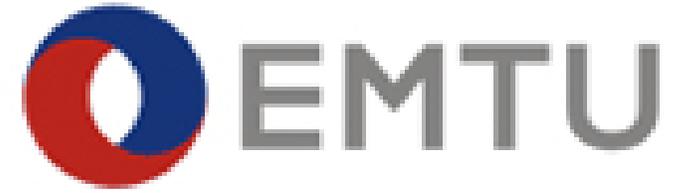


Filme BUS +

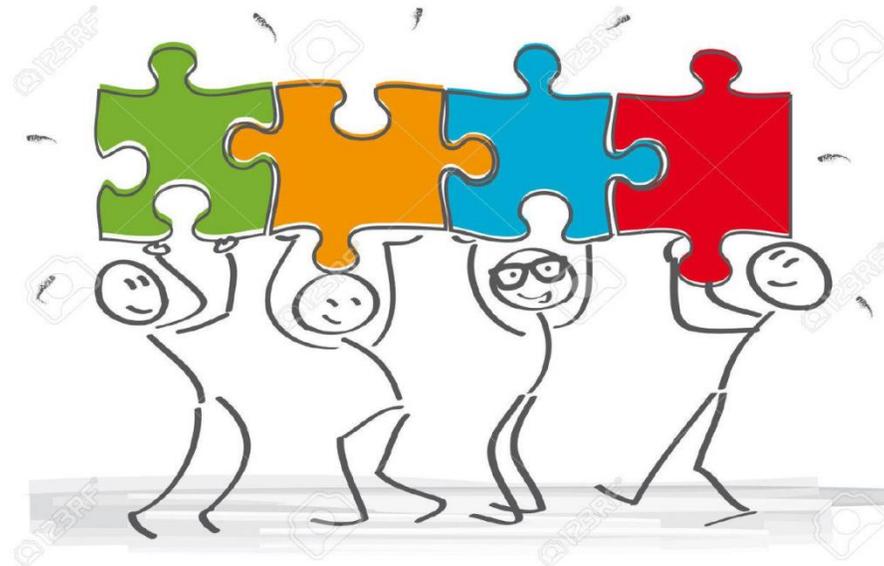




Encontro BUS +



Estreitamento de relacionamento entre os envolvidos no BUS +





✓ Apresentação dos participantes

Nome

Setor/Área de atuação

Plano de Ações



Grupo Belarmino



Treinamento, capacitação e acompanhamento de seus funcionários



Operacionalização Consórcio BUS +



Treinamento



Fiscais/ Inspetores / Tráfego

Treinamento operacional / procedimentos



Capacitá-los para operação BUS + em todas os seus
Procedimentos, exigências técnicas e operacionais

Objetivo



Treinamento



Fiscais/ Inspetores / Tráfego

Treinamento Comportamental



Atendimento ao Cliente

Relacionamento Interpessoal



Capacitá-los para compreensão do contexto BUS + , o papel de cada um na excelência do atendimento ao cliente e na proatividade para o sucesso do Consórcio

Objetivo

Motoristas

Treinamento operacional e técnico nos carros novos



Capacitação para operação dos ônibus

Objetivo





Frota renovada – 140 carros



- ✓ Ar condicionado
- ✓ Wi Fi
- ✓ Tomadas USB
- ✓ Acessibilidade
- ✓ Tecnologia Euro 5

Motoristas

Treinamento Informativo, procedimentos e comportamental

- ✓ Informações sobre o consórcio
- ✓ Procedimentos gerais de dirigibilidade
- ✓ Normas e regras gerais de atuação
- ✓ Atendimento ao cliente
- ✓ Inclusão e assistência a clientes com deficiência
- ✓ Empatia e relacionamento interpessoal
- ✓ Proatividade



Objetivo

Capacitar o motorista a prestar um serviço com qualidade



Treinamentos – Cronograma

Treinamento	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro
Fiscais operacional						
Fiscais comportamental						
Motoristas operacional						
Motoristas comportamental						



Também ...

Manual do fiscal BUS +

Manual do Motorista BUS +



OBS. Base para os manuais

- ✓ Regra Internas Grupo Belarmino
- ✓ Anexos do Contrato 014/2014

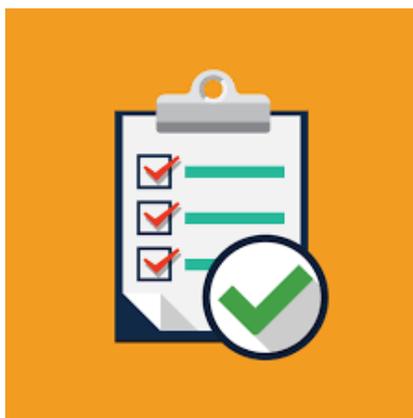


Outras ações ...

Coaching - Liderança



Avaliação do treinamento – auto análise



Atualizações de capacitação / treinamento



- ✓ Fiscais – bimestralmente
- ✓ Motoristas - anualmente

Acompanhamento / Monitoramento = Desempenho

Fiscais



Motoristas



Resultados dos Indicadores de desempenho X metas



Indicadores



- ✓ Multas/Notificações
- ✓ Ocorrências de clientes (CRC)
- ✓ Acidentes
- ✓ Monitoramentos gerais - CCO



CCO – Centro de Controle Operacional



CCO – Centro de Controle Operacional



Sub sistemas interligados

SCO – Sistema automatizado de controle de oferta (GPS nos veículos)

MIC – Sistema de vídeo monitoramento de infra estrutura por circuito fechado de televisão

MVC – Sistema de monitoramento de veículos por câmeras

CAL – Sistema de comunicação e alarme

PMV – Painéis de comunicação e alarme



CRC – Central de Relacionamento com o Cliente
(06 postos de atendimento das 6H00 / 20h00)

BUS + - Cronograma de implantação

[Cronograma de Implantação BUS+ para apresentação .xlsx](#)



BUS + em números :



✓ Ônibus - 414

✓ Km rodados – 3,4 milhões

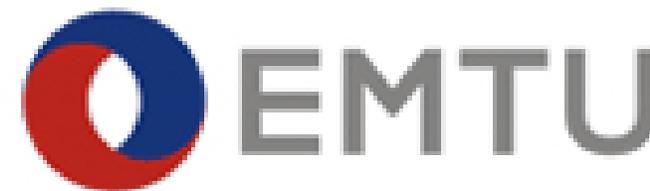
✓ Linhas - 145

✓ Municípios atendidos - 19

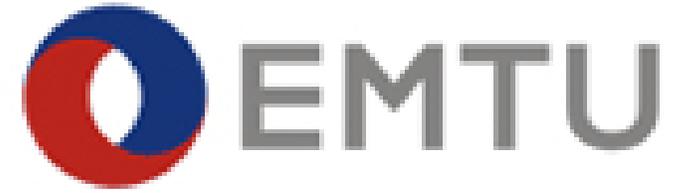
✓ Passageiros transportados – 3,2 milhões



Nosso desafio...



“O que cada um pode fazer para que o BUS + seja um sucesso ?”



“A MOBILIDADE NOS UNE”



Construção Técnica, metodológica e visual deste treinamento :

- Carla Cristina Florian Pezzi – Psicóloga – (Unidade RLC – Valinhos)
- Eliana de Cássia Correa Vilches- Gerente Corporativo de T&D (Grupo Belarmino)
- Leticia Carazzatto Soares – Psicóloga – (Unidade Capellini – Hortolândia)
- Valdete Barbosa – Coordenadora de Qualidade – (Unidade VB Transportes)

Coordenação e Supervisão Técnica, metodológica e visual :

Eliana de Cássia Corrêa Vilches
Gerente Corporativo de RH – Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

Data de Construção : Junho de 2019

