

TRILHOS: EFICIÊNCIA E NOVOS RUMOS



Desenvolvimento de Líderes de Alta Performance

Nilo Leite da Cunha
Paulo Aparecido dos Santos

INTRODUÇÃO

Grande São Paulo

- ◆ \cong 21 milhões de habitantes
- ◆ 8ª maior população da Terra
- ◆ 10º maior PIB do planeta

(IBGE, 2016)

INTRODUÇÃO

Metrô de São Paulo

◆ 1,1 bilhões de passageiros
transportados em 2018

◆ \cong 3 milhões de passageiros/dia

(METRÔ, 2019)



INTRODUÇÃO

OPE (Dept. Operacional de Estações)

◆ \cong 1700 colaboradores

◆ \cong 18% do total de colaboradores
do Metrô

◆ \cong 220 Supervisores (OTM3)

◆ *Frontline* do Metrô

CONTEXTUALIZAÇÃO

Pesquisa (OPR - 2018)

O que os passageiros

NÃO DESEJAM

Ser qualquer um

Desrespeito

Sensação de Insegurança

Sensação de Abandono

O que os passageiros

DESEJAM

Sentir-se cidadão de país desenvolvido

Respeito

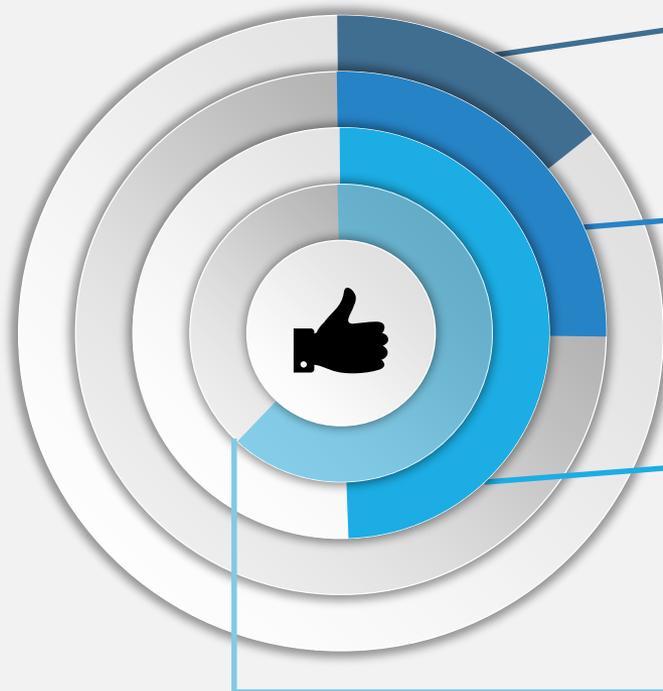
Proteção

Cuidado



PESQUISA OPR - 2018

O quê o passageiro reconhece e prioriza?



Segurança - tanto contra acidentes como pública



Conforto e Rapidez

Pouca lotação nas plataformas, embarque e desembarque sem tumulto, pouco tempo de espera nas plataformas

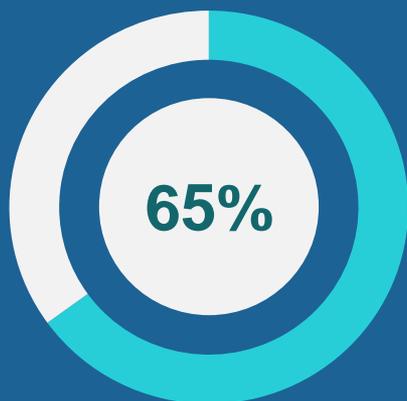


Desejo de uma atuação mais integrada entre coletividade, atendimento, serviço



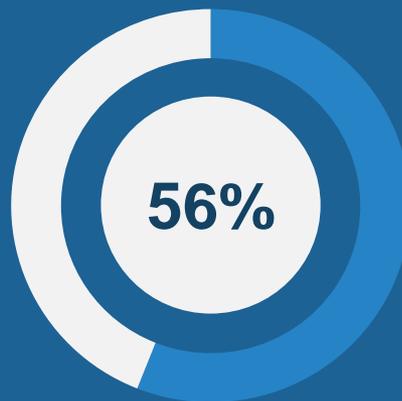
“Estações como ponto de encontro e ponto de lazer...”

Pesquisa OPR - 2018



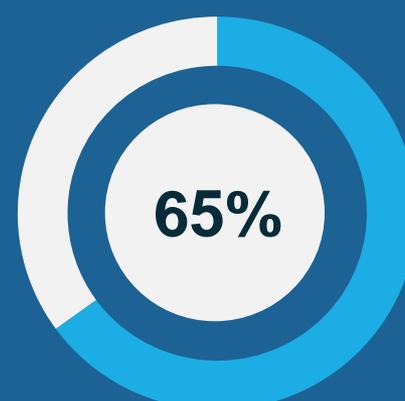
Bom/Muito Bom

Atuação dos empregados que ficam nas plataformas para auxiliar o embarque e o desembarque



Bom/Muito Bom

Ação do Metrô para evitar acidentes nos vãos entre o trem e a plataforma



Bom/Muito Bom

Tempo gasto na espera do trem na plataforma

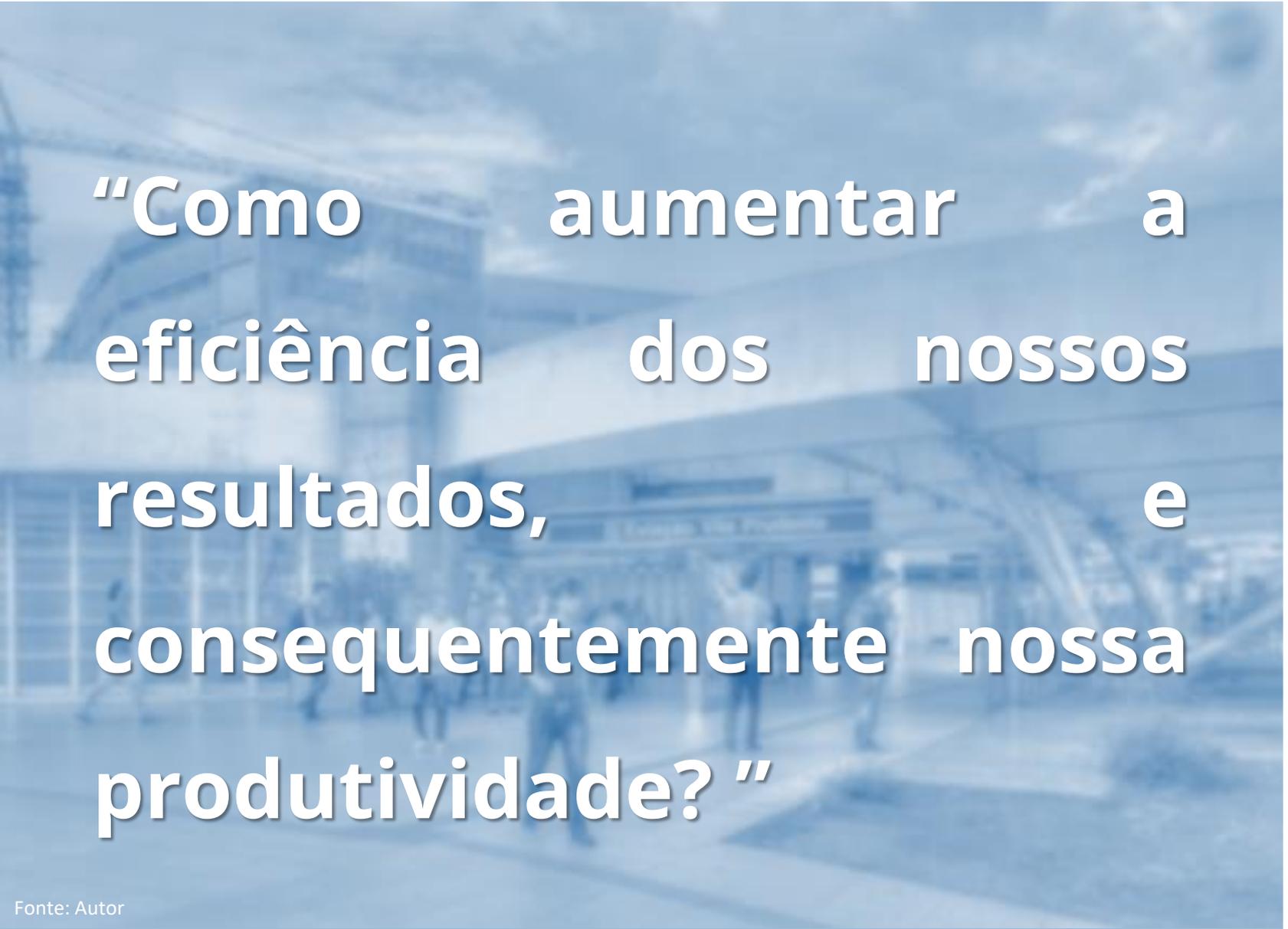
Pesquisa OPR - 2018

	Linha 1- Azul	Linha 2- Verde	Linha 3- Vermelha	Linha 15- Prata	Total
Básico	10%	5%	2%	18%	7%
Esperado	27%	37%	34%	18%	31%
Satisfeito	63%	53%	62%	64%	60%
Encantado	0%	5%	2%	0%	2%
	100%	100%	100%	100%	100%
Respostas	62	43	47	11	163

DIAGNÓSTICO

A blue-tinted photograph of a modern building under construction. The building has a curved facade and large glass windows. In the foreground, several people are walking on a paved area. The sky is overcast with some clouds. The word "DIAGNÓSTICO" is overlaid in large white letters with a drop shadow.

Fonte: Autor



**“Como aumentar a
eficiência dos nossos
resultados, e
consequentemente nossa
produtividade?”**

Atitudes esperadas de um Líder de Equipe de Alto Desempenho

Planejamento e monitoramento

Exercício constante das rotinas.
Saber o que fazer, como e quando fazer.

Estimular a prática de feedback

Comunicar-se de maneira eficaz

Gestão de processos motivacionais

Ter escuta empática

Delegação de atividades e responsabilidades

Compartilhamento das atividades levando em consideração a competência de cada um e a excelência.

Inovação de processos

Olhar crítico aos custos, aos tempos de entrega e ao uso de recursos.
Criatividade.



ENCONTRO DE LÍDERES

Parte I

- ❖ **Desafio: engajar supervisores com suas equipes para humanizar o atendimento**
- ❖ **Treinamento com os supervisores de estação sobre qualidade no atendimento**
- ❖ **Diagnóstico analítico de suas estações e desenvolvimento de um plano de ação**

ENCONTRO DE LÍDERES

Parte II

- ◆ **Desafio: Compartilhar as boas práticas**
- ◆ **202 Projetos inscritos de um total de 220 supervisores**
- ◆ **Integração dos experientes com novos**
- ◆ **Escolha de 30 melhores projetos**

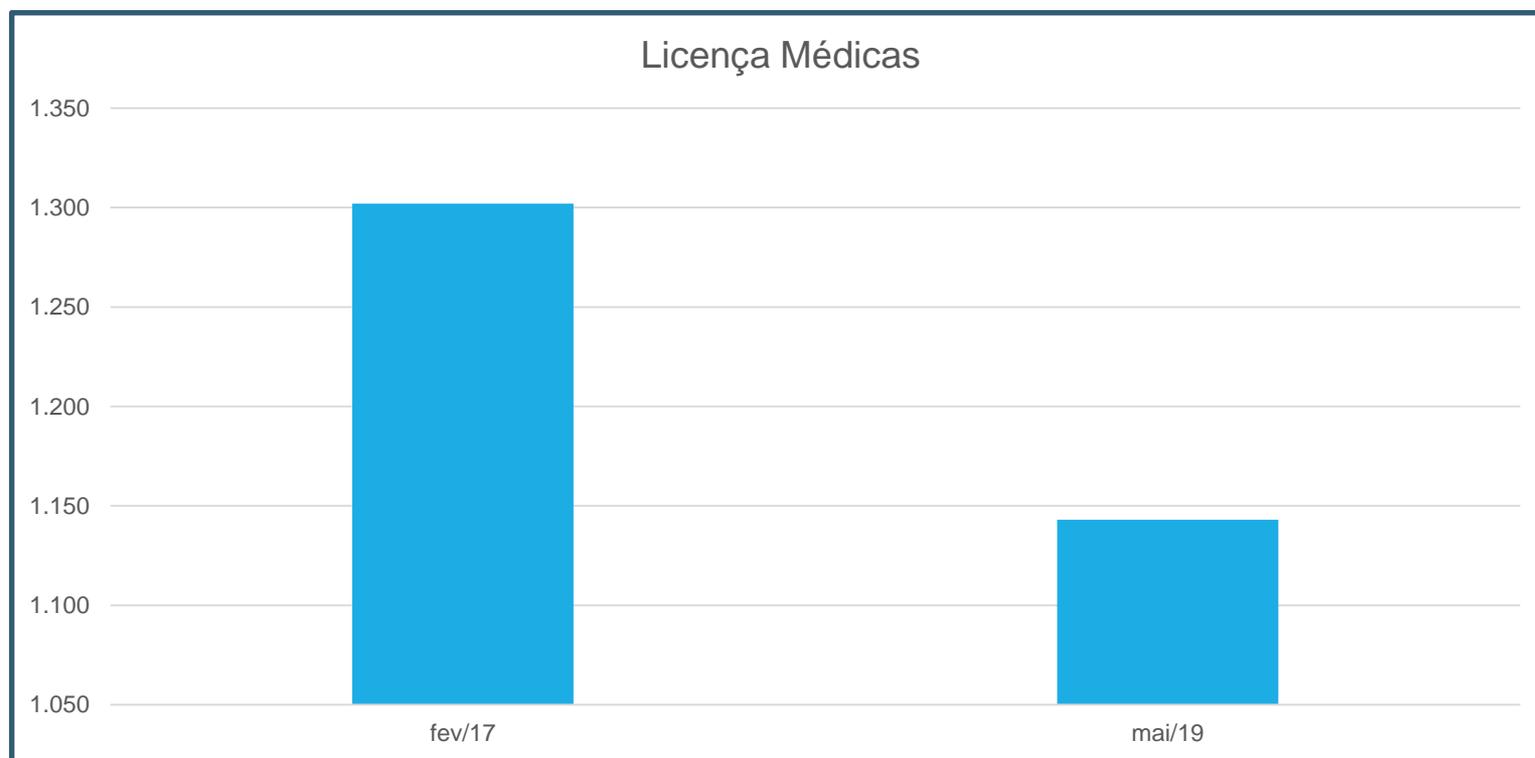
Desenvolveu algum plano de ação?					
	Linha 1- Azul	Linha 2- Verde	Linha 3- Vermelha	Linha 15- Prata	Total
SIM	89%	91%	89%	82%	89%
NÃO	11%	9%	11%	18%	11%
Respostas	62	43	47	11	163

RESULTADOS OBTIDOS

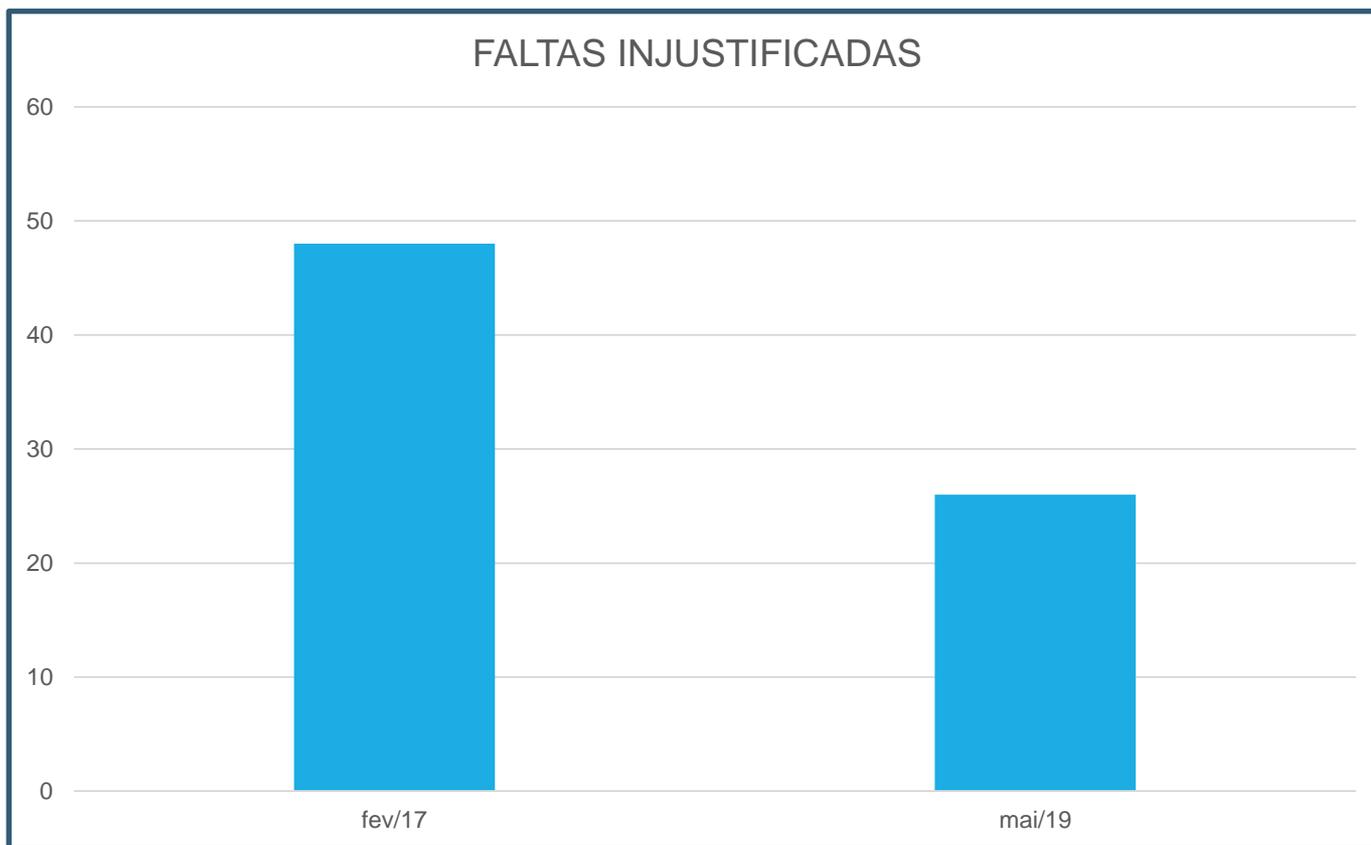
◆ Aumento de 67% dos elogios recebidos (2018-2019)

ABSENTEÍSMO				
MOTIVO	fev/17	mai/19	REDUÇÃO	%
LM ATÉ 14	1.302	1.143	159	-12,21%
FALTAS J.	17	6	11	-64,71%
FALTAS INJ.	48	26	22	-45,83%
ATRASOS J.	60:21:00	28:00:00	32:21:00	-53,60%
CONSULTA M.	1280:37:00	522:19:00	758:18:00	-59,21%

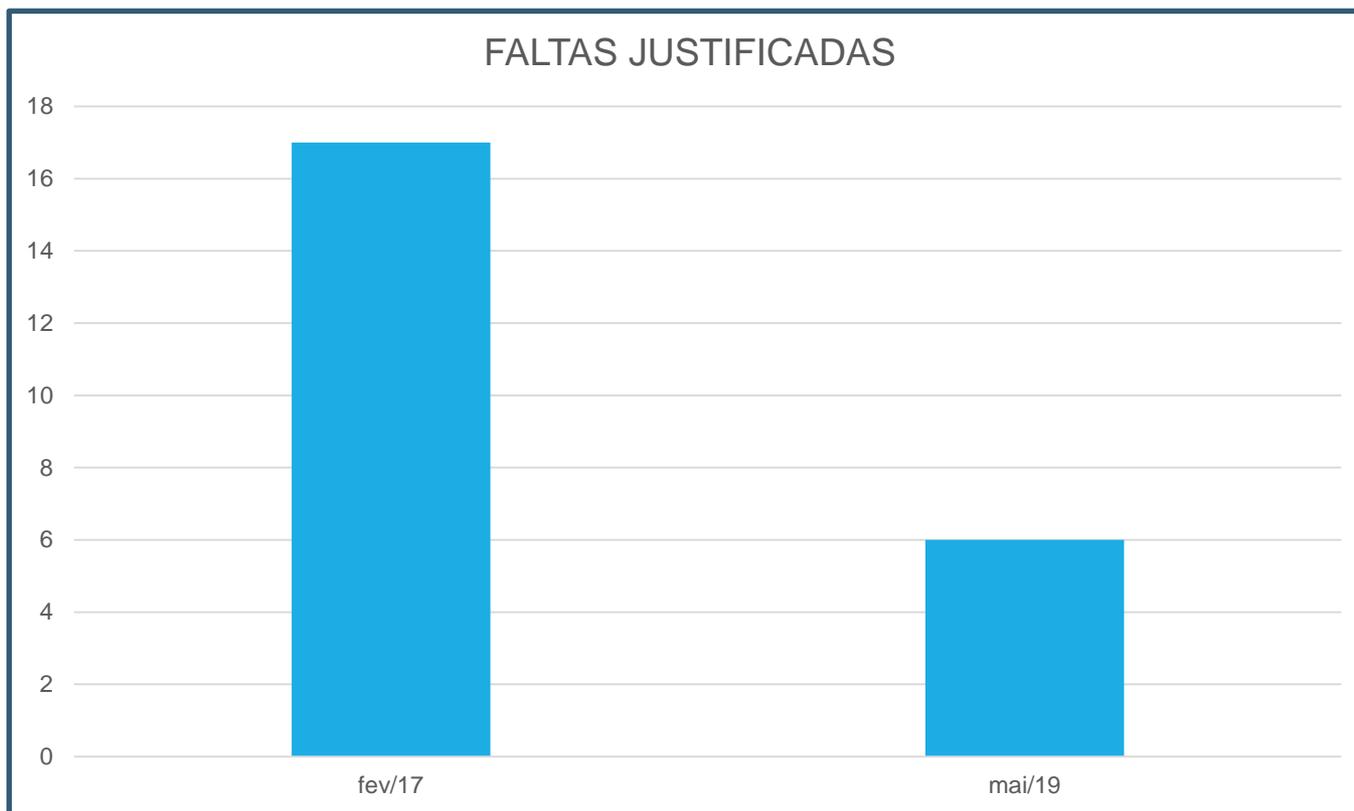
RESULTADOS OBTIDOS



RESULTADOS OBTIDOS



RESULTADOS OBTIDOS



CONCLUSÃO

- ◆ Integração de supervisores de estações
- ◆ Sentimento de pertencimento
- ◆ *Benchmark* com a troca de experiências
- ◆ Supervisores (OTM3) = Chave da gestão

BIBLIOGRAFIA

- <https://pt.foursquare.com/v/esta%C3%A7%C3%A3o-s%C3%A9-metr%C3%B4/4b6da9b6f964a5204c842ce3>
- <https://fotospublicas.com/movimento-na-regiao-da-rua-25-de-marco-em-sao-paulo/>
- ELTZ, Fabio. Qualidade na comunicação: Preparando a empresa para encantar o cliente. São Paulo: Casa da Qualidade, 1994.
- JOSÉ, Matias Pereira. Manual de gestão pública contemporânea. 2ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- ZEMKE, Ron. SCHAAF, Dick. A nova estratégia do marketing: Atendimento ao cliente. São Paulo: Harbra, 1991.