

O Parada Obrigatória agradece a colaboração das ECGIs.



PA 6 E PA 8 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS MOTORISTAS E COBRADORES 2013

Veja abaixo os resultados da pesquisa e as ações de melhorias que estão em andamento com o apoio do Delegado Sindical e dos colaboradores que participam das reuniões mensais da equipe UNITRAN. Participe revisando as ações e propondo sugestões, converse com os colegas abaixo.

Comparativo Pesquisa Satisfação do Colaborador - Motorista e Cobrador Percentual de Satisfação (satisfeito e muito satisfeito) nas questões abaixo



Alessandro A.



Angelis J.



Carlos A.



Carlos R.



Fabiano S.



Gelson A.



Guilherme J.



Alice C.



Casarin



Daisy L.



Dariane N.



Jair S.



Jorge P.



Luis H.



Sérgio A.



Herlon S.



João C.



Jorge E.



Josemar G.



Marcos C.



Sérgio R.



Tarcisio J.



Vitor P.

| Questões | | 2010 | 2012 | 2013 |
|--|---|------------------------|--------------------------------|------------------|
| 1 | Com o atendimento da UN Serviço Médico e suas Ações | 60,92 | 64,38 | 73,93 |
| 2 | Com a implantação do Terminal de Consulta. | x-x | x-x | 68,49 |
| 3 | Com o atendimento de suas solicitações (escalas, vales...) | x-x | x-x | 62,26 |
| 4 | Quanto às possibilidades de crescimento e promoção na Nortran (FORMOT) | 38,84 | 57,00 | 59,74 |
| 5 | Com a Nortran em geral | 74,44 | 78,13 | 67,53 |
| 6 | Com sua escala em dias úteis. | x-x | x-x | 65,90 |
| 7 | Com a programação da sua escala mensal. | x-x | x-x | 54,61 |
| 8 | Com sua escala de final de semana. | x-x | x-x | 47,13 |
| Ações | As tabelas com características de tabelões nos finais de semana foram reestruturadas e deixaram de ser tabelões com a redução de jornada. | | | |
| 9 | Com o atendimento da Ouvidoria e suas ações | 68,53 | 68,53 | 51,57 |
| Ações | Realizada divulgação em 04/10, através de folder, visando ampliar o uso deste canal, esclarecendo os objetivos da Ouvidoria e divulgando os meios de contato. | | | |
| 10 | Com o atendimento da UN Operacional e suas ações | 64,16 | 58,83 | 45,31 |
| Ações | 1- Avaliação e capacitação da Equipe UN Oper. 2- Reavaliação do lay out (espaço físico) da UN Oper. 3- Melhorias no Terminal de Consulta. 4- Agendamento de atendimento personalizado com o gestor via terminal 5 - Reduzidos os prazos para solicitações via Terminal de Consulta. 6 - Acompanhamento da Ouvidoria nos atendimentos críticos. 7- A partir da 2ª quinzena de outubro o setor de escala terá um dia específico (terças-feiras) para atender os colaboradores. 8- A partir de novembro serão realizadas visitas dos gestores Oper. e Manut. aos terminais de linhas, conforme cronograma previamente divulgado nos murais, BADs e Terminal de Consulta, visando ouvir as demandas dos colaboradores e encaminhar as possíveis soluções. | | | |
| 11 | Com o atendimento da UN Manutenção e suas ações | 74,98 | 74,98 | 43,13 |
| Ações | 1 -Terminal de consulta ajustado para consultar as OS (Ordens de Serviço da Manutenção). 2 - Novo Treinamento de Atualização Operação Ar puro com os temas: Novas Tecnologias; Como consultar as Ordens de Serviço nos terminais de consultas; Pró-atividade e Prevenção no Trânsito. 3 - Ação 8 está descrita na Questão 10 acima. | | | |
| 12 | Com a Conservação de veículos (posto de trabalho) | 62,12 | 63,26 | 33,50 |
| Ações | Realizada em 24/09/2013 pesquisa específica sobre a Conservação de Veículos para verificar os itens prioritários na implementação de melhorias. | | | |
| Questões | | Sim | Não | |
| 13 | Você prefere responder uma pesquisa para escolher os feriados? | 48,92 | 51,08 | |
| 14 | Você prefere trabalhar um feriado e folgar no próximo? | 51,08 | 48,92 | |
| 15 | Você possui alguma restrição a escala? | 33,25 | 66,75 | |
| 16 | Para reduzir tabelões de final de semana você concorda em aumentar jornada de algumas tabelas curtas? | 72,30 | 27,70 | |
| 17 | Para reduzir os tabelões de final de semana você concorda em aumentar o nº de tabelas que trabalham sábado e domingo com repouso em dia útil? | 41,99 | 58,01 | |
| 18 | Você concorda em ter sua escala alterada para atender a solicitação de um colega? | 52,36 | 47,64 | |
| Questões | | O desempenho funcional | Promoção dentro da mesma linha | Tempo de empresa |
| 19 | Na sua opinião qual principal critério deve ser utilizado para o preenchimento de uma tabela em aberto? | 55,65 | 23,39 | 20,97 |
| Obs: x-x = Não foi realizada a pergunta nos anos 2010 e 2012. Em 2011 não foi realizada a pesquisa de satisfação do Colaborador Interno. Os itens prioritários que estão sendo trabalhados estão em AMARELO. | | | | |
| Amostra das Pesquisas | | 2010 | 2012 | 2013 |
| Público alvo estimado (Motoristas e Cobradores) | | 617 | 634 | 620 |
| Questionários respondidos | | 311 | 324 | 388 |
| Percentual (questionários respondidos x colaboradores efetivos) | | 50,41 | 51,11 | 62,60 |