

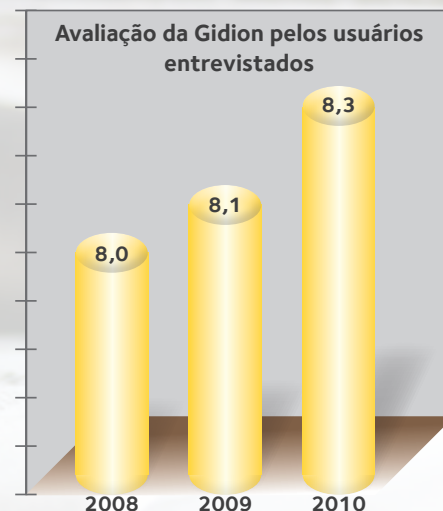


## Pesquisas avaliam satisfação dos clientes

A Gidion, por meio da empresa Delfos Informações Estratégicas, realizou duas pesquisas: uma para avaliar a satisfação do usuário do transporte coletivo e a outra para avaliar o nível de satisfação dos contratantes do serviço de fretamento.

A pesquisa de satisfação do usuário do transporte coletivo é feita desde 2002 e tem por objetivo aprimorar continuamente a qualidade dos serviços prestados, buscando na satisfação do usuário o referencial para a implantação de mudanças e reforço de aspectos positivos hoje praticados pela Gidion. A nota média de satisfação dos clientes do

transporte coletivo nos itens pesquisados em 2010 é **8,3**. Os entrevistados avaliaram atendimento dos motoristas, transporte nas faixas exclusivas, frequência dos ônibus, horário das linhas, integração das linhas, atendimento nos guichês, atendimento dos fiscais, atendimento nos terminais, limpeza interna e externa, segurança dos veículos e atendimento do SAC. Destaque para o atendimento dos motoristas, que recebeu nota média de 8,5 e frequência dos ônibus, com nota média de 8,3. As entrevistas foram realizadas entre os dias 9 e 17 de novembro de 2010 nos terminais gerenciados pela Gidion.



**A Diretoria da Gidion agradece a todos os colaboradores que contribuíram para o resultado positivo da pesquisa de satisfação, principalmente aos motoristas, porque, mesmo com o trânsito cada vez mais complicado, com as dificuldades de infraestrutura da cidade, os profissionais obtiveram uma boa avaliação.**

### Serviço de fretamento

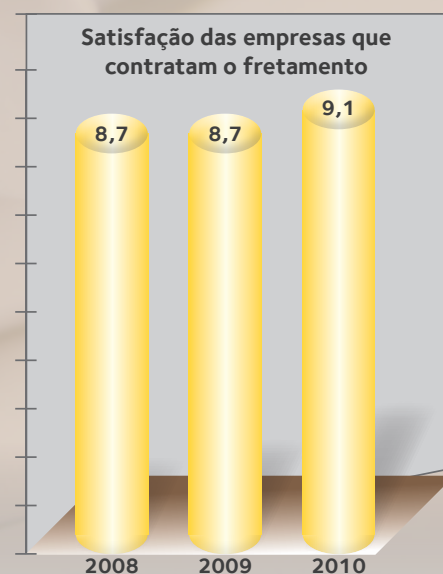
Para avaliar o nível de satisfação do serviço de fretamento, a Delfos entrevistou os representantes das 11 empresas atendidas pela Gidion. A pesquisa identificou o nível de satisfação do cliente perante o profissional que o atende e apontou o índice de satisfação com a qualidade da frota e as sugestões dos clientes referentes ao serviço de fretamento.

Os representantes das empresas atendidas avaliaram o trabalho dos motoristas, supervisores e gerentes, a facilidade de contato, a resposta aos problemas, veículo conforme contrato e segurança dos veículos. As entrevistas foram realizadas entre os dias 9 e 18 de novembro de 2010.

A nota média de satisfação dos clientes foi **9,1**.

### Principais qualidades atribuídas pelos usuários do transporte coletivo e do fretamento

- Competência • Inovação • Respeito ao meio ambiente
- Qualificação dos funcionários • Respeito aos usuários
- Transparência • Organização • Confiabilidade • Seriedade



## Por um transporte mais eficiente

Todos os dias as indústrias de Santa Catarina promovem descobertas e invenções. Afinal, a máxima da modernidade é se reinventar. Ao mesmo tempo em que essa postura exige muita musculatura das empresas para vencer no mercado, também abre oportunidades de melhorias. Com esse intuito, de preservar os pontos fortes da Gidion e buscar novas soluções, realizamos a pesquisa de satisfação do usuário do transporte coletivo e dos contratantes do serviço de fretamento. O resultado foi muito satisfatório, atestando índices de qualidade superiores aos do ano anterior. Colaboradores, estamos no caminho certo e reafirmamos o nosso compromisso com a excelência do transporte coletivo. Entretanto, sabemos que o serviço poderia estar melhor, seguindo os mesmos níveis dos países desenvolvidos e garantindo, inclusive, passagens com preços mais acessíveis. E qual a causa de tudo isso? A resposta está na ausência de uma política nacional voltada para o transporte público. Assim como muitos setores da economia brasileira, o nosso segmento também apresenta contradições. O Brasil é um dos maiores consumidores de ônibus do mundo, mas não há incentivos para a atividade. Só para citar um exemplo, na última década o diesel subiu três vezes mais que a gasolina. Enquanto o poder público tapa os olhos, fazemos a nossa parte em tornar o transporte coletivo de Joinville e região mais eficiente e sustentável. Sabemos que essa tarefa é difícil de ser alcançada, mas se pudermos contar com o comprometimento de todos, dá para chegar lá.

Moacir Bogo  
Diretor geral

## PROMOVIDOS/MUDANÇA DE CATEGORIA

### JANEIRO

GIDION	CARGO ANTERIOR	CARGO ATUAL
Elsio Geraldo da Silva	Ajudante de serviços	Lubrificador
Gian Carlos da Silva	Auxiliar de latoeiro	Latoeiro I
José Luis Rocha *	Motorista veículo leve	Motorista
Samuel Elói de Brito *	Motorista veículo leve	Motorista
Wesley Benka Lourenço	Ajudante de serviços	Manobrista
Fabício Luiz de Andrade	Supervisor de negócios	Assessor supervisor operacional fretamento

VERDES MARES	CARGO ANTERIOR	CARGO ATUAL
José Carlos Bonsignari Lopes da Silva	Cobrador urbano	Cobrador rodoviário
Patricia Correia Maia Carvalho	Auxiliar de almoxarifado	Auxiliar administrativo I

\*Colaboradores promovidos que passaram pela Escola de Motoristas



## Competência e oportunidade

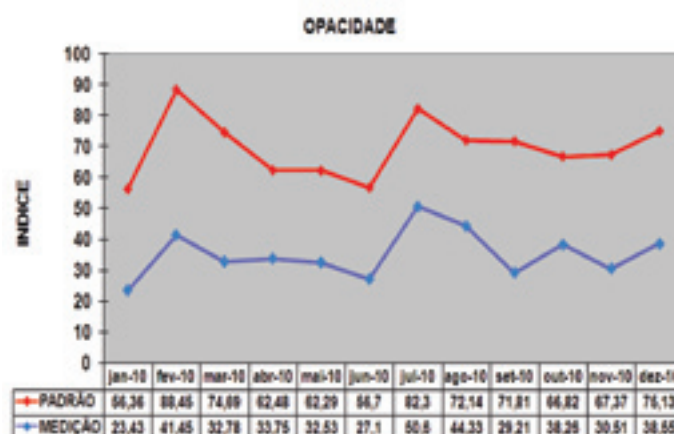
Wesley Lourenço é um garoto esperto, daqueles que aproveitam as oportunidades que a vida oferece. Há pouco mais de um ano, ele iniciou a carreira na Gidion como ajudante de serviços. Hoje, é manobrista. “Meu supervisor sempre me estimulou a fazer a carteira de motorista D. Assim que terminei o processo, surgiu uma vaga e entrei”, orgulha-se. E ao que tudo indica, Wesley não vai parar por aí: “Sonho em ser motorista, mas ainda quero curtir um pouco mais a nova função”.

## MEIO AMBIENTE

### Opacidade com muito sucesso

A Gidion tem um controle de manutenção preventiva para toda a frota, e uma das atividades é o controle das emissões de gases. O equipamento que mede a quantidade do gás que sai pelos escapamentos dos veículos é o “opacímetro”. Este controle foi implantado em 2006 e constata que 100% dos ônibus da Gidion estão com

índice de opacidade em 40% abaixo do estabelecido pelos fabricantes dos motores. Cerca de 25% da frota passam pela medição mensalmente. Além disso, os veículos passam por intervenção mecânica nos componentes do sistema de alimentação, troca de filtros e ajustamentos na bomba e nos bicos injetores, com o objetivo de tornar a queima de combustível mais plena possível. As medidas reduzem o consumo de óleo diesel e a emissão de poluentes. Outro fator que contribui é o uso do diesel metropolitano - S-500, que é mais caro mas emite menos gases poluentes.



## Onde tudo que se planta cresce

A horta de José Ivo é um retorno às origens. Vindo de Pernambuco, o motorista do fretamento mantém uma plantação de frutas e verduras típicas do Nordeste em sua casa. “Tenho jiló, quiabo e manu-manu, uma fruta pequeninha. Mas o que não pode faltar mesmo é a pimenta. Como todos os dias”, diverte-se, acrescentando que é ele o responsável pela limpeza da horta e plantio de novas espécies. “Estou sempre em busca de mudas. Em quatro anos devo colher até coco verde.”



### Mais alegria para a brinquedoteca

A Gidion doou um aparelho DVD e cinco filmes infantis de DVD para a brinquedoteca do Hospital Infantil Dr. Jesser Amarante. A entrega foi realizada no dia 2 de fevereiro.

### Solidariedade

A Gidion e a Verdes Mares agradecem a todos os colaboradores que contribuíram com doações que foram entregues aos seus colegas de trabalho vítimas das últimas chuvas e a uma família de Joinville que teve a casa incendiada.

### Paixão por ônibus

No dia 24 de janeiro Juliana Fabiam, 13 anos, e Julio Roberto Erban, 10 anos, se encontraram na Gidion para conhecer mais sobre uma paixão que têm em comum: ônibus. Os dois são apaixonados pelo veículo e costumam conversar com motoristas para tirar dúvidas sobre o assunto. “Em 2009 comecei a pegar ônibus e desde então fiquei interessada. Percebi que os motoristas nem sempre são tratados com respeito e mesmo assim continuam com bom humor a fazer o seu trabalho”, conta Juliana. Julio pediu a visita na Gidion como presente de aniversário. Essa é a segunda vez que ele vem. O garoto quer ser motorista e não vê a hora de tirar a carteira. “Eu gosto quando a porta do ônibus abre e me vejo no lugar do motorista”, explica.



### Agradecimento

A Gidion e a Verdes Mares agradecem a todos os profissionais que contribuíram, e muito, para o transporte dos passageiros, tanto os usuários do transporte intermunicipal nos dias de transtorno pelas chuvas, quanto os passageiros do transporte de fretamento. Parabéns a toda a equipe da Verdes Mares, principalmente aos motoristas e à supervisão que pensaram nas melhores soluções para o transporte da população. Valeu, equipe!

### Elogios à equipe

“Muitas vezes os motoristas passam despercebidos por nós usuários de transporte coletivo. Muitos de nós somos transportados por eles, dias, meses e anos, e nem percebemos que por trás destes profissionais tem um ser humano que espera um simples sorriso um bom dia ou uma boa noite. Eles são responsáveis por nos transportar aos nossos destinos, levando e buscando no final de cada dia. Em cada jornada de trabalho enfrenta o trânsito e o perigo. Por isso devemos a eles respeito e consideração.” Katiane, por e-mail (16/12/2010)

### Empenho e dedicação

“A chuva que atingiu São Francisco do Sul na noite da última sexta-feira (dia 21) causou muitos danos no município. Devido ao trânsito interrompido, o Condomínio Vega teve que viabilizar um transporte alternativo aos colaboradores. A alternativa do Jet Bus mudou totalmente a rotina do transporte coletivo de fretamento, o que obrigou as equipes de operação e fretamento da Gidion e Verdes Mares a trabalharem arduamente. Nesse sentido, gostaria de agradecer o empenho e dedicação da equipe em atender essa demanda, extensivo aos motoristas.” Carlos Alberto Andrade, Analista de Benefícios da ArcelorMittal Vega, por e-mail (25/01/2011)



José Carlos Vieira



Dirceu Sperber

## Estímulo ao conhecimento

A Gidion e a Verdes Mares sempre investiram na educação de seus colaboradores. Prova disso é o convênio firmado com o Centro de Educação de Jovens e Adultos (Ceja), que possibilita a conclusão do Ensino Fundamental e Médio com bolsa de 50%, o que representa um investimento de R\$ 5 por mês. O mecânico José Carlos Vieira aproveitou a oportunidade para terminar a oitava série e continuar os estudos. “Acabei fazendo o ensino médio também. Os professores têm técnicas que nos ajudam a compreender melhor”, garante. E grande parte do estímulo para voltar a estudar veio de casa: os filhos e o neto serviam de apoio na hora das tarefas. Dirceu Sperber, que já tinha tentado concluir os estudos antes, encontrou na empresa a oportunidade de ir mais adiante. “Terminei o ensino médio e agora quero fazer um curso técnico na área de design gráfico”, comenta o motorista. Os colaboradores que desejarem retomar os estudos podem se inscrever no RH, com Ana (2133), ou na sede do Ceja (rua Alexandre Schlemm, 110 – Bucarein – 3433 3950). As aulas são realizadas no próprio Ceja, de segunda a quinta-feira, nos turnos matutino, vespertino e noturno.

### Estudar pra quê?

- ✓ Quem estuda tem mais facilidade para se comunicar
- ✓ Quem tem conhecimento, argumenta melhor
- ✓ A escolaridade é um dos critérios para a maioria das vagas de emprego e promoção
- ✓ O colaborador que estuda é visto como alguém esforçado
- ✓ Quem estuda tem mais oportunidades

### Passeio ao Parque Unipraias

A Gidion e a Verdes Mares promovem um passeio para o Parque Unipraias, em Balneário Camboriú para os colaboradores e familiares. O passeio será realizado no dia 9 de março, aniversário de Joinville. A participação pode ser confirmada até dia 28 de fevereiro, junto à recepção do RH (Matriz). O custo por pessoa para a viagem e o passeio no parque é de R\$ 35,00, descontados na folha de pagamento, em até três vezes. Mais informações pelo ramal 2164.

#### 8 de março - Dia Internacional da Mulher

A empresa promove nos dias 2 de março (Gidion/Matriz) e 3 de março (Verdes Mares/SFS) evento especial para as colaboradoras e para as esposas e familiares dos colaboradores. Dicas de beleza, massagem relaxante, sorteio de brindes e muito mais. Não perca!

### O passageiro em primeiro lugar

A atenção é uma das virtudes do motorista Gilberto Crispin. Há sete anos na linha Sul/Guanabara, ele conhece a maioria dos clientes. “Sei quem vai embarcar em cada ponto e a cada horário da linha. Quando não aparecem, dou uma olhada pelos espelhos para ver se não estão correndo”, conta. A maior satisfação de Gilberto é poder contribuir com a vida das pessoas, facilitando a locomoção delas pela cidade. “O ônibus é apenas um meio de transporte. O que elas querem é chegar a algum lugar”, reflete. E a dedicação do motorista é constantemente reconhecida pelos passageiros, que costumam elogiar a educação com a qual são tratados.

