

Julho/2009 - Nº 134

“Satisfação do cliente: nossa missão”

Foi com este tema que a fonoaudióloga Monika Monguilhott proferiu palestra durante a reunião geral de avaliação do PPR, no dia 15 de julho, no auditório da Mitra Diocesana de Joinville. O encontro, que aconteceu em dois horários, serviu para despertar em cada um dos presentes a importância da comunicação e de todos os aspectos envolvidos na imagem da empresa, transmitida aos clientes pelas atitudes de cada colaborador. “Para atender bem o cliente as empresas precisam de pessoas capacitadas e empenhadas nesta tarefa, afinal, só o cliente satisfeito fica conosco”, declara Monika. Segundo pesquisas, 74% dos clientes mudam de fornecedor por causa do

atendimento. Ela destacou ainda o que encanta e o que desencanta neste atendimento e buscou na plateia exemplos do dia a dia no transporte coletivo, como os cuidados ao frear o veículo, ao fechar a porta, ao cumprimentar o usuário que entra no ônibus, entre outros detalhes.



Monika destaca atitudes positivas



“Achei a palestra muito válida porque a primeira impressão do atendimento é mesmo muito importante. O atendimento direto que a gente faz é a primeira imagem que o cliente tem da empresa e precisamos estar atentos para satisfazê-lo.”

Jairo Meurer, motorista do Terminal Sul.



Dicas de bom atendimento

Segundo Monika, nada é mais importante do que a pessoa a ser atendida. Por isso, ela destaca algumas atitudes positivas:

- ▶ Cuide da sua postura (expressão facial e corporal).
- ▶ Sorria, seja gentil e simpático.
- ▶ Sempre olhe nos olhos das pessoas.
- ▶ Cumprimente.
- ▶ Coloque-se à disposição: “Em que posso ajudar?”
- ▶ Pare o que estiver fazendo para atender o cliente que lhe pede ajuda.
- ▶ Dê abertura para que ele seja ouvido.
- ▶ Lembre-se de que você é a empresa naquele momento.
- ▶ Saiba ouvir e anote o que for preciso.
- ▶ Nunca interrompa o cliente.
- ▶ Nunca diga: “Isso não é problema meu”.
- ▶ Quando estiver ouvindo uma reclamação, comece dizendo: “Eu entendo o senhor...”, para depois explicar o ocorrido.

DE OLHO NO PPR

Ainda que em junho tenham aparecido três “carinhas verdes” em seus resultados – com destaque para o consumo de diesel na Gidion e Verdes Mares e para o índice comportamental –, o balanço do primeiro semestre do PPR 2009 não foi positivo. “O mercado está tão interligado, que tudo o que afeta o mundo, afeta as empresas que são nossas clientes, afeta nossos usuários e, consequentemente, nosso desempenho”, enfatiza o Diretor

Geral Moacir Bogo. Em comparação ao mesmo período do ano passado, o faturamento caiu e as despesas subiram, o que significa uma necessidade ainda maior de ajustes e mudança de atitudes. “Todos nós podemos fazer melhor o que já fazemos. As dificuldades estão aí, mas é muito bom descobrir que temos condições de melhorar, e nós temos. Não vamos jamais desanimar, afinal, 2009 ainda tem mais seis meses pela frente”, finaliza.



Que venha o próximo semestre

Começamos o ano cheios de incertezas sobre o comportamento do mercado, e as notícias deste primeiro semestre de 2009 acabaram não sendo muito boas. O desempenho do PPR reflete que os números não são o que esperávamos reunir neste período. Mas, nada que muita dedicação – característica de nossos colaboradores – não possa reverter. Tenho certeza de que, trabalhando juntos, teremos um semestre muito melhor. Como vemos em matéria dessa edição sobre os recicláveis, tudo pode ser transformado e melhorado, resultando em benefício, às vezes, impensado. Quero aproveitar o espaço para parabenizar os motoristas, pela passagem do seu dia – 25 de julho –, e lembrar também do Dia dos Pais, desejando muitas alegrias com suas famílias. Outra grande data está chegando, as Festas do Programa Zero Acidente, e ficamos na expectativa de reunir um grande número de profissionais que merecem nossa homenagem. Unidos vamos transformar o próximo semestre em motivo de comemoração!

Moacir Bogo - Diretor Geral

PROMOVIDOS/MUDANÇA DE CATEGORIA

Julho

GIDON

Ademir Leopoldo Veridiano passou de mecânico I para mecânico II. **Genilson da Silva Pereira** passou de lubrificador para abastecedor. **Marcos Leandro Liborio** passou de ajudante de serviços para lubrificador. **Rosnaldo Marinho Lautere** passou de assistente de supervisor para motorista.

Dia dos Pais

Ser pai é estar cada vez mais presente na vida dos filhos. E essa tarefa não é fácil, não é para qualquer um. Por isso, nesse Dia dos Pais, a Gidion/Verdes Mares parabeniza a todos esses bravos homens de grande coração!

Esclarecimento

Os serviços de fisioterapia, mostrados na edição anterior, estão disponíveis apenas para os colaboradores, não sendo extensivo aos dependentes.

Festas Zero Acidente

Na primeira quinzena de agosto estarão disponíveis as listagens com os nomes dos homenageados, nos murais dos terminais/estações, nas salas dos motoristas (garagens), na garagem da Verdes Mares e no RH. Os colaboradores que não tiverem seus nomes divulgados e tiverem dúvidas devem contatar o setor responsável (destacado na listagem), dentro do prazo estabelecido. Os convites serão encaminhados no início de setembro.

PROFISSIONAL DO MÊS

Foco no trabalho



Gilson Luiz Duarte, motorista do fretamento e viagens da Gidion, é um daqueles profissionais que se dedicam de corpo e alma ao trabalho. “Estou sempre muito ligado no meu trabalho. Acredito que, para ser um bom profissional, a gente precisa, além de gostar do que faz, ter conhecimento, saber tomar decisões e ser firme”, ensina. Casado e pai de duas filhas, Gilson trabalha na Gidion há 27 anos, dos quais 22 no fretamento. “Hoje atendo Busscar, Vega, Embraco e Whirlpool e conheço bem os clientes. Trato todo mundo muito bem, sempre dando bom-dia, sendo muito educado. Assim faço a minha parte para um bom atendimento”, lembra. Para ele, a maior dificuldade da profissão é mesmo o trânsito, por isso diz que é preciso estar focado, com atenção redobrada. Para manter a tranquilidade aos 53 anos, ele aproveita os momentos de folga para descansar. “Mas não fico muito tempo parado, não. Estou sempre arrumando um trabalhinho em casa pra fazer.”

Reducir, Reutilizar e Reciclar

A prática dos 3Rs – Reduzir, Reutilizar e Reciclar – está cada vez mais em alta. Devemos lembrar que, antes de chegarmos na reciclagem, podemos tomar outras atitudes positivas. Em primeiro lugar é preciso reduzir a quantidade de resíduos (cada indivíduo produz em média 1,5 kg de lixo por dia). Em seguida, podemos reutilizar os materiais, como transformar papel usado em bloco de anotações. Depois desses dois passos é que partimos para a reciclagem. Ela consiste em dar vida nova a tudo o que pode ser separado e destinado à coleta seletiva. E separar o lixo reciclável é fácil, veja essas dicas.

- Não é necessário colocar um cesto para cada grupo (plástico, papel, vidro, metal). Duas lixeiras bastam.
- Apenas separe os materiais recicláveis do lixo orgânico (restos de comida).
- Lave bem as embalagens.
- No caso de vidros, proteja-os com jornal ou papelão.
- De preferência, amasse as latínhas ou outros materiais.
- Joinville conta com serviço de coleta seletiva, informe-se sobre dias e horários (3441-0400). Para São Francisco do Sul e região, entre em contato com a Associação de Catadores (4442-2854).

Ginástica Laboral sustentável

Um exemplo de que a reciclagem pode estar em todo lugar é o uso de garrafas pet na ginástica laboral da empresa. A equipe responsável pelo serviço utiliza os materiais para produzir pesos, vai e vem e bolinhas. Eles são utilizados nos exercícios de fortalecimento muscular e de coordenação motora. Além da questão ambiental, ainda se economiza com a compra de materiais.



Arraiá da Saúde



No dia 1º de julho foi realizado o Arraiá da Saúde nos terminais Sul, Nova Brasília e Guanabara, na Manutenção e no setor Administrativo da Matriz. No dia 2, foi a vez do pessoal do Itaum se divertir na festa junina. Os ambientes receberam decoração típica e os colaboradores foram recepcionados pela equipe da ginástica laboral vestida a caráter. Danças juninas,

pé de moleque e muitas brincadeiras fizeram parte da diversão. Além de quebrar a rotina, a ideia foi motivar ainda mais os colaboradores a participar da ginástica laboral



MOTORISTA CONSCIENTE

Artigo 45 – Mesmo que a indicação luminosa do semáforo lhe seja favorável, nenhum condutor pode entrar em uma interseção se houver possibilidade de ser obrigado a imobilizar o veículo na área do cruzamento, obstruindo a passagem do trânsito transversal.

A regra número 1 na condução de um veículo, independentemente do tamanho, é aquela que diz que o condutor sempre deve estar muito atento no fluxo dos cruzamentos. Mais ainda quando se trata de veículos longos, como os ônibus. Em virtude do tamanho e peso do coletivo, o sinal amarelo sempre deve ser encarado como vermelho, pois se o motorista passar no semáforo em amarelo, a parte traseira do ônibus (mas, perante a lei, o ônibus inteiro) automaticamente passará no vermelho. E mais, a regra da lei é tão severa que o dispositivo em comento chega a determinar que, mesmo na ocasião em que o sinal está aberto (verde), não se deve avançar quando houver o risco de que ele feche (vermelho) e o carro permaneça obstruindo o tráfego da rua transversal. Essa regra também serve para permitir que o trânsito escoe de forma mais adequada e organizada. A obediência de tal preceito, além de obrigatoriedade, reveste-se de regra pura de urbanidade e de respeito para com o próximo, inerente a qualquer tipo de relação com os demais. Ou seja, é uma norma que impõe um comportamento simples, até porque todos nós ansiamos por respeito.

**Wilson Pereira Junior,
advogado**

Comemoração especial

No dia 24 de julho, a Gidion e a Verdes Mares serviram um delicioso café para todos os colaboradores em comemoração ao Dia do Motorista (25/07). A homenagem foi feita em diversos horários nos terminais Sul, Itaum, Nova Brasília, Guanabara e Centro, na Garagem da Matriz, na Rodoviária e na Verdes Mares de São Francisco do Sul e Araquari. O Diretor Geral, Moacir Bogo, esteve nos terminais para prestigiar estes profissionais que, literalmente, movem a empresa com a força e habilidade de suas mãos. Parabéns a todos os motoristas, bravos guerreiros do trânsito, e a todos os demais funcionários que, em equipe, contribuem para o sucesso da empresa!



Daniel Saldanha tem nove anos de carreira como motorista, todos eles na Gidion. Para ele, cuidado ao volante e atenção aos passageiros são o fio condutor do bom motorista. "A cada dia encerrado com sucesso, sempre agradeço a Deus", conclui.

O motorista Cláudio Rafael Inácio, dez anos de Gidion, 17 de boleia, é um exemplo de segurança. "Dentro da cabine é minha vida, e com segurança vive-se muito mais", diz Cláudio, prestes a completar cinco anos sem acidente.



Cláudio Silva Borba tem 23 anos ao volante, 13 no caminhão e quase 10 nos ônibus da Verdes Mares, fazendo o trajeto Enseada-Joinville. "Eu faço meu trabalho com gosto, sempre atento ao trânsito, que muda muito da estrada para a cidade."



Café homenageia motoristas no Terminal Centro



Moacir Bogo participa do café com os colaboradores no Terminal Sul

Cientes da Busscar



No dia 2 de julho a Gidion recebeu a visita de representantes das empresas Metrocaribe e Busscar Colômbia

Treinamento de cipeiros na Verdes Mares

De 29 de junho a 3 de julho, a nova turma de cipeiros da Verdes Mares – gestão 2009/2010 – participou de um treinamento na empresa, no qual foram realizadas palestras sobre primeiros socorros, identificação às condições e atos inseguros no ambiente de trabalho e brigada de incêndio, entre outros. Os novos cipeiros, que tomaram posse no dia 16 de julho, são: Adriano Cardoso Costa, Adriano Dornelles da Silva, Antonio Carlos de Faria, Damázio Jacó Gonçalves, Ediberto Buttei, Elisangela Camila dos Santos, Marcio Francisco Schotz e Patrícia Correa Maia Carvalho.

