



VIACÃO XAVANTE LTDA

Endereço: Rua Bororos, 342 - Bairro São Sebastião

Município: Barra do Garças – Mato Grosso

CNPJ: 03.143.748/0002-96

Telefones: 66-3402-1400 / 66-3402-1456

Diretor: José Eduardo Pena

Gerente de Operações: Êlio Vilmar Prestes

Um pouco da História da empresa Viação Xavante...

O início ocorreu no ano de 1969, graças ao pioneirismo do saudoso Laurentino Joaquim de Almeida, foi ele o fundador do primeiro e pequeno negócio de transporte de passageiros rodoviários em Barra do Garças e região do Araguaia – Mato Grosso.

No ano de 1990 numa feliz parceria societária com a empresa Expresso São Luis Ltda, de Goiânia, quando um pioneiro do Transporte Coletivo Brasileiro, Srº Abadio Pereira Cardoso, veio somar aos esforços do grupo primitivo dos Mineiros de Uberaba, e após esta cisão a Viação Xavante ganha a filosofia da modernização. Procura modernizar-se e ampliar o mercado de atuação, a nova visão possibilita á Viação Xavante ligar Barra do Garças a Cuiabá, capital do nosso Estado.

Hoje a empresa Viação Xavante é administrada pelo Srº José Eduardo Pena, tendo uma administração voltada para a ampliação dos negócios, com responsabilidade social, ambiental e econômica, tendo hoje uma das mais nova e moderna frota de ônibus do Brasil.

IDENTIFICAÇÃO DA EXPERIÊNCIA: Cartão Melhor Idade

PERÍODO DA EXPERIÊNCIA: Março/2012 até Agosto/2013

CATEGORIA DA EXPERIÊNCIA: Atendimento ao Cliente

SUMÁRIO

- Breve descrição da criação do Cartão Melhor Idade
- Objetivos do Cartão Melhor Idade
- Metas do Cartão Melhor Idade
- Público Alvo do Cartão Melhor Idade
- Concepção do Cartão Melhor Idade e Regulamento
- Pesquisa de Campo antes da implantação do Cartão Melhor Idade
- Criação da Instrução Geral e Proposta de Adesão ao Cartão Melhor Idade
- Treinamentos de nossos atendentes (Bilheterias/Motoristas)
- Controle do Cadastro das Propostas de Adesão ao Programa
- Divulgação da promoção Cartão Melhor Idade
- Envolvimento da empresa Funcionários e Parceiros
- Avaliação da Experiência e Resultados Obtidos
- Pesquisa de Campo após a implantação do Cartão Melhor Idade
- Satisfação dos Diretores
- Satisfação da Comunidade
- Ficha Técnica



DESCRIÇÃO DO PROGRAMA CARTÃO MELHOR IDADE:

Com o crescimento da estimativa de vida da população brasileira, que nos últimos 30 anos aumentou em 10 anos a esperança de vida das pessoas, e uma forma de agradecimento aos clientes que cresceram e envelheceram ajudando a construir a história da Viação Xavante, é que foi criado o CARTÃO MELHOR IDADE. De acordo com uma pesquisa Hábitos de Turismo na Terceira Idade realizada em 2012 pela Fundação Instituto de Administração (FIA) o brasileiro da terceira idade esta botando o pé na estrada, pois eles estão vivendo com mais qualidade de vida e aproveitando a economia estável, porque viajar seria apenas uma prerrogativa da juventude? Indaga os nossos idosos. Com o Cartão Melhor Idade os clientes fica menos tempo na fila e evitando a burocracia nas bilheterias, e assim aumentamos muito os Clientes da Melhor Idade, e com ele veio a sua família e seus amigos, pois conforme pesquisa a grande maioria dos Idosos no Brasil viajam acompanhados de algum familiar ou amigo.

IMPLANTACÃO DO CARTÃO MELHOR IDADE

OBJETIVOS: *Oferecer aos clientes da MELHOR IDADE uma tranqüilidade e respeito ao adquirirem seus bilhetes de viagem, sejam os bilhetes gratuitos ou os bilhetes com 50% de desconto conforme Legislação Federal/Estadual, pois os clientes hoje da melhor idade foram nossos primeiros clientes, e eles que ajudaram no crescimento da Viação Xavante nos últimos 40 anos, o idoso brasileiro está cada vez mais ativo na sociedade e os produtos e serviços direcionados a este público da faixa etária que mais cresce no país também deve ser aumentado.*

METAS: *Cadastrar e manter em nossa base de dados informações do maior numero possível de clientes da melhor idade, fazer com que tenhamos um relacionamento mais próximo destes clientes, pois eles merecem toda atenção especial, e quando um cliente apresenta um cartão da melhor idade indica que ele é um cliente diferenciado e que todos têm muito a aprender com sua experiência. O respeito e a atenção que nossos colaboradores terão com o participante do programa, serão redobrados.*

PÚBLICO ALVO: *Aumentar o numero de clientes da melhor idade, pois são estes clientes que mais estão viajando hoje pelo País, e assim trazer com ele toda a sua família e seus amigos. Evitando e diminuindo as filas na emissão de bilhetes fará também com que os nossos clientes diários possam ter um atendimento mais rápido e com toda atenção que ele merece, e teremos tempo de oferecer aos nossos clientes outros produtos que a empresa disponibiliza. Conforme IBGE – Instituto de Geografia e Estatística hoje no Brasil temos aproximadamente 20 milhões de brasileiros que estão nesta faixa etária, e a estimativa para 2020 é que tenhamos em torno de 30 milhões de idosos no Brasil.*



RELATO DA EXPERIÊNCIA - CONCEPCAO

O programa Cartão Melhor Idade da Viação Xavante é um presente aos clientes que ajudaram a construir nossa história. Com o Cartão Melhor Idade nossos clientes terá uma série de benefícios.

Em primeiro lugar veio humanizar o atendimento aos nossos clientes da Melhor Idade, pois conforme determina a legislação para ter direito e poder marcar sua passagem gratuita ou ter desconto de 50% em suas passagens, a pessoa da Melhor Idade teria que levar junto com seus documentos uma cópia do comprovante de rendimento para confirmar se a pessoa esta dentro das normas para ter o direito de tirar sua passagem, por isto foi implantada o Cartão Melhor Idade, onde o cliente preenche um formulário e apresenta apenas uma vez cópias de seus documentos, e de posse do cartão o mesmo não precisa de mais nenhum documento para retirar seu bilhete de viagem, apenas apresentando o seu Cartão Melhor Idade em qualquer agência ou bilheteria da empresa Viação Xavante, o mesmo deverá apresentar seus documentos pessoais na hora do embarque, conforme Legislação e regulamento que destacamos abaixo:

1º O Cliente Melhor Idade fica menos tempo na fila, bastando ao mesmo apresentar apenas seu Cartão Melhor Idade no momento em que for marcar sua viagem.

2º Quando o Cliente Melhor Idade apresentar seu cartão, todos os seus dados importantes para a aquisição da passagem, já estarão cadastrados em nosso sistema, evitando a burocracia, já que todas essas informações já foram repassadas á Viação Xavante no momento do cadastro do programa.

3º Se você está de posse do seu Cartão Melhor Idade, indica que você é um cliente diferenciado e que todos têm muito a aprender com sua experiência. O respeito e a atenção que nossos colaboradores terão com o participante do programa, serão excepcionais.

Somente poderão participar do programa Cartão Melhor Idade, os clientes (Pessoa Física) que se encaixem em uma das características abaixo:

- a) Idosos, aposentados ou pensionistas que tenham renda mensal de até 2 (dois) salários mínimos e idade superior a 60 anos;*
- b) Aposentado por invalidez;*

Para participar deste programa, o cliente deverá seguir as seguintes instruções:

1º) Preencher corretamente a ficha de adesão, que se encontra em nossos guichês de passagens (agências).

2º) Depois de preenchida, a ficha de adesão (física) deverá ser entregue em qualquer guichê de passagens (agências).

3º) Juntamente com o formulário devidamente preenchido, o cliente deverá enviar, em anexo, uma cópia de algum documento de identificação oficial com foto (RG, CNH, etc.), uma foto 3x4 recente e a cópia de algum comprovante de renda que pode ser:

- a) Carnê do INSS;*
- b) Contracheque de Pagamento;*
- c) Extrato de Pagamento de Benefício;*



d) *Carteira do Idoso emitida pela Secretaria Municipal de Ação Social.*

4º O cliente estará apto a participar da promoção após a aprovação do cadastro pela Viação Xavante Ltda.

5º O cartão é pessoal e intransferível. A passagem adquirida só poderá ser utilizada pelo proprietário do cartão. Portanto, no ato do embarque, é necessária a apresentação de documento de identificação com foto.

6º Para seu maior conforto, a poltrona destinada aos Clientes Melhor Idade, são a 1 e a 2. Estando estas sempre reservadas a estes clientes, sob quaisquer circunstâncias.

*7º Para diferenciar e facilitar o atendimento na hora do embarque do Cliente Melhor Idade, foi confeccionado a capa do bilhete de embarque diferente da capa dos outros clientes, tendo sua cor diferenciada e uma frase em destaque **CLIENTE ESPECIAL**, fazendo com que o atendimento a este cliente seja mais especial ainda.*

ETAPAS DO PROGRAMA CARTÃO MELHOR IDADE

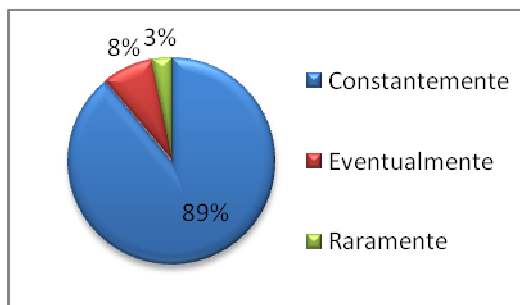
1º Etapa – Pesquisa de Campo

*Depois de constatados no sistema de Atendimento ao Cliente (0800) e nas reclamações recebidas nos Blocos de Sugestões e Reclamações que fica dentro dos carros para os clientes ajudar a melhorar o atendimento e corrigir alguma falha que exista, foi constatado que a maioria das reclamações eram feitas por pessoas Idosas, Aposentados ou Pensionistas. Foi determinado pela Diretoria que realizasse uma pesquisa de campo, onde o questionário seria utilizado para conseguir informações de pessoas sobre uma determinada classe, foi elaborado uma pesquisa contendo 06 questões bem objetivas com respostas fechadas, e foi aplicado com os clientes da Terceira Idade, nas Rodoviárias, Salas Vips e dentro dos ônibus, foram necessários 30 dias para a conclusão desta pesquisa entre os dias 22/03/2012 até 21/04/2012, onde foram questionadas 174 Idosos, Aposentados e Pensionistas de várias cidades que passavam ou chegavam ao local, que de forma voluntária responderam as perguntas, contribuindo para concretização desta pesquisa. E foi constatado que o maior índice de reclamação era nas bilheterias pela demora nos atendimentos, e foi verificado que estas reclamações estavam baseadas nos motivos da demora no atendimento ao Idoso, pois havia uma burocracia no recebimento e na conferência dos documentos, fazendo com que a empresa Viação Xavante colocasse em nossas principais cidades um guichê exclusivo ao atendimento dos Idosos, percebendo que este número de clientes vem aumentando a cada dia e que os mesmos necessitam de uma maior atenção possível, a empresa Viação Xavante criou o Programa **CARTÃO MELHOR IDADE**.*



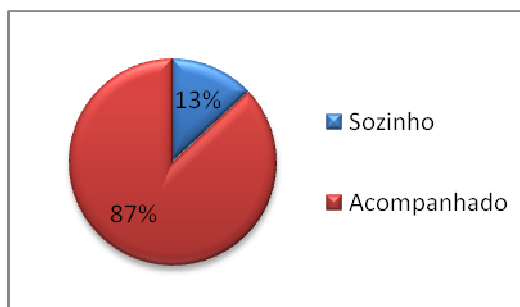
Formulário de questionamento, quando não existia o cartão Melhor Idade.

GRÁFICOS 1. Com qual freqüência costuma viajar com a empresa Viação Xavante?



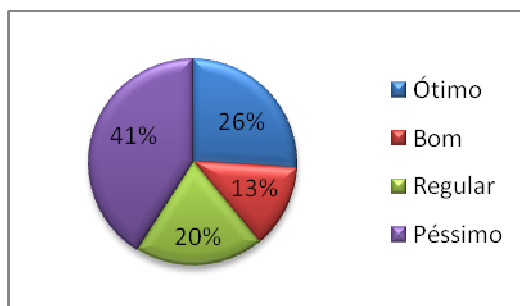
A primeira questão buscava informação em referente à freqüência de que cada idoso viaja com a Empresa Viação Xavante, e com base na pesquisa 89% viajam constantemente, 8% Eventualmente e 3% raramente.

GRÁFICO 2. O senhor (a) costuma viajar pela Viação Xavante sozinho ou viaja sempre acompanhado?



O segundo gráfico constatou que a maioria com 87% dos idosos viajam acompanhado e somente 13% viajam sozinho.

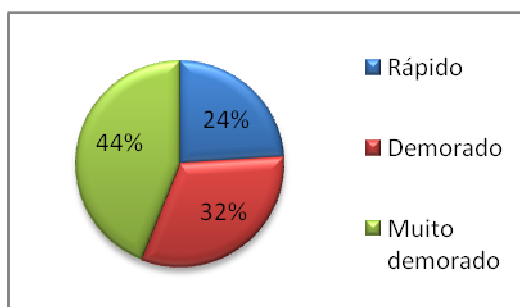
GRAFICO 3. Como considera o serviço de atendimento preferencial oferecido pela empresa Viação Xavante?



Com base no gráfico três, 26% consideram o atendimento preferencial ótimo, 13% bom, 20% regular e 41% péssimo.

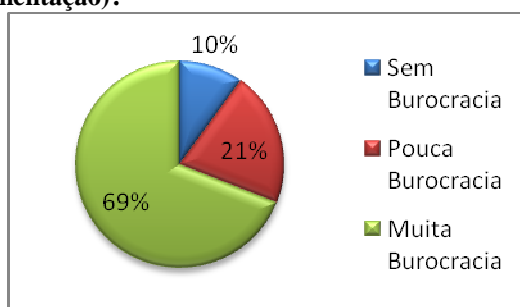


GRÁFICO 4. Como classificaria o tempo do atendimento para a retirada de uma passagem gratuita?



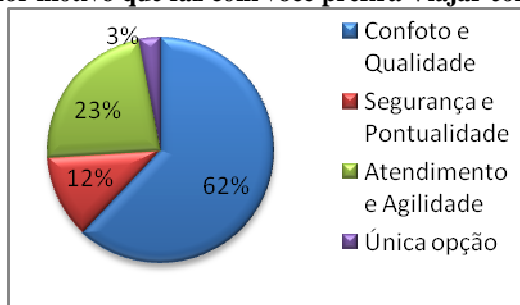
Em relação ao tempo de espera no atendimento, 24 % considera rápido, 32% demorado e 44% muito demorado.

GRÁFICO 5. Ainda em relação ao atendimento preferencial, como considera o atendimento no quesito Burocracia (Documentação)?



De acordo com o gráfico cinco, referente aos documentos exigidos, 10% considera sem burocracia na hora de retirar a passagem, 21% pouco burocrático e 69% muito burocrático.

GRAFICO 6. Qual é o maior motivo que faz com você prefira Viajar com a Viação Xavante?



Com base no gráfico 6, 62% das pessoas questionada disseram que o maior motivo é conforto e qualidade, 12% Segurança e Pontualidade, 23% Atendimento e Agilidade e somente 3% disseram que é a única opção de transporte.

Fonte: Viação Xavante Ltda – Departamento de Pesquisa

2º Etapa - Criação da Instrução Geral e Proposta de adesão ao Cartão Melhor Idade.

Após a decisão de criar o Programa do Cartão Melhor Idade, foi feito os panfletos de Proposta de Adesão ao Cartão Melhor Idade, sendo o mesmo o mais simples possível, com local para preenchimento dos dados e uma pesquisa de nossos clientes, e do outro lado do panfleto o Regulamento do programa Cartão melhor Idade, Cartilha do Transporte Intermunicipal do Idoso no Estado de Mato Grosso (AGER) e dicas de alimentação e providências de viagem.



3º Etapa – Treinamento dos nossos atendentes (Bilheterias/Motoristas)

Nesta etapa de apresentação e treinamento de nossos atendentes (agente vendas/Bilhetes Motoristas) foi o passo mais importante para o sucesso do programa, foi feito um trabalho de conscientização junto aos colaboradores que o Cliente Melhor Idade (Idoso) que tem direito de passagem gratuita ou desconto em sua passagem, ele é tão importante para a empresa como qualquer outro cliente, alias, muito pelo contrário, ele é mais especial, pois são pessoas que trabalharam a vida inteira, são pessoas que merecem o nosso respeito e gratidão, e por elas serem diferenciadas das outras, é que na empresa Viação Xavante eles terão um atendimento diferenciado.

4º Etapa – Controle do Cadastro das Propostas de Adesão ao Programa e Emissão dos Bilhetes.

Tivemos que usar um programa separado do SRVP para controlar o programa do Cartão Melhor Idade, todo o cadastro e conferências das emissões destes bilhetes são gerenciados e controlados por um departamento que fica exclusivo a este programa e outros programas promocionais que existe na empresa. Com o sucesso do programa e o crescimento constante de nossos clientes Melhor Idade, a empresa teve que acionar o seu Departamento de TI para a criação de um programa exclusivo da empresa Viação Xavante, e o mesmo esta em fase final, podendo ser implantado até o final do ano.

5º Etapa – Divulgação da Promoção Cartão Melhor Idade.

De inicio foi feito 5.000 panfletos com proposta de adesão ao Cartão Melhor Idade, 50 Banners para serem afixadas nas Principais Bilheterias e Salas Vip, propaganda nos canais de televisão local e nas capitais (Cuiabá-MT/ Goiânia- GO/Palmas – TO), e também nos Jornais e Revistas impressos de nossa região e capitais. Até o momento tivemos que imprimir mais 5.000 panfletos de Proposta de Adesão ao Cartão Melhor Idade, e a melhor propaganda que tivemos foi a de boca em boca, os próprios clientes do Cartão Melhor Idade avisou seus amigos e familiares.

ENVOLVIMENTO DA EMPRESA E SEUS PARCEIROS

Como já foi dito antes do lançamento do Programa do Cartão Melhor Idade, todos os encarregados de setores ou departamento receberam treinamento e orientação sobre o programa, e os mesmos tiveram a responsabilidade de repassar para toda a sua equipe, seja no almoxarifado ou no tráfego, todos tiveram conhecimento do programa, para que os mesmos quando perguntado saberiam responder com conhecimento e tirar qualquer duvida dos clientes, e os nossos parceiros a mesma coisa, uma equipe ficou responsável de realizar todo o treinamento e orientações nas bilheterias, pois o atendimento aos clientes da Melhor Idade é primordial ao sucesso do programa, e em especial aos Motoristas, pois eles que recepcionam os clientes e eles são os responsáveis durante todo o percurso da viagem, portanto todo o treinamento e orientações tiveram um acompanhamento bem próximo da Diretoria, Gerência, Monitores e Encarregados de Setores.



AVALIAÇÃO DO CARTÃO MELHOR IDADE

RESULTADOS OBTIDOS:

Desde o dia 01 de Outubro de 2012 (Dia do Idoso) quando o programa foi lançado até o dia 31 de Agosto de 2013, efetuamos o cadastro de 3.537 Clientes Melhor Idade, e cada dia que passa este número vêm aumento gradativamente.

Novamente foi feita uma pesquisa de campo onde o questionário foi exclusivo sobre o Cartão Melhor Idade e sobre os clientes que utilizam este cartão, foram entrevistados no período de 03/02/2013 até 05/03/2013 um total de 398 clientes Idoso, Aposentados ou Pensionistas sobre o atendimento da Viação Xavante, o tempo de atendimento nos guichês, e se o Cliente Melhor Idade esta satisfeito com o atendimento e todo o processo de criação do Cartão Melhor Idade.

E neste período podemos constatar que a agilidade no atendimento de nossos clientes melhorou muito, e que as filas e o tempo de espera é mínimo.

Podemos constatar também, que o Cliente Melhor Idade que procura nossas agências para tirar sua passagem gratuita e o mesmo constata que a vaga para o cliente melhor idade já esta preenchida, e se ele precisa viajar naquele dia, o mesmo não sai procurando vaga em outra empresa não, ele prefere pagar os 50% para viajar na Viação Xavante, e nestas viagens em sua grande maioria o Cliente Melhor Idade esta acompanhado de algum familiar ou amigo.

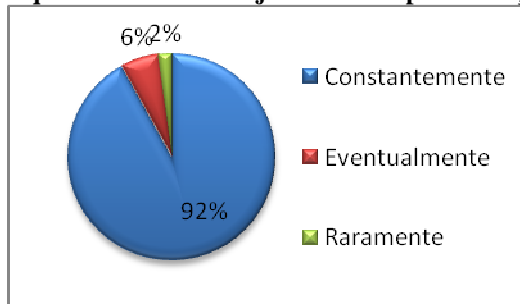
Isto faz com que o cliente Melhor Idade Antecipe suas viagens na empresa Viação Xavante, não deixando para tirar sua passagem na ultima hora, não tendo o transtorno de ir até a rodoviária e ter que voltar para sua casa, estressado e nervoso, e ainda, falando mal da empresa que não quis lhe atender.

Com isto, podemos tirar relatórios para entidades fiscalizadoras, como por exemplo, a AGER (Agência de Regulação do Estado de Mato Grosso), e informar se aquele cliente Melhor Idade Viajou na empresa, e quantas passagens foi tirada para este Cliente, e podemos ainda detectar qual o destino mais casual de nossos clientes melhor idade, com que frequência que eles viajam, e qual o motivo da viagem, negócio ou familiar.

O grau de satisfação de nossos clientes melhor idade beira a quase 95% de satisfação, e o atendimento nas Bilheterias melhorou em mais de 100%.

Formulário de pesquisa, depois da implantação do Cartão Melhor Idade.

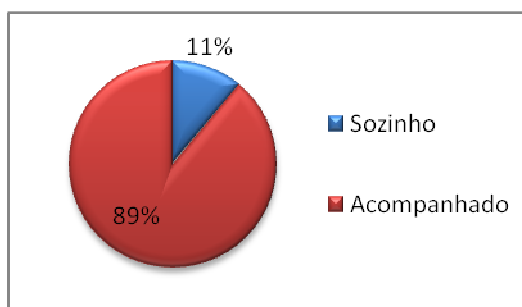
GRÁFICOS 1. Com qual frequência costuma viajar com a empresa Viação Xavante?



O gráfico 1, constatou que 92% das pessoas que participaram da pesquisa viajam com a Viação Xavante viajam Constantemente, 6% Eventualmente e 2% Raramente.

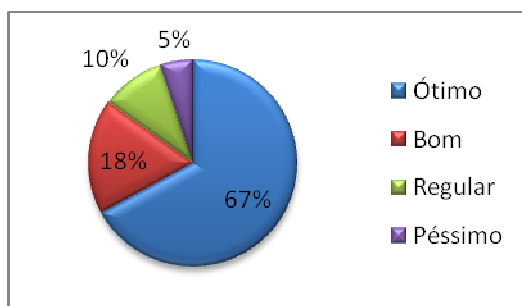


GRÁFICO 2. O senhor (a) costuma viajar pela Viação Xavante sozinho ou viaja sempre acompanhado?



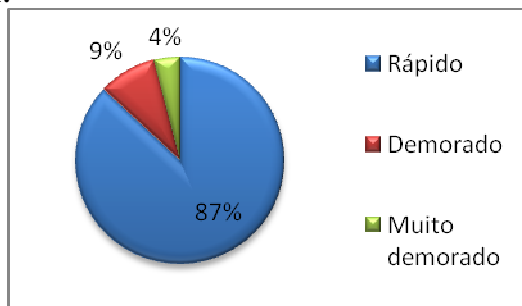
Com base no gráfico 2, 89% viajam acompanhado e 11% costumam viajar sozinho.

GRÁFICO 3. Como considera o serviço de atendimento preferencial oferecido pela empresa Viação Xavante?



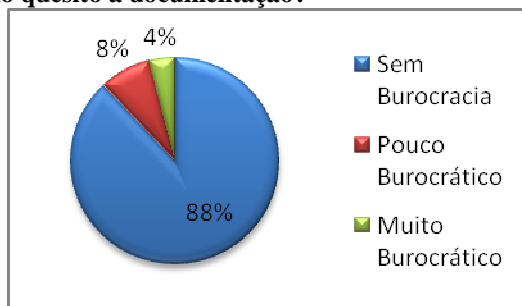
De acordo com o gráfico 3, das pessoas questionadas 67% consideram ótimo o atendimento, 18% bom, 10% regular e 5% péssimo.

GRÁFICO 4. Com o Cartão Melhor idade, como classificaria o tempo do atendimento para a retirada de uma passagem?



No gráfico 4, nota-se que a maioria com 87% afirma que o atendimento é rápido, e 9% demorado e somente 4% responderam que é muito demorado.

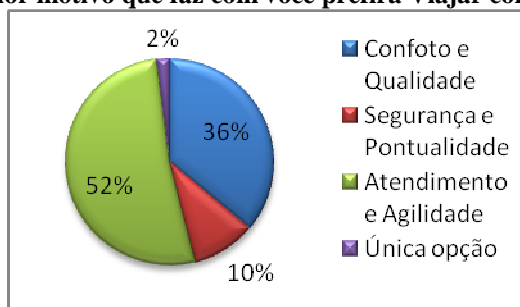
GRÁFICO 5. Com o Cartão Melhor idade, ainda em relação ao atendimento preferencial, como considera o atendimento no quesito a documentação?



Constatou-se no gráfico 5, que 88% não considera burocrático o atendimento, 8% pouco burocrático e 4% muito burocrático.



GRAFICO 6. Qual é o maior motivo que faz com você prefira Viajar com a Viação Xavante?



No gráfico 6, 36% escolheram Conforto e Qualidade, 10 Segurança e Pontualidade, 52% Atendimento e Agilidade e 2% Única opção.

Fonte: Viação Xavante Ltda – Departamento de Pesquisa

SATISFAÇÃO DOS DIRETORES:

*Palavras da Diretoria: “ A Diretoria da Viação Xavante com o intuito de reduzir a burocracia, valorizar a pessoa de melhor idade e facilitar a viagem do Idoso, resolveu criar o “Cartão Melhor Idade”. Com esse cartão o idoso pode marcar sua viagem antecipadamente, portando apenas o cartão. Em cada carro da empresa transportamos dois idosos de cortesia e, nas linhas interestaduais além dos dois idosos de cortesia, são transportados com 50% de desconto tantos idosos quanto apareçam para viajar. Com a criação e implantação do Cartão Melhor Idade, nossos índices de reclamações reduziram drasticamente, o percentual de Passagens para os clientes da Terceira Idade aumentaram mais do que imaginávamos, e percebemos que nossos atendimentos esta se tornando mais humano e respeitoso com todos nossos clientes, não apenas os clientes da Terceira Idade, pois isto influencia em todas nossas operações, pois se um Funcionário ou Bilheteiro Terceirizado atender de forma harmoniosa uma pessoa idosa, com certeza ele vai atender a todos com respeito e harmonia. Estamos muito satisfeito com os resultados obtidos, tanto é que outros estudos estão sendo realizados junto aos nossos clientes e parceiros, para aprimorar e implantar ainda mais programas que possam beneficiar e melhorar o bom relacionamento cliente/empresa e continuar cumprindo o nosso papel social enquanto prestadora de serviços à sociedade, **José Eduardo Pena – Diretor Viação Xavante**”.*

SATISFAÇÃO DA COMUNIDADE:

A empresa Viação Xavante foi parabenizada por diversas entidades por esta iniciativa, representantes dos Idosos vieram até a empresa conhecer e parabenizar o programa Cartão Melhor Idade. A empresa Viação Xavante recebeu o prêmio mérito lojista (CDL) 2012 em Barra do Garças pelo trabalho realizado e iniciativa em melhorar o atendimento ao Idoso, que chamamos de Cliente Melhor Idade. A alegria com que os clientes Melhor Idade usam o Cartão e o orgulho que eles demonstram em possuir este Cartão Melhor Idade, é impagável para a empresa Viação Xavante, esta satisfação é recíproca.



FICHA TÉCNICA

José Eduardo Pena – Brasileiro, Casado, Diretor Geral da empresa Viação Xavante Ltda.

Élio Vilmar Prestes – Brasileiro, Casado, Gerente de Operações da empresa Viação Xavante Ltda.

Rodrigo Arduine – Brasileiro, Casado, Gerente de TI da empresa Viação Xavante Ltda.

Odair José Braga de Medeiros – Brasileiro, Casado, Coordenador de Patrimônio da empresa Viação Xavante Ltda.