilo (Londrina) Celular Sony Ericsson: 28.996 – Carlos Alberto Ferreira (Londrina) Celular Sony Ericsson: 33.646 – Adilson Roberto Nunes (Apucarana) Celular Sony Ericsson: 33.813 – Aureo Ap. Vargas Ramos (Londrina) Celular Sony Ericsson: 33.148 – Jorge Xavier Serafim (Maringá) Celular Sony Ericsson: 36.017 – José Luiz de Lima (Londrina) <b>Ganhador Classificado entre 115 a 119 Pontos:</b> Moto: 33.405 – José Fábio da Costa (Maringá). <b>Monitores:</b> Moto: 31.906 – Reinaldo Venâncio da Silva – Londrina. Geladeira Inox Duplex Eletrolux: 3.884 – Silvio Vitor Castilho – Londrina. TV 32" LDC: 29.954 – Claudemir Ferreira – Londrina.

**2011 – 11ª EDIÇÃO**

<b>Período:</b>	16/01/2011 a 15/01/2012
<b>Classificados:</b>	111 motoristas
<b>Prêmio Maior:</b>	1 Gol GV (Zero Km)
<b>Outros Prêmios:</b>	1 Moto (0 Km)      1 TV LCD 42"      1 TV LCD 32"      1 Notebook 1 Condicionador de ar
<b>Prêmio Surpresa:</b>	5 envelopes contendo R\$ 500,00 cada um.
<b>Contemplados:</b>	Gol: 36.894 – José Roberto Vicente (Londrina) TV 42" LDC LG: 37.357 – Sergio Silveira de Santana (Cambará) TV 32" LDC LG: 76.016 – Carços Alberto Borges Padovesi (Ivaiporã) Cond. Ar Samsung: 29.363 – Lourivaldo Lourenço dos Santos (Londrina) Notebook LG 14': 27.047 – Pedro de Oliveira Machado (Londrina) Envelope R\$ 500,00: 30.715 – José Carlos Poppi (Maringá) Envelope R\$ 500,00: 4.465 Orlando Batista Martins (Londrina) Envelope R\$ 500,00: 37.343 – Elias Correia dos Santos (Londrina) Envelope R\$ 500,00: 32.167 – Valmir de Souza (Maringá) <b>Ganhador Classificado entre 115 a 119 Pontos:</b> Moto: 30.061 – Sebastião Moreira Silva Filho (Maringá) <b>Monitores:</b> Moto: 31.475 – Deolindo Godoi da Silva (Maringá) TV 32" : 29954 – Claudemir Ferreira (Londrina) Envelope R\$ 500,00: 29.430 – José Carlos Gonçalves (Londrina)

Ficha técnica:

José Luís Teixeira – Diretor Executivo

Cesar Macedo – Gerente Comercial e Operações

Ilson Monteiro Filho – Supervisor de Tráfego

José Carlos Gibellato – Encarregado de Controle de Operações de Tráfego