



Planejamento Estratégico

Neste mês, acompanhe a Segunda diretriz.

Diretriz 2 - Disponibilidade de informações ao cliente

Meta: Aumentar e melhorar as condições de comunicação com os clientes externos.

Indicador 6: Informações SIRC

	Ações	Quando	Execução	
			Como	Responsável
6.1	Divulgação do 0800 para o maior número possível de clientes	Ao longo de 2011	Promovendo ações de divulgação e inserindo matérias nas mídias internas e externas.	Setor da Qualidade
6.2	Manter as informações nas paradas e terminais (Área central)	Ao longo de 2011	Painéis Informativos	Setor da Qualidade Gerência e Fiscalização
6.3	Criar postos de atendimento em terminais estratégicos - Parobé, Rui Barbosa.	2º semestre 2011	Desenvolver projeto para aprovação da EPTC	Gerência/Setor da Qualidade/Fiscalização
6.4	Analisar Satisfação dos clientes externos quanto a criação do Posto de Atendimento do Terminal Triângulo	1º semestre 2011	Aplicando Pesquisa de Satisfação	Setor da Qualidade

PA 4 Treinamentos

O Conorte está realizando no mês de Março e Abril um treinamento com os coordenadores e com a fiscalização para qualificar o atendimento ao cliente e melhorar o relacionamento interpessoal dos colaboradores



Desejamos a todos uma Feliz Páscoa!

Benchmarking



No mês de Março o Conorte recebeu a visita da Assessora de Comunicação do UNIBUS, a Sra. Mari Brusmarelo, que tinha como foco conhecer os processos referentes ao atendimento ao cliente desenvolvidos pelo Conorte.



Navegantes engajada no processo de inclusão social



No dia 17 de março, recebemos duas profissionais da **FADERS (Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para Pessoas Portadoras de Deficiência e de Altas Habilidades no Rio Grande do Sul)** Sra. Iara e Sra. Priscila para uma palestra na

Empresa que abordaram muitas situações importantes relacionadas ao ambiente de trabalho e inclusão social, com grande participação interativa dos ouvintes. A responsabilidade de inclusão e acessibilidade para todos, especialmente os PCDs, foram os assuntos principais da palestra, assim como ao acolhimento necessário do trabalhador PCD no ambiente de trabalho.

Treinamento de atualização em operação de veículos APD

Nos dias 29,30,31 de março foi realizada na empresa um treinamento voltado para o cobrador sobre o manuseio dos veículos adaptados. Este treinamento foi ministrado pelo Assistente de Manutenção Fabio Quevedo, que abordou todo o embasamento técnico de manuseio do veículo.

Também foi realizada uma prática bem divertida com os cobradores onde os mesmos vivenciaram as dificuldades que um cadeirante pode enfrentar na utilização dos veículos coletivos.



Nortran

PA 4 Jovem Aprendiz

A Nortran em 2011 contratou mais 12 Jovens Aprendizes para os cursos de Mecânica Automotiva e Técnico em Automobilística no SENAI.

O Serviço Social realizou uma visita aos alunos com a intenção de fortalecer o interesse do grupo na oportunidade oferecida, salientando a importância da frequência e o aproveitamento do conteúdo ministrado.

Integrantes: Jonathan R. Gomes, Leonardo Fornazari, Renan M. Bitencourt, Thainan S. da Silva, Alex Sandro F. Junior, Estevão D. Vargas, Giovane M. Fonseca, Giovanni N. dos Santos, Giulya C. P. Luz, Jeferson W. Machado, Jeferson da Silva e Richard M. do Amaral.



A Nortran recebeu a visita de 47 alunos da **Escola Grande Oriente**, acompanhados das professoras Flávia e Lisia.

Os alunos visitaram a Oficina da Manutenção acompanhados pela colaboradora Vera Lucia, assistiram um vídeo com orientações de **Segurança no Trânsito e Preservação do Meio Ambiente** e receberam um delicioso lanche.

PA 4 Conorte nas Escolas



PA 5 Benchmarking Realizado

No dia 22/03 realizamos uma visita a empresa SOPAL para conhecermos como funciona o processo de Gestão de Resíduos da empresa.

Fomos recepcionados com muita atenção e cordialidade pelos colaboradores Carlos Alberto da Rocha Silva - Controle de Planejamento de Manutenção e Tânia Marisa da Silva Rosa - Técnica Segurança do Trabalho.

Participantes Nortran: Carmem Regina, Elizângela, Marta e Jorge.



Linha de Formação

A SOPAL deu início a mais uma turma de Formação de Motoristas do Transporte Coletivo. O novo time começou o treinamento teórico/prático dia 16/03. Desta vez a empresa terá 10 treinandos e o objetivo é, em 60 dias, formá-los integralmente para transportar passageiros e operar com excelência!
Boa Sorte Garotos!



Formatura Jovem Aprendiz

O termo Jovem Aprendiz deveria ser usado para todos nós até o dia de nossa morte. Nunca deveríamos deixar de ter dentro de nós a Juventude assim como o espaço para aprender... sempre aprender! Quando nos percebemos sabedores de tudo, daí sim envelhecemos porque perdemos a capacidade de agregar mais conhecimentos e mais vivências.

A SOPAL fica muito feliz em formar mais uma turma de Jovens



Aprendizes do Senat. Principalmente por saber que está auxiliando a estes uma melhor inserção no mercado de trabalho. Parabéns Meninos e Meninas! Boa Sorte a Todos(as)!