CONECTANDO PESSOAS E DESTINOS:

Boas Práticas da Planalto Transportes no Atendimento ao Cliente

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA: Planalto Transportes Ltda

IDENTIFICAÇÃO DA EXPERIÊNCIA: Conectando Pessoas e Destinos – Boas Práticas da Planalto Transportes no Atendimento ao Cliente

DATA OU PERÍODO DE APLICAÇÃO DA EXPERIÊNCIA: 2009 a 2012

CATEGORIA DA EXPERIÊNCIA: Atendimento ao Cliente

SUMÁRIO DA EXPERIÊNCIA: A busca pela excelência na prestação de serviços ao cliente envolve diversas variáveis, começando pelo elemento humano, passando pelos processos, envolvendo as estruturas de atendimento e as estruturas da própria operação de serviço. Nesse sentido, ao "conectar pessoas e destinos", a Planalto Transportes gerencia estrategicamente ações de desenvolvimento das pessoas, qualidade dos serviços e relacionamento com o cliente.

1 DESCRIÇÃO DO CONTEXTO DA EXPERIÊNCIA

Cada vez mais, um bom atendimento ao cliente não se restringe apenas à entrega de um bom produto ou serviço. Saber cativar parceiros de negócio é um trabalho que se estende a uma série de outros momentos, desde o primeiro contato até retornos constantes quanto à satisfação final. Nesse contexto, para a Planalto Transportes, um bom atendimento refere-se a gerenciar com transparência todas as fases do relacionamento do cliente com a empresa, busca-se analisar a experiência sensorial (sensações do cliente), afetiva (sentimentos), cognitiva (pensamento) e comportamental (estilo e ação).

Acredita-se que a emoção é o canal de conexão empresa-cliente e todas as ações da empresa visam esse propósito, pois os esforços estão em encantar o cliente e ser uma empresa referência no transporte de passageiros.

Dessa forma, o objetivo da Planalto é construir um posicionamento de credibilidade, através do desenvolvimento de valores e ações que geram o encantamento do cliente no momento da conexão ao seu destino.

Através do investimento em desenvolvimento das pessoas, qualidade dos serviços e relacionamento com o cliente, a Planalto possui como meta: avaliar a satisfação dos clientes e atingir um índice de favorabilidade superior a 90%.

O reflexo do trabalho é atribuído aos clientes da Planalto, tendo como agente transformador, os colaboradores da empresa.

2 RELATO DA EXPERIÊNCIA

2.1 Desenvolvimento das pessoas

A empresa tem a preocupação de desenvolver nos colaboradores o **orgulho de pertencer**, competência essa que os estimula a reconhecer na história da empresa, a cultura, a tradição e ser capaz de enxergar seus valores pessoais nos valores da organização; ter identificação com o negócio, compromisso com a ética e com os referenciais estratégicos; sentir paixão pelo que faz e realização no trabalho.

O fortalecimento do orgulho de pertencer visa transmitir essa essência ao mercado, gerando nos clientes a identificação com os valores da organização. Um dos

valores essenciais é o foco do cliente, no qual cada colaborador tem a missão de conectar-se com o cliente, entendendo suas necessidades, seus desejos e direcionando o trabalho para atender com excelência essas expectativas.

Visando o sucesso nesse relacionamento, a empresa utiliza programas de formação e desenvolvimento com as equipes, em especial, para os colaboradores da linha de frente, que precisam estar preparados para encantar a diversidade de clientes.

Desenvolvimento dos motoristas: o trabalho realizado com os motoristas na empresa é constituído em dois níveis: o primeiro nível refere-se à formação de novos motoristas, onde eles são capacitados a operar no modelo Planalto, e o segundo nível visa o desenvolvimento, atualizando e aperfeiçoando os profissionais da empresa. O conteúdo dessa formação é ministrado em módulos que são orientados por quatro temas principais: procedimentos operacionais, acidentalidade, condução econômica e atendimento ao cliente.

O primeiro módulo de formação de motoristas é introdutório, é a etapa conceitual, no qual é abordado o contexto em que o negócio está inserido e o desempenho almejado dessa função, a fim de sintonizá-los com as competências que a empresa entende como necessárias em relação ao atendimento ao cliente e à operação.

Como seguimento, tem-se a oportunidade de conhecer e exercitar determinados processos no setor de manutenção dos veículos, setor financeiro, administração de pessoal e setor de tráfego, com o objetivo de praticar o conhecimento teórico que foi obtido no decorrer do primeiro módulo.

A próxima etapa é voltada especificamente para a conceituação teórica da função, abordando as temáticas: funcionamento do veículo e agregados; órgãos competentes e legislação vigente; qualidade da alimentação e do sono; execução da viagem e atendimento ao cliente. Para auxiliar nesse processo de maneira inédita entre empresas de transporte rodoviário no Brasil, a Planalto inaugurou em 2012 um novo momento na formação de motoristas solicitando à fabricante dos seus ônibus, a criação de um booguie (simulador da cabine de um ônibus MARCOPOLO G7). O objetivo é intensificar o treinamento dos colaboradores, principalmente motoristas, para uma melhor performance durante a viagem.

Concluída essa fase, são realizados testes teóricos e práticos tendo como finalidade avaliar o aprendizado do novo colaborador. Os testes práticos são feitos nas dependências da empresa, no perímetro urbano e em percursos de futura atuação do motorista, chamados reconhecimentos de trecho. Essa etapa tem o acompanhamento de um dos motoristas orientadores que passa a interagir como um coaching, instigando o exercício das abordagens anteriores. Durante esse teste, o veículo realiza trajeto sem clientes, mas com os novos colegas que acompanham essa avaliação, pois motorista avaliado e motorista orientador usam microfones, oportunizando o áudio e a aprendizagem dos colegas presentes no interior do ônibus.

Ao final desse processo, que possui duração média de 30 dias, é realizado o ritual de formatura, no qual o novo motorista recebe as divisas da Planalto, simbolizando a aptidão para o exercício da sua função. Mesmo após a formatura, o colaborador vai ser acompanhado em no mínimo dez viagens, por um motorista facilitador que ao final deste período preenche um relatório e aprova a performance do novo colega.

Torna-se relevante destacar que são realizadas reciclagens com intervalo de no máximo dois anos, com base em oportunidades de melhoria, alterações de procedimentos, padrões e tecnologia. Um novo módulo está sendo planejado a fim de desenvolver a sensibilidade na condução e trato com pessoas, utilizando-se de técnicas que exploram sentidos humanos de visão, audição e tato.

Atualmente, a Planalto Transportes é destaque no desenvolvimento de colaboradores com alto padrão de exigência, investindo cerca de 368 mil reais e 30 mil horas por ano na formação desses colaboradores.

Desenvolvimento dos comissários de embarque: Em 2001, a Planalto Transportes foi pioneira, no estado do Rio Grande do Sul, em personalizar o atendimento ao cliente através de comissários de embarque. O programa de formação de comissários de embarque tem como objetivo estabelecer junto aos colaboradores um padrão de qualidade nas práticas de atendimento. O programa contempla o desenvolvimento dos colaboradores no processo de integração e o aprimoramento daqueles que já atuam na função.

O primeiro módulo referente a papéis e responsabilidades, tem como finalidade proporcionar o entendimento da estrutura organizacional e do segmento

transporte de passageiros, instruir quanto ao macro processo da operação através de visitas aos setores de tráfego, manutenção e financeiro, e desenvolver as competências técnicas e comportamentais do cargo.

O segundo módulo, sobre processos operacionais, busca através da instrução teórica e prática, preparar o colaborador para realizar suas atividades com qualidade e em conformidade com os padrões desejados.

O terceiro módulo representa o foco no relacionamento com o cliente, a fim de desenvolver as equipes para um padrão de excelência em prestação de serviço, abordando temáticas como: diferenciais do serviço da Planalto, postura e apresentação pessoal e acessibilidade de pessoas com deficiência.

O quarto e último módulo desta formação visa a aplicação de conceitos, desenvolvendo a prática das temáticas trabalhadas nos módulos anteriores através de visita técnica nas principais bases que compõem a operação.

A carga horária desse programa de formação soma 64 horas por colaborador treinado.

2.2 Qualidade dos serviços

Tendo em vista a constante preocupação da Planalto em otimizar o tempo dos seus clientes, que a cada dia torna-se mais escasso, e propiciar situações de bem-estar durante a viagem, a empresa busca inovar nos diversos serviços oferecidos, garantindo sucesso na sua conexão.

Espaço Cliente Planalto: Na Planalto todo o cliente é vip! Visando qualificar o atendimento prestado aos 200 mil passageiros que embarcam e desembarcam mensalmente pelas linhas de ônibus da Planalto nas rodoviárias de Porto Alegre e Santa Maria foi criado o Espaço Cliente Planalto. Esse espaço é destinado ao descanso e ao entretenimento do cliente que poderá desfrutar dos benefícios: ar climatizado, toaletes (inclusive para portadores de necessidades especiais), fraldário, guarda malas, espaço kids, computador, internet Wi-fi, revistaria, TV, sala de reuniões, jogos de mesa, souvenirs e máquinas de auto-serviço com cafés, bebidas e snacs (doces e salgados). Outro diferencial do Espaço Cliente Planalto é o trabalho do artista Mateus Grimm, que retrata em um painel o povo brasileiro através de sua cultura e

lembranças. “Tirei partido da linguagem do enquadramento de fotos feitas em viagens. A forma de retratos em paisagens fortalece a ideia de reconhecimento, porque as pessoas vão se identificando com os elementos que ali aparecem”, afirma o artista.

Além do espaço na estação rodoviária de Porto Alegre, que oferece 100 lugares e Santa Maria, que oferece 40 lugares aos clientes, a empresa conta, também, com salas de atendimento exclusivas aos passageiros nas rodoviárias de Rio Grande e Caxias do Sul.

Renovação da Frota: Ao longo dos 64 anos de atuação, a empresa se destaca pela constante preocupação e dedicação com o bem-estar do cliente, sendo pioneira no estado do Rio Grande do Sul, na aquisição de motor traseiro (1971), ar condicionado (1993), freios ABS (1996) e internet Wi-fi a bordo (2009). Fator que está aliado a renovação da frota, que nos últimos três anos aproximou-se de 50%, atingindo aproximadamente 4 anos de idade média da frota, atuando com 254 veículos.

Double Service: No ano de 2007, ao disponibilizar as modalidades executiva e convencional em um mesmo ônibus, a empresa planejou otimizar o tempo dos clientes durante a viagem, proporcionando mais conforto e bem-estar. Dentre os recursos disponíveis na modalidade executivo do Double Service, serviço exclusivo da Planalto no estado do Rio Grande do Sul, o cliente tem à disposição 12 lugares com poltrona ampla super soft reclinável, descansa pés, travesseiro, manta, água mineral e ponto de energia individual.

Esse serviço da Planalto vem conquistando novos clientes. Em 2010, a ocupação desta categoria nos ônibus Double Service cresceu 43% em relação ao ano anterior, aderência que se confirmou em 2011, alcançando um crescimento de 27,4%.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): Como forma de garantir constantes melhorias na prestação de serviço, a empresa utiliza o SAC como ferramenta de avaliação dos seus diferenciais e otimização de seus processos. Dispondo de um sistema operacional que visa garantir a eficiência desse canal de comunicação, de forma proativa e com elevado grau de resolutividade às constatações e solicitações, inclusive disponibilizando acessibilidade para clientes portadores de deficiência auditiva. A escuta ao cliente tem grau de importância tão elevado para Planalto

Transportes que acionistas e diretoria da empresa acompanham, diariamente, as manifestações de clientes por esse canal.

2.3 Relacionamento com o cliente

A empresa possui um calendário de datas comemorativas onde realiza ações de relacionamento com o cliente visando a fidelização e o encantamento dos seus passageiros. Estas ações buscam, de forma inovadora e atrativa, aproximar pessoas e instigar a criatividade daqueles que utilizam os serviços da Planalto.

Arte na Estrada: Em 2012, o concurso cultural Arte na Estrada, promovido pela Planalto com apoio da empresa Marcopolo e da Secretaria Estadual da Cultura, teve como objetivo ilustrar a lateral de 25 novos ônibus adquiridos pela empresa, tornando-os espaços de expressões artísticas itinerantes, dando visibilidade a trabalhos de pintores, designers, ilustradores e grafiteiros. Através dessa ação a Planalto foi a primeira empresa de transporte rodoviário a transformar a lateral dos seus ônibus em uma galeria de arte.

Com o tema “Conectando Pessoas e Destinos”, o concurso remete a ideia de que através do ônibus, a arte torna-se itinerante, vai além dos quadros, dos museus, das paredes e sai em busca do público. Dando início ao projeto, o grafiteiro gaúcho Mateus Grimm estampou suas obras nas laterais de nove ônibus da empresa.

Os resultados obtidos pelo concurso foram surpreendentes. Ao todo foram inscritas 108 obras, sendo 52 aprovadas na primeira fase, foram registrados 15.307 acessos na internet com 6.793 votos computados. Em primeiro lugar, com 1.357 votos, uma cliente de Itaqui/RS foi contemplada com uma viagem a Santiago do Chile pela Planalto Turismo; o segundo colocado foi de Flores da Cunha/RS, com 497 votos; já o terceiro lugar ficou para um porto-alegrense, com 428 votos.

Doce Destino: Para marcar as comemorações de Páscoa, a Planalto promove por dois anos consecutivos o concurso cultural Doce Destino, com o objetivo de fortalecer o marketing de experiência e tornar as idas e vindas de seus passageiros ainda mais agradáveis. Através da internet, o público pode interagir, respondendo a pergunta “por que o destino de sua escolha é doce?” Em 2011, as dez melhores frases

foram premiadas e os ganhadores receberam uma cesta de chocolates e uma viagem com acompanhante, para um destino escolhido nas Linhas da Planalto. Nesse ano o vencedor do concurso cultural ganhou uma cesta de chocolates e uma viagem, com acompanhante, para Buenos Aires/AR.

Dia do Motorista: No Dia do Motorista, a Planalto surpreendeu àqueles que chegavam e saíam nas rodoviárias de Porto Alegre e Santa Maria. Estudantes de Artes Cênicas da Universidade Federal de Santa Maria recepcionavam com uma encenação os motoristas e clientes.

Há 64 anos, a empresa homenageia seu quadro de aproximadamente 424 motoristas, com eventos internos. Nos últimos anos inovou buscando maior aproximação e interatividade com os passageiros. Além do inusitado e colorido entretenimento houve também, brinde com refrigerante e a distribuição de balões e minibus fazendo a alegria da garotada e dos adultos. Para a Planalto, ver o sorriso no rosto dos clientes e motoristas é o melhor resultado que se pode esperar.

Campanha de Carnaval: A Planalto realizou uma ação inovadora e de conscientização no carnaval de 2012. Foram distribuídas pelos comissários de embarque, máscaras de carnaval com a mensagem: “Quesito Segurança: DEZ. Aproveite o Carnaval e caia na folia com responsabilidade. Conte com o Motorista da Rodada Planalto”. Além da conscientização para o uso do cinto de segurança, com foco educativo, a campanha buscou aproximar a empresa dos seus clientes.

Dia das Mães: O Dia das Mães é lembrado pela Planalto como uma data muito especial. Ações são realizadas dentro dos ônibus e nas salas vip da empresa. São entregues brindes às passageiras em alusão a data e em 2012, no Espaço Cliente Planalto, as mães foram ainda homenageadas através da apresentação da violinista Camille Foletto.

3 ENVOLVIMENTO DA EMPRESA E DE PARCEIROS

No momento em que cada colaborador passa integrar à família Planalto, ele assume o compromisso com o atendimento ao cliente, recebendo uma capacitação para que possa desenvolver boas práticas durante a execução de suas atribuições, agregando valor à prestação dos serviços da empresa, pois a satisfação do cliente é o reflexo do trabalho de cada colaborador.

A empresa Marcopolo se destaca como parceira da Planalto Transportes, apoiando em projetos que visam o aprimoramento no atendimento ao cliente. A frota da Planalto possui em sua totalidade a marca Marcopolo, empresa que durante o período de renovação de frota foi patrocinadora da campanha Arte na Estrada que objetivou o relacionamento com o cliente, bem como a divulgação dos novos veículos. Como resultado dessa parceria, também foram desenvolvidos o simulador da cabine de um ônibus MARCOPOLO G7 para treinamentos e a adaptação dos veículos para proporcionar o serviço Double Service.

4 AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA

Como forma de avaliar o nível de satisfação dos seus usuários em relação às ações que visam a excelência no atendimento ao cliente, a Planalto Transportes investe em pesquisa. Em 2012, a pesquisa de satisfação de clientes foi realizada pela empresa Allcon Cience, responsável pela realização de pesquisas e análises mercadológicas há mais de 23 anos. O objetivo da pesquisa está atrelado a mapear os principais indicadores de satisfação e insatisfação dos serviços e estrutura da Planalto; compreender e descobrir, junto aos clientes usuários, novas oportunidades de diferenciação no mercado; e ser um instrumento orientador na elaboração de um plano de ação.

Como público-alvo foram entrevistados usuários dos serviços da Planalto na rodoviária de Porto Alegre, sendo abordadas as linhas com origem em Porto Alegre e destino a Uruguaiana, Santa Maria, São Borja, Alegrete e Rio Grande. A metodologia escolhida foi quantitativa, através de questionário fechado, as quais foram atribuídas pesos e perguntas abertas, onde possibilita o pesquisado colocar sua opinião

espontaneamente, através da técnica survey (entrevistas pessoais). Foram entrevistados 400 usuários e a pesquisa contou com 95% de grau de confiança.

A metodologia de pesquisa considerou a seguinte escala de satisfação: muito insatisfeito, insatisfeito, satisfeito e muito satisfeito, além da opção de resposta: em branco. O resultado da pesquisa da Planalto Transportes teve como favorabilidade o índice 91,6%. Entende-se por favorabilidade o universo de pesquisados que marcou a escala satisfeito ou muito satisfeito ao responder o questionário.

Os tópicos abordados na pesquisa referem-se à satisfação dos aspectos citados no quadro 01:

TÓPICOS AVALIADOS
COMISSÁRIOS DE EMBARQUE: capacidade de resolver problemas; apresentação pessoal; agilidade no atendimento; e cordialidade.
MOTORISTAS: agilidade; capacidade na resolução de problemas; uso de equipamentos do veículo; condução do veículo; apresentação pessoal; e cordialidade.
BENEFÍCIOS NO ÔNIBUS: disponibilização de mantas e travesseiros; disponibilização de água; apresentação dos filmes; e internet sem fio.
HIGIENE NO ÔNIBUS: aroma no interior do veículo; interior do veículo; e toaletes.
QUALIDADE DOS VEÍCULOS: climatização; ruído interno; conforto de viagem; e conforto das poltronas.
AVALIAÇÃO DA VIAGEM: local para lanche; número de paradas; tempo de viagem; e disponibilidade de horários.
MODALIDADES DE SERVIÇO: leito; convencional; executivo; e econômico.
DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO: serviço de atendimento ao cliente (SAC); site da empresa; internet (redes sociais, site de notícias); jornal; e rádio.
ESPAÇO CLIENTE PLANALTO: produtos e serviços; entretenimento; toaletes; capacidade das atendentes na resolução de problemas; cordialidade no atendimento; conforto; e acessibilidade.

Quadro 01: Tópicos avaliados

A figura 01 apresenta o resultado da favorabilidade obtida em cada tópico avaliado:

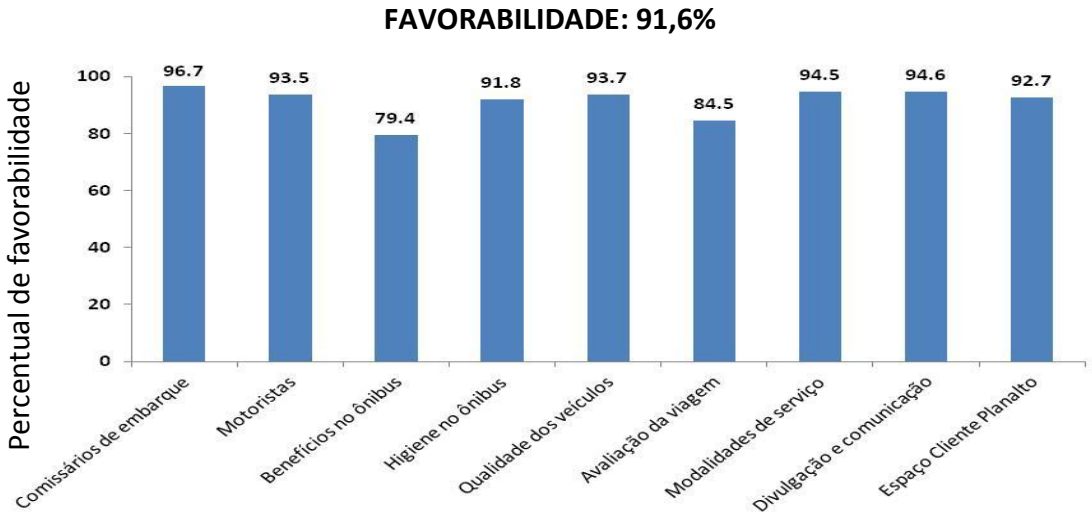

Figura 01: Percentual de favorabilidade

Os indicadores do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da Planalto também demonstram resultados com relação a qualidade dos serviços prestados. No ano de 2011 obteve-se um índice de 0,02% de reclamações a partir do total de clientes. Com relação ao indicativo do grau de satisfação dos acionistas a receita da empresa cresceu 20,52% de 2009 para 2011.

Comprovando os impactos sobre o posicionamento da empresa no mercado, a Planalto vem se destacando desde 2006 entre as primeiras colocadas na pesquisa Marcas de Quem Decide. A pesquisa feita no Rio Grande do Sul avalia simultaneamente os índices de lembrança e preferência de marcas em mais de 100 setores da economia. Realizada desde 1999 pela Qualidata Pesquisas e Conhecimento Estratégico, os resultados são publicados todos os anos em parceria com o Jornal do Comércio, de Porto Alegre. No setor Empresa de Ônibus, a Planalto consagrou-se, em 2011, na liderança no quesito preferência e no ano de 2012 destacou-se como a empresa mais lembrada entre os gaúchos.

FICHA TÉCNICA

Responsável pelo Relato da Experiência:

VERÔNICA DALMOLIN CATTELAN – Assistente da Qualidade

Participantes:

CLÁUDIA DE OLIVEIRA KESSLER – Supervisora de Desenvolvimento Humano e Organizacional

KARINA DO AMARAL VIEIRA – Analista de Desenvolvimento Humano e Organizacional

MARIANE GUEIRAL REHN – Analista de Marketing

PAULO ROBERTO PETERSEN – Diretor de Operações

PEDRO GUILHERME PASQUALINI FABBRIN – Supervisor de Desenvolvimento Humano e Organizacional

RAFAEL BEDIN SPERANDIO – Analista de Marketing

RICARDO LUIS SANCHES AGENDES – Gerente Operacional Passageiros

Parceiros:

MARCOPOLO