



Viação Garcia Ltda

Inovação tecnológica: Conforto e segurança ao passageiro Garcia

Período da experiência: Dezembro de 2010 a dezembro de 2011

Categoria 01 – Atendimento ao cliente

Sumário:

A Viação Garcia é exemplo de atuação e pioneirismo em ações de responsabilidade sócio-ambiental e atendimento de excelência que beneficiam seus clientes, colaboradores e a comunidade. No entanto, entendendo que o maior benefício ao seu cliente é a excelência do atendimento, a empresa escolheu o ano de 2011 como um marco no investimento de renovação de frota. A nova administração, no controle da empresa desde dezembro de 2010, trabalha com foco na garantia do conforto e da segurança do passageiro. Paralelamente, ações complementares estão sendo desenvolvidas no intuito de aproximar ainda mais o passageiro da empresa.



01. Do pioneirismo do século XX aos avanços do século XXI

No ano de 1934, nasciam a Viação Garcia e o município de Londrina. Os desafios dos primeiros tempos da colonização da região Norte do Paraná foram vencidos pelos pioneiros que chegavam em busca de progresso e novas oportunidades.

Os pioneiros fundadores da Viação Garcia também escolheram Londrina para viver e trabalhar. Enfrentaram o barro e a poeira da terra roxa, ajudaram a abrir estradas que levaram o desenvolvimento para vários municípios não só no Paraná como em outros Estados.

Ao longo de quase oito décadas de história, a Viação Garcia consolidou sua imagem como empresa inovadora e empreendedora. Neste período, o transporte de passageiros mudou bastante e a Viação Garcia sempre esteve na liderança deste processo, introduzindo novas tecnologias que garantem cada vez mais conforto e segurança no atendimento aos mais de 1 milhão de passageiros transportados a cada mês.

Hoje, a Viação Garcia está entre as cinco maiores empresas de transporte de passageiros no país. A frota de aproximadamente 500 ônibus modernos cruza os principais caminhos do Paraná, chegando também a São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Mato Grosso do Sul.



02. Conforto e segurança: relato da experiência

A Viação Garcia é exemplo de atuação e pioneirismo em ações de responsabilidade sócio-ambiental que beneficiam seus clientes, colaboradores e a comunidade. No entanto, entendendo que o maior benefício ao seu cliente é a excelência do atendimento, a empresa escolheu o ano de 2011 como um marco no investimento de renovação de frota. A nova administração, no controle da empresa desde dezembro de 2010, trabalha com foco na garantia do conforto e da segurança do passageiro.

A Viação Garcia foi a primeira empresa de transporte de passageiros do Brasil a apresentar o inédito modelo de ônibus Marcopolo G7, formatos LD e DD, produzidos com a tecnologia mais moderna da indústria mundial de ônibus rodoviários. A nova geração de frota da Viação Garcia já conta com 40 ônibus Marcopolo G7 em operação, sendo 20 LD (low driver) e 20 DD (Double decker), num investimento de aproximadamente R\$ 30 milhões. Até o final de 2011, serão mais 73 ônibus G7 para oferecer ao passageiro o que há de melhor em transporte rodoviário.

A geração G7 de carrocerias da Marcopolo estabelece novos padrões de segurança, conforto e economia. Os passageiros vão sentir a diferença logo ao entrar no ônibus com portas mais largas e escadas mais seguras. A iluminação interna em LED se aproveita de rebaixos em linhas curvas, aumenta a visibilidade no salão e cria um ambiente de mais comodidade e sofisticação, buscando uma aproximação da sensação de conforto que o viajante sente em sua própria residência.

Uma grande novidade nos veículos modelo LD é a presença de dois banheiros: um masculino e um feminino. Os banheiros foram repaginados para facilitar o uso durante a viagem, com mais conforto térmico e acústico, além de novo sistema de renovação do ar. A Viação Garcia abre mão de duas poltronas para oferecer um banheiro adicional e tornar a viagem ainda mais confortável.

O conforto dos novos ônibus soma-se ao atendimento de qualidade e à oferta de serviços à bordo como internet wireless gratuita. O novo sistema de ar condicionado proporciona mais eficiência na climatização do ambiente, com redução de ruído. Ao longo do corredor, estão dispostos monitores LCD 23", acessíveis visualmente a todos os passageiros, permitindo maior comodidade e entretenimento. Nos ônibus DD, os passageiros das poltronas *Leito-Cama* contam ainda com um kit lanche, travesseiro e edredom.

A cabine do motorista foi projetada a partir de elementos ergométricos que facilitam a condução do ônibus com acesso ao painel e maior visibilidade externa. No novo desenho do ônibus, chama a atenção o conjunto ótico com LEDs nas luzes de direção e de posição. A poltrona do motorista tem ajuste automático ao peso e estatura do usuário.



Os ônibus LD tem chassi Volvo e os DD são Scania. Os chassi Volvo B380R 6X2 são equipados com o que há de mais avançado em tecnologia mundial a serviço da segurança. Entre vários itens específicos e eletrônica embarcada, estão:

- Motor Volvo de 380HP, com central eletrônica EECU, que faz todo o acompanhamento da performance do motor em operação e manutenção,
- Caixa Transmissão Automatizada Volvo, I-Shift, que permite ao motorista maior nível de concentração na estrada com direção defensiva e atenta,
- Freios a disco em todas as rodas com controle eletrônico EBS5 de frenagem,
- Controle de tração eletrônico ASR,
- *Retarder*, sistema de freio,
- Suspensão eletrônica e ESP "inteligente".

Através da integração dos itens acima, são feitos o controle e a correção para assegurar estabilidade dinâmica, de forma a ajudar na prevenção de acidentes em curvas fechadas ou desvios bruscos de pista. Os chassi Volvo também possuem freio motor com 390 cavalos de potência de frenagem, o mais potente do mercado.

Por ser fabricado em aço nobre LNE 60, mesmo com a resistência mecânica elevada, ainda é o chassi mais leve do mercado, tendo 400 quilogramas a menos que os concorrentes. O painel eletrônico conta com computador de bordo entre outras funções, sendo o mais completo do mercado, pois oferece suporte contínuo na operação do veículo.

A segurança do passageiro é uma prioridade na Viação Garcia. Assim, todos os novos veículos estão equipados com dispositivo anti- tombamento, reduzindo ao mínimo as chances de ocorrência de acidentes deste tipo.

2.1 Eventos de apresentação da nova frota à comunidade

Preview na 51ª Expo Londrina

O primeiro ônibus da nova geração com dois banheiros foi apresentado à população de Londrina no mês de abril de 2011, quando participou da Expo Londrina. O astro da festa foi um dos doze veículos modelo LD Executivo com chassi Scania e carroceria Marcopolo G6, oferecendo um *preview* do que estava por vir com a nova geração G7, em processo de fabricação naquele momento.

Na ocasião, a Viação Garcia lançou a campanha "Você escreve a nossa história", uma homenagem da empresa aos passageiros, clientes e colaboradores que fazem parte do sucesso da empresa. A carroceria do veículo recebeu a assinatura de milhares de crianças e adultos que visitaram a feira. Todos os



anos, o estande da Garcia é um dos mais visitados pelo público da Exposição Agropecuária e Industrial de Londrina, que nesta edição recebeu mais de 500 mil pessoas. Este ônibus permanece circulando com as assinaturas, atraindo a atenção por onde quer que esteja e literalmente carregando o nome dos londrinenses pelas estradas do país.

Lançamento Nacional

O evento nacional de apresentação dos modelos top de linha ocorreu no mês de agosto na sede da Viação Garcia em Londrina e contou com a presença do diretor comercial da Marcopolo no Brasil, Sr. Paulo Corso. Da montadora Volvo estiveram presentes o gerente Comercial Rodoviário da América Latina, José Luis Gonçalves, o gerente Key Customers VBLA (Volvo Buses Latin America), Timothy Pieters, e o gerente de Pós-venda Serviço da Volvo do Brasil, Wilson Lirmann.

O presidente da Viação Garcia, Mario Luft, definiu este momento como de grande emoção para a empresa. “Aqui lanço o orgulho da Garcia. Podemos difundir a qualidade e segurança de nossas viagens. Hoje, representamos um alicerce de qualidade no setor e vamos continuar nosso sonho de transformar a Viação Garcia na melhor empresa de passageiros do Brasil.”

Além dos parceiros comerciais, o lançamento contou com a presença de autoridades locais, empresários, imprensa, amigos e colaboradores, tendo recebido amplo destaque na mídia regional e nas revistas especializadas.

Desfile de apresentação

Em agosto de 2011, foi realizado um grande desfile na cidade de Londrina apresentando 10 carros da nova frota operante da empresa. A comunidade local pôde conhecer parte da nova frota G7 através do desfile que percorreu as principais ruas e avenidas da cidade. Participaram do passeio dentro dos veículos muitos colaboradores da empresa e seus familiares, além de mais de 50 “busólogos”, (admiradores e estudiosos deste meio de transporte) que estavam sendo recebidos na sede da empresa para um evento de confraternização.

“Além de oferecer internet a bordo e DVD, os novos ônibus proporcionam mais comodidade com os banheiros masculino e feminino. O passageiro e a passageira da Viação Garcia viajam com o conforto que eles merecem”, afirmou o presidente da empresa Mario Luft.

A Geração G7 traz o design arrojado da Marcopolo com um imponente visual e inova nos dispositivos que favorecem a economia de combustível e a segurança para viajar. A Viação Garcia



complementou este trabalho, renovando todo o layout da pintura de frota, também apresentados no desfile que mostrou as novas cores e logomarcas dos ônibus.

Renovação na pintura de frota

Para acompanhar as inovações técnicas da nova frota, a Viação Garcia promoveu a renovação estética do layout de seus ônibus, entendendo que o conforto visual é um elemento de extrema importância quando se considera cerca de 500 ônibus circulando pelas ruas e estradas.

A nova pintura de frota da Viação Garcia apresenta a aplicação da Bandeira Nacional em movimento, flutuando sobre o “G” que identifica a Companhia. A estilização da letra G da logomarca representa uma estrada, com suas curvas e marcações de pistas que, preenchida com a imagem da bandeira representa um novo posicionamento, colocando a Garcia como uma empresa nacional e não mais regional. A cor verde metálica predominando ao fundo, acrescida dos detalhes em verde, amarelo e azul da bandeira, além da ênfase para o lema “Ordem e Progresso” apresentam aos usuários uma nova geração na Viação Garcia.

O layout destaca-se por uma composição de cores equilibrada, que preserva a tradição da letra “G” estilizada, e ao mesmo tempo imprime elegância e dinamismo à marca. E a bandeira comunica ao passageiro que a Viação Garcia trabalha para crescer cada vez mais, ampliando suas rotas com objetivo de atender mais passageiros com a excelência que já é característica da marca.

A inscrição *Garcia*, atualmente impressa na cor verde bandeira, apropria-se de um tipo de letra que se inclina levemente para a direita, indicando que a Viação Garcia é uma empresa dinâmica e direcionada a seguir sempre em frente. A logomarca completa da empresa é apresentada na traseira do veículo. Em sua traseira, o modelo DD mostra todo o conforto das poltronas *Leito Cama*, através da imagem símbolo do serviço: uma passageira dormindo tranquilamente.

Churrasco de confraternização

No dia XXX a Diretoria da Viação Garcia ofereceu um churrasco a todos os colaboradores da cidade de Londrina, onde apresentou os detalhes da nova frota geração G7 e entregou oficialmente para início das operações. O evento contou com a participação de mais de 450 funcionários, que puderam celebrar este momento ao lado do presidente da empresa. A Garcia trabalha constantemente para que seus colaboradores estejam inseridos nas ações da diretoria e imbuídos do espírito inovador de seu presidente, o que a torna uma das melhores empresas para se trabalhar no setor.



Encontro Nacional de Busólogos

A novíssima frota da Viação Garcia encantou o grupo de 50 busólogos que participaram do 1º Encontro Nacional de Busólogos na garagem da empresa, em Londrina. O grupo foi recebido pelos diretores da empresa, Mario Luft, Andrea Luft e Leandro Domingos Silva.

O grupo de estudiosos e admiradores de ônibus conheceu o lançamento nacional da Marcopolo, a geração G7, no pátio da Viação Garcia. Os busólogos se emocionaram com o acervo do Espaço Memória e com a frota histórica, que contam a evolução do transporte de passageiros no Brasil nos últimos 70 anos.

O encontro fortaleceu os laços de amizade entre empresa e busólogos e teve sucesso a ponto de motivar a diretoria a programar o próximo evento nacional para o ano que vem.

Outros recursos de Mídia e Promoção

Além da ampla exposição em Londrina, o município de Maringá também recebeu a nova frota, que esteve exposta durante uma semana nas principais ruas da cidade. A empresa divulgou ainda esta ação nos veículos mais importantes da mídia impressa regional, assim como nas rádios de maior audiência. As redes sociais foram meios importantes de contato direto com os clientes acerca das novidades apresentadas.

A etapa da Fórmula Truck ocorrida em Londrina no mês de agosto de 2011 recebeu um novíssimo ônibus G7 Viação Garcia durante a volta de apresentação no autódromo Ayrton Senna. A diretoria da empresa presenteou grande parte dos colaboradores com ingressos e participou junto desta grande festa.



03. Mais perto do passageiro

“Diminuindo distâncias. Aproximando pessoas.” Este é o slogan utilizado pela Viação Garcia, que define bem o cuidado da empresa ao planejar cada viagem, sabendo da importância que ela tem na vida do passageiro, seus amigos e familiares. Além de aproximar pessoas, estar mais perto dos clientes é uma das diretrizes de trabalho da empresa. Para isso, em 2011 a Garcia passou a utilizar-se de novos meios de comunicação direta com o passageiro.

O uso das redes sociais (facebook e twitter) tornou-se uma ferramenta importante na comunicação com os passageiros “conectados”. São atualizações diárias sobre serviços, oportunidades e eventos promovidos, enviados através de postagem de textos e fotos amplamente comentados pelos usuários.

O website da empresa está de cara nova e facilitou ainda mais a compra de passagens *online*. Durante o mês de outubro, quando a Viação Garcia engajou-se à mobilização mundial denominada Outubro Rosa, na luta contra o câncer de mama, todas as redes sociais receberam alterações visuais, integrando-se à campanha (veja mais informações na categoria 03).

Nas plataformas de embarque dos terminais rodoviários foram colocados tapetes vermelhos para receber os passageiros com todo o carinho e respeito que merecem. Os funcionários dos guichês de venda e apoio aos serviços de embarque receberam novos uniformes, trazendo charme e elegância às rodoviárias de Maringá e Londrina. Outra novidade do ano de 2011 é a possibilidade de o cliente comprar passagens através de ligação telefônica ao Disque Passagem e efetuar o pagamento com cartão de crédito em seu próprio endereço no ato do recebimento dos bilhetes.

Quando a viagem termina para o passageiro, outra começa para o ônibus que acabou de chegar na rodoviária. Uma verdadeira fábrica de aproximar pessoas trabalha nas garagens da Viação Garcia em Londrina e nas suas filiais. Todos os ônibus passam por check ups completos antes de iniciar a próxima viagem. Estes procedimentos são realizados 365 dias por ano, 24 horas por dia.

Além da infraestrutura da matriz, todas as filiais são equipadas com garagens e oficinas para manutenção, revisão e atualização da frota. O resultado deste trabalho responsável e organizado dos colaboradores da manutenção da Viação Garcia reflete diretamente na excelência do transporte, sempre primando pelo conforto e segurança do passageiro.



04. Envolvimento da empresa e dos parceiros

O processo de renovação de frota foi uma decisão da diretoria amplamente embasada nas contribuições oferecidas pelas gerências envolvidas. Desde o momento em que se decidiu fazer o investimento, durante o processo de fabricação, nos testes de layout de pintura e no recebimento dos veículos para início das operações, muitos colaboradores estiveram diretamente envolvidos no processo de inovação tecnológica em busca de melhoria no conforto e na segurança dos passageiros.

Na ocasião do desfile de apresentação da frota à comunidade, a participação de grande parte dos colaboradores e seus familiares teve grande importância na aproximação entre os mais diversos setores da empresa.

O envolvimento dos parceiros comerciais foi também fundamental para que a Viação Garcia pudesse lançar com exclusividade nacional os novos ônibus. A empresa foi a primeira do país a receber os modernos veículos com carrocerias G7 da Marcopolo que, aliadas à superioridade técnica dos chassis Volvo e Scania colocaram um produto inédito no mercado. A participação dos diretores destas empresas nos eventos de lançamento contribuiu para valorizar ainda mais esta ação.



05. Avaliação da Experiência

A Viação Garcia realizou um investimento de cerca de XXX milhões no ano de 2011 na renovação de sua frota, entregando aos passageiros os veículos mais modernos do país no transporte rodoviário. Este crescimento se deu pelo empenho de toda sua equipe, que hoje forma uma grande família.

A empresa apresentou um produto novo, que é a resposta de um trabalho técnico e de grande inovação estética da Marcopolo, um dos maiores fabricantes de carrocerias do mundo. Estes veículos estão com plataformas Volvo e Scania, que possuem o melhor da tecnologia que existe no setor automotivo mundial e que seguramente trazem no seu bojo todos os itens de segurança e conforto possíveis.

A diretoria da Garcia dividiu com seus colaboradores a emoção destes investimentos que difundem a qualidade e segurança das viagens que realiza. A empresa representa hoje um alicerce de qualidade no setor e assim pretende continuar trabalhando para realizar o sonho de se transformar na melhor empresa de passageiros do Brasil. A equipe Garcia, associada a oportunidades técnicas e a fornecedores como Marcopolo, Volvo e Scania, coloca-se num patamar de aprendizagem, crescimento e desenvolvimento, acreditando que aprendizado e sucesso tem tanto a ver com talento e sorte como com a grandeza de atitudes.

Nessa nova arrancada tecnológica, a Garcia, como grande família, quer deixar um legado que fique no coração dos que seguirão o trabalho desenvolvido pela atual gestão: manter-se apaixonados pela Garcia. A companhia assume o papel de provocar inquietação, promover a reinvenção e inovação de processos para aceitar os desafios do momento, mas principalmente para garantir a excelência do atendimento ao passageiro.



Ficha técnica

Identificação da empresa

RAZÃO SOCIAL : VIAÇÃO GARCIA LTDA.
ENDEREÇO MATRIZ : AV. CELSO GARCIA CID, 1100 – BAIRRO BOA VISTA
FONE : (43) 3373 2000
FAX : (43) 3373 2018
CEP : 86039-000
CIDADE/ESTADO : LONDRINA/PR.
E-MAIL : vgarcia@viacaogarcia.com.br
HOME PAGE : www.viacaogarcia.com.br
CNPJ : 78.586.674/0001-07

Identificação dos colaboradores envolvidos na experiência

ADRIANA FREITAG MIGOTT - Responsável pelo relato da experiência
adriana@viacaogarcia.com.br Fone (43) 3373 2326

MARIO ARI LUFT – Presidente
LEANDRO DOMINGOS SILVA – Diretor Comercial
ILDEFONSO APARECIDO SILVA – Gerente de Manutenção
CESAR RODRIGUES MACEDO – Gerente Comercial

Identificação dos parceiros comerciais

MARCOPOLO
SCANIA
VOLVO