AUTO VIAÇÃO DRAGÃO DO MAR

INFORMAR

EDIÇÃO 85 | SETEMBRO | 2022

SEMANA NACIONAL DE TRÂNSITO 2022

Uma conscientização para um trânsito seguro em todo país

Instituída pelo Código de Trânsito Brasileiro, a Semana Nacional de Trânsito acontece anualmente entre os dias 18 e 25 de setembro, já aproveitando o Dia Nacional do Trânsito, no dia 25, como também complementando o objetivo de incentivar junto a condutores, nossos clientes, ciclistas e pedestres um trânsito mais seguro.

Com essa proposta, a campanha desse ano foi desenvolvida e inspirada no tema do Maio Amarelo de 2022: **#JuntosSalvamosVidas!**, para dar sequência às ações realizadas no período, com a estratégia de reduzir em 50% o total de mortes de trânsito no país nos próximos 10 anos.

Esse é o momento em que todos nós, atores do trânsito, possamos reiterar e divulgar a campanha, ajudando na conscientização para a segurança no trânsito da nossa sociedade. Entre as ações realizadas pela campanha, podemos listar algumas, como:

- ⚠ Combate à violência no trânsito;
- ⚠ Incentivo à atenção à sinalização;
- ⚠ Incentivo ao respeito aos limites de velocidade;
- ⚠ Conscientização sobre ver e ser visto no trânsito;
- ⚠ Conscientização sobre o risco de dirigir sob o consumo de drogas (lícitas ou ilícitas) e/ou de álcool;
- ⚠ Conscientização sobre o uso do cinto de segurança.

EDITORIAL

No dia 15 de Setembro comemoramos o Dia do Cliente, e poucos setores têm o privilégio de interagir diariamente com tantos clientes como o setor de transporte. Milhares de pessoas que levam consigo uma história única e personalidades repletas de diversidade que fazem nosso trabalho diário ainda mais desafiador e gratificante.

Ao entrar para o time de colaboradores do sistema de transporte de Fortaleza, **cada um de nós assume uma responsabilidade fundamental de atender bem, cativar e servir** não só nossos clientes diretos, mas toda a sociedade inserida na nossa área de atuação. Sempre vale lembrar que, como serviço público fundamental, nosso trabalho se correlaciona com toda a cidade, principalmente com os demais partícipes do trânsito como motoristas particulares, motociclistas, ciclistas e pedestres.

Mas sem dúvida, **os nossos passageiros são a própria razão de existir da nossa empresa.** Todo o ambiente que desenvolvemos no sistema de transporte funciona por causa dos clientes que diariamente vão às ruas buscando se deslocar pela cidade utilizando-se dos nossos serviços. Portanto, em um ambiente cada dia mais competitivo, nossa responsabilidade de atender bem, cativar e servir só aumenta, e consolida de maneira clara a posição de destaque dos nossos clientes dentro dos objetivos estratégicos da Dragão do Mar.

Fred Neto

ACONTECEU

VAN DO SEST SENAT

A equipe do Sest Senat esteve presente aqui na Dragão do Mar, no dia 22/08, realizando orientações sobre cursos, saúde e bem-estar e informações sobre cadastro para todos os nossos colaboradores.

BATE-PAPO COM ÉTICA

Dando continuidade ao Programa de Integridade do Grupo Guanabara, foi realizada aqui na organização, com a temática "Evitando Assédios Moral e Sexual no Trabalho" a capacitação dos nossos colaboradores. Um momento de grande valia para o conhecimento e aprendizado de todos os participantes, onde é importante estarmos mais conscientes com nossas atitudes e pensamentos. Assim, estaremos juntos em Compliance com a nossa empresa, comunidade, familiares e amigos.

REUNIÃO DE LINHA COM TRÁFEGO DA DM

Entre os dias 22 e 24 de agosto, ocorreu a "Reunião de Linha" com motoristas da nossa empresa e o Gestor de Tráfego Rafael Couto. Essas ações internas tiveram como principal objetivo tratar de assuntos operacionais, buscando a melhoria contínua do serviço prestado aos nossos clientes, além da satisfação dos colaboradores e o crescimento da organização.

Créditos: Izaias Vieira Fotografias.

ENTREGA DO TROFÉU DA COPA SEST SENAT

Aconteceram os jogos da final da fase local da Copa de Futebol 7 Society e A Auto Viação Dragão do Mar ficou com o terceiro lugar da competição. O nosso destaque vai para o colaborador Vitor do Nascimento, que foi o Artilheiro da Competição com 8 gols.

MÊS DE SETEMBRO TEMOS O DIA DO CLIENTE

Nesse mês de setembro, comemoramos uma data essencial para o nosso funcionamento e crescimento geral. No dia 15 de setembro, celebramos o Dia do Cliente, e a Dragão do Mar deixa aqui um agradecimento especial aos clientes que diariamente utilizam os nossos ônibus para se deslocar pela cidade. Obrigado, querido cliente!

Mas, o que significa esse cliente e como podemos fidelizá-lo cada vez mais?
Uma das principais questões está na cordialidade, no respeito e atenção para com eles, além de serem ferramentas de fidelização de clientes, podem ser instrumentos de propagação da imagem daquela empresa. Um cliente bem atendido tem o poder de recomendar o serviço a seus familiares, amigos e até mesmo desconhecidos.
Clientes satisfeitos indicam a empresa, trazendo novos clientes. Ao oferecer uma excelente experiência, é possível transformar um cliente em um usuário fiel. Nesse sentido, é essencial destacar que para implementar uma vivência positiva, não é preciso muito.

- Trate bem o seu cliente, tenha interesse por ele. Transmita confiança e faça por merecer. Seja honesto e transparente. Atenda de forma humana e gentil.
- Fique ciente de que o seu serviço ofertado ao cliente é preciso melhorar e aprimorar a experiência dele durante toda sua jornada.

Faça a seguinte pergunta:
"Por que o meu cliente prefere andar de ônibus do que de outro transporte? Entendemos que a partir daí conseguimos cativar e fidelizar esse cliente

ELOGIOS

É muito mais do que um privilégio para nós da Dragão do Mar poder mencionar mensalmente esses elogios dedicados aos nossos colaboradores. Tudo isso reflete nos ótimos resultados que vamos conquistando através do nosso trabalho contínuo. Parabéns a cada um que coloca em prática a nossa missão.

ALEX VICTOR

"O passageiro elogia o motorista, dizendo que este é muito educado e respeitoso com a população em geral, sejam idosos, deficientes, adultos e jovens, e que merece ser reconhecido pela sua gentileza." **Canal Alô-Sindiônibus**

GALVÃO

"Ele agiu de forma respeitosa e cortês com uma cliente, após a mesma ter passado mal dentro do veículo. Galvão a socorreu e levou-a para um posto de saúde, onde ficou no aguardo da usuária ser atendida. Após o fim do atendimento, ele a trouxe para a Visconde do Rio Branco, onde o mesmo retornou à sua operação dentro do ônibus" **Canal Alô-Sindiônibus**

ALUNOS NOTA 10 JULHO

Aproveitamos esse espaço cativo para parabenizar os nossos colaboradores Jovens Aprendizes que se destacaram no mês de julho. Eles marcaram presença em todas as aulas, além de terem sido brilhantes, participativos, e com as melhores notas.
Lembrando que foram avaliados os alunos **que se destacaram nas aulas teóricas que são ministradas pelo Sest Senat.** São eles:

LUCAS AMORIM
Curso de Assistente administrativo

FLAVIA ROCHA DE ANDRADE
Curso Cobrador Despachante

HERON SANTOS
Curso Assistente Administrativo

JÉSSICAMEDEIROS
Curso Assistente Administrativo

Com destaque para os alunos Flávia e Heron, que se tornaram **alunos nota 10 pelo segundo mês consecutivo**. Parabéns a todos, pelo empenho e vontade de crescer!

PROMOÇÃO

É trabalhando por um mesmo objetivo que estamos sempre juntos no dia a dia. Também comemoramos juntos as conquistas diárias, com força, equilíbrio e perseverança. Parabéns aos colaboradores promovidos no último mês pelo crescimento profissional, dedicação e responsabilidade com a Auto Viação Dragão do Mar!

ANTONILDO
Promovido de Lanterneiro IV para Soldador IV

LIMA
Promovido de Serviços Gerais para Lavador de Chassi

RODRIGO
Promovido de Auxiliar administrativo I para Auxiliar de Tesouraria

COMPLIANCE

QUINTA MATÉRIA - PILARES DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Iniciamos esse assunto em edições anteriores e mensalmente estamos construindo o conhecimento dos Pilares do Programa de Integridade. A partir de agora vamos conhecer o quinto pilar, que fala sobre Treinamento e comunicação.

Um dos maiores desafios da implantação do Programa de Compliance é o engajamento e qualificação, por isso esse pilar tem um papel fundamental no resultado final. A qualificação deve ser feita com todos os envolvidos, tanto os internos (diretoria, acionistas, colaboradores) quanto os externos (fornecedores, parceiros) e demais envolvidos nos processos da organização.

Um dos aspectos de avaliação de um Programa de Compliance são os treinamentos periódicos, e na Dragão do Mar podemos contar com o treinamento e a explicação do programa, além dos bate-papos com ética, onde buscamos atualizar os nossos colaboradores com diferentes temas.

Procuramos alcançar o maior número de pessoas através de vários canais de comunicação e dentre eles podemos citar: Informar (jornal eletrônico – onde foi criada uma coluna para o Compliance), quadros de aviso (em todos temos material de divulgação, além de um quadro exclusivo para o programa), redes sociais, e temos as listas de transmissão. Se você ainda não participa da lista, procure os profissionais do Desenvolvimento Humano pessoalmente ou através do número 3304.35.54.

Assim você vai sempre está atualizado com as informações do Programa de Compliance e de tudo o que está acontecendo na empresa, participe!

COMUNICAÇÃO + COMPLIANCE

O Comunicação + Compliance deste mês aborda o tema: Assédio moral e sexual no ambiente de trabalho; são comportamentos inadequados e que geram danos às pessoas e às organizações.

Principal característica do Assédio: Quando uma pessoa tem a intenção de prejudicar o outro, colocando em situações de constrangimento.

Tipos de assédios:

Assédio moral: Acontece quando de forma repetitiva e alongada uma pessoa expõe o outro a situações humilhantes;
Assédio sexual: Quando o constrangimento decorre de condutas que visam a obtenção de vantagem ou favorecimento sexual.

Lembramos que temos que respeitar todas as pessoas, sejam elas do nosso convívio ou não, termos obediência às normas da empresa e ao Código de Conduta e Ética, cabendo medidas disciplinares quando forem descumpridas.

Vamos estar conscientes com nossas atitudes e pensamentos. Assim, estaremos juntos em compliance com a nossa empresa, comunidade, familiares e amigos.

EXPEDIENTE | **AUTO VIAÇÃO DRAGÃO DO MAR**

Diretoria: Frederico Lopes e Fred Neto
DH: Cleiza Martins e Kátia Rodrigues
T.I: Jaime Félix
Gerente de Tráfego: Rafael Maia
Agência: Impulsione Comunicação

Conteúdo: Ingrid Melo
Jornalistas responsáveis: Camilla Andrade e Isabella Purcaru
Design, Diagramação e Direção de Criação: Ismael Nascimento
Revisão: Pollyana Rocha

CONTATO INFORMAR

Telefone: (85) 3304.3554
E-mail: jornalinformar@avdragaodomar.com.br

AUTO VIAÇÃO DRAGÃO DO MAR