

VIAÇÃO NOSSA SENHORA DO AMPARO

PRESS

Nossa Senhora do
Amparo >>>



KIT



INTRODUÇÃO

A Viação Nossa Senhora do Amparo é uma empresa de ônibus com sede em Maricá, na Costa do Sol (Região dos Lagos), fundada em 10 de maio de 1950. Atua oferecendo serviço de transporte rodoviário municipal e intermunicipal. Conta, atualmente, com cerca de **750 FUNCIONÁRIOS**, sendo a **MAIOR EMPREGADORA E ARRECADADORA PRIVADA** do município.

A empresa é detentora de concessões municipal e estadual de prestação de serviço de transporte público. Para ganhar o direito de operar essas linhas, a Viação Nossa Senhora do Amparo disputou com outras empresas e ganhou, por oferecer as melhores condições de preço e investimentos. Em Maricá, a última licitação aconteceu em 03 de outubro de 2005 e foi publicada no Diário Oficial do Município em 30 de outubro de 2005.

A Viação Nossa Senhora do Amparo transporta, diariamente, **50 MIL PASSAGEIROS** e circula também nos municípios de São Gonçalo, Niterói e Rio de Janeiro. Do total de sua frota, que vem sendo renovada e modernizada, 10% fazem o transporte municipal e 90%, intermunicipal. São **180 veículos** circulando diariamente nos três municípios, além de Maricá. Possui duas grandes garagens, uma em Maricá (sede) e outra em Rio do Ouro (de apoio).

Sua preocupação com a segurança dos passageiros é constante. A empresa possui **câmeras** instaladas nos veículos que **monitoram 24 horas** todo movimento. O uso de **tecnologias modernas**, como o monitoramento da frota através do Sistema de Posicionamento Global (**GPS**), também tem trazido resultados positivos, como o maior controle dos intervalos entre os ônibus e a diminuição nos gastos com combustível. Até maio, 100% da frota estará equipada com este aparelho.

A empresa vê, no contato com o cliente, um meio de estar sempre à frente, em busca de soluções e idéias que possam contribuir para uma prestação de serviço com melhor qualidade. Para isso, disponibiliza aos usuários um **serviço de atendimento gratuito**, através do número 0800 886 1000. Esta central de atendimento também pode ser contactada pelo e-mail sac@vnsamparo.com.br ou no site www.vnsamparo.com.br. Tal integração com o cliente faz com que a Viação Nossa Senhora do Amparo seja sempre bem avaliada. Na última pesquisa



de satisfação, realizada em 2008, mais da metade dos entrevistados disse conhecer e utilizar o serviço de 0800 da empresa. Desses, 74,3% tiveram facilidade no contato com o canal. Desde janeiro de 2009, com a criação do decreto de regulamentação dos SACs, este serviço está sendo realizado em parceria com a Fetranspor.

O treinamento de funcionários é prioridade para a Viação Nossa Senhora do Amparo. O projeto "Motorista Cidadão" (vide Projetos) já formou mais de 300 profissionais.

CONTEXTUALIZAÇÃO

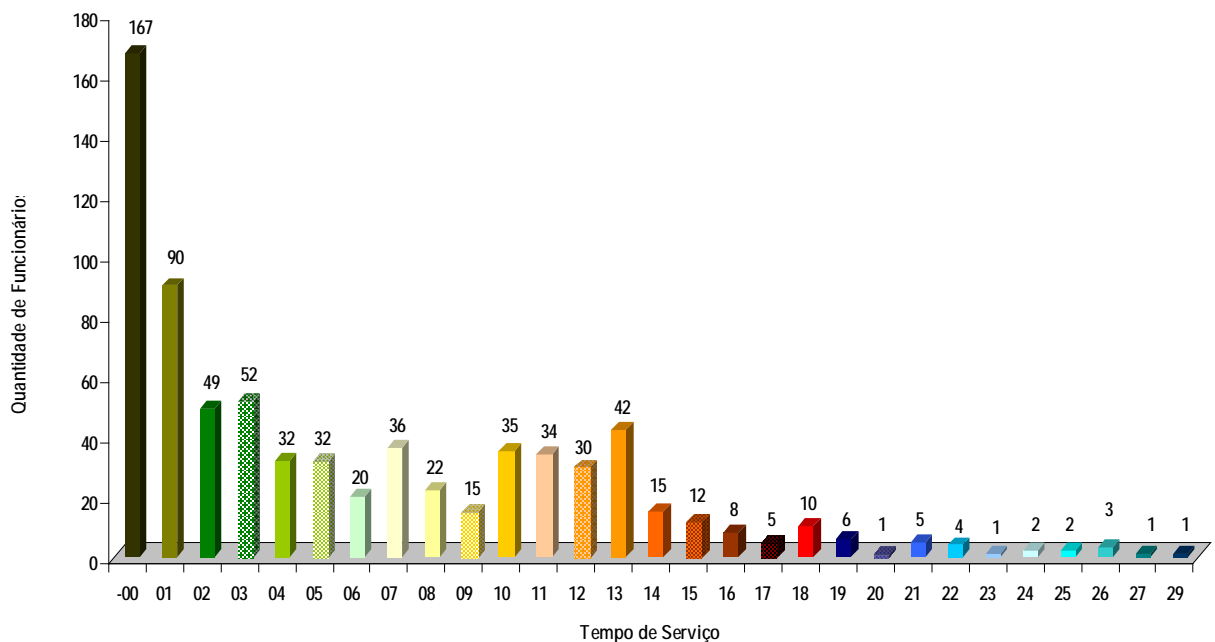
Maricá em números	
População	105 mil
Área	362 km²
Faixa Litorânea	42 km
PIB per capita	R\$ 7.324
IHD	21º do Estado

FONTE: IBGE

FUNCIONÁRIOS

A Viação Nossa Senhora do Amparo tem um *turn over* baixo entre os funcionários. À medida que ingressam na empresa, permanecem. Especialmente os motoristas, que entram como Júnior, dirigindo microônibus, e depois de um período de experiência passam para os veículos de maior porte.

Nos últimos dois anos, o número de funcionários cresceu em média 10%, devido, sobretudo, aos investimentos que a empresa vem realizando em todas as suas áreas.





NO SOCIAL: AÇÕES E PROJETOS DA VIAÇÃO AMPARO

Projeto Motorista Cidadão

Criado pela Fetranspor, em parceria com a Fundação Getúlio Vargas, o **Motorista Cidadão** treina motoristas das empresas associadas com o objetivo de garantir qualidade e excelência no atendimento ao público. Desde 2007, a Viação Nossa Senhora do Amparo participa do projeto já tendo formado mais de 200 profissionais.

É constituído de seis módulos de cursos, ministrados dentro das próprias garagens da Amparo. São eles:

- Motorista Cidadão;
- Direitos, Deveres e Papel Social;
- Relações Inter-Organizacionais e Empresas de Transporte Coletivo por Ônibus;
- Ambiente de Trabalho: Como Otimizar as Relações;
- O Consumidor: O Centro de Nossa Atenção;
- Marketing: Ferramenta Indispensável ao Sucesso Profissional;
- Qualidade de Vida: Cuidando de Si Mesmo.

Todas as disciplinas – ministradas por profissionais especializados – estão voltadas para a questão comportamental do motorista, identificada através de pesquisas. O Motorista Cidadão não se propõe a ser apenas um treinamento, mas um sistema de certificação, cuja metodologia enfatiza a melhoria das atitudes e comportamentos dos motoristas.

Projeto Boa-Bola

O projeto atende 30 crianças da rede municipal de ensino, visando inclusão social através do esporte. As aulas, ministradas por um professor formado pela Confederação Brasileira de Tênis e pelo Conselho Regional de Educação Física, acontecem em duas quadras no Caju Tênis Clube. Além de jogar tênis, as crianças têm aulas de regras do jogo, encordoamento de raquete, meio ambiente e jogos alternativos (como mini-tenis, foot tênis, caça ao tesouro e vôlei) e participam de torneios.



A Viação está construindo uma nova quadra para atender a mais 30 crianças, além de uma sala de estudos de 70m² equipada com computador e uma explicadora, cuja finalidade é evitar que as crianças participantes prejudiquem seus estudos.

Projeto de Apoio à Cia. Vida de Teatro e Dança

Consiste no patrocínio através de bolsas de estudo de teatro para crianças, jovens e adultos que não têm condições de pagar o curso. Desde agosto de 2007 o projeto, que oferece cerca de seis horas semanais de aulas de interpretação e dança, já beneficiou 84 pessoas.



Orquestra Infantil da Viação Nossa Senhora do Amparo

Projeto patrocinado pela empresa, beneficia cerca de 40 estudantes e filhos de funcionários, que têm a oportunidade de ter acesso a aulas gratuitas de música. Os alunos fizeram um módulo de aulas de instrumentos de sopro e atualmente estão nos de corda. Com mais de um ano de existência, o projeto conta com a parceria da Orquestra de Cordas da Grotta.



Projeto Amparo vai à sua escola

Projeto de responsabilidade social, criado e desenvolvido pela Empresa, consiste na visita de um ônibus modelo, o Amparomóvel, a escolas da rede pública de Maricá. Além dos encontros educativos, cujo objetivo é passar noções de educação no trânsito aos alunos, o projeto ainda conta com um concurso de redação. Em 2008, o júri foi composto por professores e pela jornalista Fabiana Maia, editora de cultura do jornal O Fluminense. Mais de cinco mil estudantes já participaram.

Projeto Circulação

Promove atividade física gratuita ao ar livre para homens e mulheres, principalmente da terceira idade. Participam das aulas aproximadamente 50 pessoas por turma. O projeto, patrocinado pela Viação Nossa Senhora do Amparo, foi iniciado em agosto de 2008 e funciona diariamente, pela manhã, no final da Rua 1, na Praia de Itaipuaçu.



NA ÁREA AMBIENTAL

Projeto de Economia de Diesel

Desenvolvido para uso racional de combustíveis, contribui para a diminuição na emissão de gases poluentes. Alicerçado pela implementação de um programa de recompensa, tem como premissa a economia do diesel, a redução dos custos de peças e acessórios, avarias etc.



Projeto de Reaproveitamento de Água

Noventa por cento da água usada na lavagem dos ônibus na garagem de Maricá são recuperadas, através da tecnologia de biorremediação, e reaproveitadas para limpeza da frota. Atualmente a Viação Nossa Senhora do Amparo economiza, só nesta garagem, 27 mil litros de água por dia. Este ano, será inaugurada outra estação de tratamento de água, desta vez na garagem de Rio do Ouro. Esta funcionará através de um processo bioquímico, e poupará aproximadamente 57 mil litros por dia deste bem tão importante para o meio ambiente.

TECNOLOGIA

A Viação Nossa Senhora do Amparo acredita que a tecnologia pode ser usada como diferencial no atendimento ao cliente:

- A instalação de *leds* inteligentes nos ônibus, que mudam de intensidade de acordo com a luminosidade do local, faz com que os usuários tenham uma melhor visualização dos itinerários.
- Até maio todos os ônibus da Empresa serão monitorados via satélite através de GPS, um sistema de alta tecnologia que tem garantido ao usuário pontualidade e regularidade nas viagens. A cada 30 segundos, os carros enviam um sinal a uma central, que localiza seu local exato e mantém informados despachantes e fiscais. O sistema permite também verificar o excesso de velocidade, o desperdício de combustível, o tempo de viagem, as ultrapassagens de carros da mesma linha e controlar as partidas e o horário de passagem nos pontos de fiscalização.
- No investimento em segurança, cerca de 130 veículos estão equipados com câmeras, que monitoram o movimento diário na rotina dos passageiros e motoristas. Esta medida ajudou substancialmente na redução de assaltos e outros tipos de violência.



Nossa Senhora do
Amparo

ÁREA ATENDIDA PELA VIAÇÃO AMPARO





Nossa Senhora do
Amparo

PRESS
VIAÇÃO NOSSA SENHORA DO AMPARO
KIT



Viação Nossa Senhora do Amparo

www.vnsamparo.com.br

Endereço: Rua Prefeito Joaquim Mendes, 34

Centro - Maricá – RJ

Telefone: 21 2634-7400 e 0800 886 1000

E-mail: sac@vnsamparo.com.br

argumento
GESTÃO DE IMAGEM

Assessoria de Imprensa:

Roberta Chies (21) 7875-9971 e (21) 3114-0699

E-mail: roberta.chies@argumentocom.com.br

Agosto 2009