

TRABALHOS TÉCNICOS DA 25ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA & 6º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

CATEGORIA 2

DESENVOLVIMENTO E FORMAÇÃO DE LÍDERES DE ALTA PERFORMANCE

SÍNTESE DO TRABALHO

Objetivo: Desenvolver a liderança para que suas equipes superem as expectativas dos passageiros em relação ao atendimento de excelência e humanizado.

SÍNTESE DO TRABALHO

Hoje em dia, é indiscutível que a excelência no atendimento ao passageiro é um dos maiores diferenciais competitivos das empresas de mobilidade. Pensando nisto, a área de operações iniciou a implantação do projeto ONDA-3 com foco no desenvolvimento das lideranças, em 2018 todos os supervisores tiveram a missão de realizar um Raio-X diagnóstico com as suas equipes, analisando os aspectos que compõem o atendimento realizado pelos colaboradores. Com esse diagnóstico, os supervisores desenvolveram planos de ação junto as suas equipes com o objetivo de superar as expectativas do atendimento aos passageiros.

Já em 2019 realizamos a próxima etapa deste projeto, ENCONTRO DE LÍDERES, onde cada supervisor compartilhou com seus pares seu plano de ação, com estratégias adotadas e resultados obtidos. Os planos de ação com foco no atendimento de excelência, obtiveram resultados surpreendentes de satisfação dos nossos passageiros. Comparando os últimos semestres, tivemos um aumento de 67% no número de elogios em razão do atendimento realizado pelos nossos colaboradores e uma redução significativa no número de reclamações.

Relevância: O atendimento de excelência aos passageiros sempre foi prioridade para o Metrô. As práticas bem-sucedidas nessa área estão baseadas na compreensão das necessidades e expectativas dos passageiros ao

longo dos 50 anos de existência desta empresa.

Descrição: O projeto Excelência no Atendimento teve início em 2017 com primeiro encontro da liderança denominado “CONTE COMIGO!”

No início de 2018 envolvemos todos os empregados operativos a participar do treinamento de Ensino a Distância - EaD para disseminação das Diretrizes de Atendimento, o objetivo era praticar empatia realizando uma viagem virtual, onde o colaborador se colocavam no lugar dos passageiros.

No segundo semestre de 2018 iniciamos a implantação do projeto ONDA-3 com foco no desenvolvimento das lideranças.

Declaramos que o presente trabalho é inédito, não tendo sido publicado em livro, revistas especializadas ou na imprensa em geral.

Maria Cristina Salvador de Carvalho Bastos

Paulo Aparecido dos Santos

*Coordenador de Operações da Linha 3 do Metrô de São Paulo – Pós-Graduação MBA de Excelência Gerencial –
Faculdade FIA de Administração e Negócios*

Nilo Leite da Cunha

Supervisor Operação I da Linha 3 do Metrô de São Paulo - Administração de Empresa pela Universidade de

Santo Amaro - UNISA