

ANUÁRIO DE
GESTÃO DE FROTAS,
TREINAMENTO
E PÓS-VENDAS

2007

Ano 3 - Nº 3 - R\$ 30,00



As receitas para fidelizar o frotista

O que fabricantes de caminhões e implementos oferecem

Sest/Senat lança novos cursos

Transporte vive o apogeu no treinamento
(os exemplos da Fabet, Mercúrio, Binotto, Coopercarga e ALL)

Morada paga a manutenção por km

Liquigás terceiriza frota

Schio, Bertolini e Cavalinho criam centro de formação

Cidade Dutra promove cobradores ao volante

Transportadores tratam do pneu como ouro

SE O CAMINHO É LONGO, A SUA GARANTIA
NÃO PODE SER DIFERENTE.

ZERO11



RQG
REFORMA QUALIFICADA & GARANTIDA

O RQG – Reforma Qualificada & Garantida – é um serviço exclusivo da Rede Autorizada Vipal, que garante a reforma e a carcaça dos pneus radiais e diagonais, nos sistemas a frio e a quente, das mais consagradas marcas de pneus. Não importa o terreno, conte sempre com a Reforma Qualificada & Garantida Vipal. Afinal, ninguém sabe o que vai encontrar na próxima curva.

Para mais informações, acesse www.vipal.com.br ou passe em um Reformador Autorizado.

Vipal. Sempre à frente em reforma de pneus.

 **VIPAL**[®]
RENOVANDO A QUALIDADE DO SEU PNEU

EXIGIDO E EXIGENTE

A atividade de transporte é a essência da prestação de serviços. Como tal, o transportador é um servidor, espremido pelo menos entre dois clientes ou dois patrões. No caso da carga, um cliente é o embarcador – que é quem fornece o produto a ser movimentado e paga a conta. O segundo cliente é o recebedor do produto, que por sua vez é cliente e embarcador. No caso do passageiro, o fornecedor é o poder concedente, que impõe uma série de mandamentos para que o serviço seja executado em benefício do usuário.

Feito marisco, entre o mar e a rocha, o transportador, então, tem nítida consciência de seu papel de prestador de serviços. E, como tal, sabe que seu sucesso depende da plena satisfação do fornecedor e do cliente do seu fornecedor.

Debaixo desse clima de cobrança, o transportador é igualmente exigente quando está no papel de cliente. O caminhão, o ônibus, o pneu, o combustível, o software, a mão-de-obra, enfim, as ferramentas e atores que o transportador necessita para prestar seu serviço devem, sempre, andar afiadas e treinadíssimos. Tolerar falhas é abrir os flancos para que comprometa a qualidade do seu negócio.

Outro componente interessante é o custo. O transportador, principalmente numa economia que cresce pouco, não se pode dar ao luxo de simplesmente reajustar fretes ou tarifas. Na carga, a extrema competição inibe, naturalmente, os reajustes. E no transporte de passageiros, mesmo a correção dos custos, não tem vida fácil no regime de tarifas administradas pelo poder concedente.

Frete ou tarifa são, então, commodities, e o transportador espera que seus fornecedores compreendam o regime.

Esta edição especial, que trata da gestão de frotas e pós-vendas, traz à tona discussões pertinentes às realidades do transportador, que, espremido pelo embarcador ou poder concedente – para que faça um serviço bom e barato – por sua vez espreme seus fornecedores na mesma direção.

Confira as análises e os casos que apresentamos nesta edição.

ANUÁRIO DE
GESTÃO DE FROTAS,
TREINAMENTO
E PÓS-VENDAS **2007**

Ano 3 - Nº 3

DIRETOR

Marcelo Ricardo Fontana
marcelfontana@otmeditora.com.br

SECRETÁRIA EXECUTIVA

Maria Penha da Silva
mariapenha@otmeditora.com.br

FINANCEIRO

Vidal Rodrigues
vidal@otmeditora.com.br

REDAÇÃO

Editor

Eduardo Alberto Chau Ribeiro
ecribeiro@otmeditora.com.br

Projeto Gráfico

Artworks Comunicação
www.artworks.com.br

EXECUTIVOS DE CONTAS

Carlos A. Criscuolo
carlos@otmeditora.com.br

Vito Cardaci Neto
vito@otmeditora.com.br

Gustavo Feltrin
gustavofeltrin@otmeditora.com.br

CIRCULAÇÃO

Tania Nascimento
tania@otmeditora.com.br

Representante Paraná e Santa Catarina
Gilberto A. Paulin
Tel.: (41) 3027-5565
spala@spalamkt.com.br

Tiragem
8.000 exemplares

Assinatura Anual/Transporte Moderno: R\$ 120,00 (seis edições e três Anuários). Pagamento à vista: através de boleto bancário, depósito em conta-corrente, cartão de crédito Visa ou cheque nominal à OTM Editora Ltda. Em estoque apenas as últimas edições.

As opiniões expressas nos artigos e pelos entrevistados não são necessariamente as mesmas da OTM Editora.



Redação, Administração, Publicidade e Correspondência:

Av. Vereador José Diniz, 3.300 - 7º andar, cj. 707
Campo Belo
CEP 04604-006 - São Paulo, SP
Tel./Fax: (11) 5096-8104 (seqüencial)

Atendimento ao assinante:
0800 702 8104

otmeditora@otmeditora.com.br

Filiada a:



EDITORIAL	3
ANÁLISE Está mais que provado que o pós-venda eficiente é uma arma decisiva para atrair e fidelizar os frotistas	6
GESTÃO Metrada Transportes, um dos maiores frotistas de caminhões pesados do País, abre-se para novas cargas e mantém a terceirização da manutenção	8
FROTA Liquigás abandona oficina própria e passou também a alugar veículos de distribuição, tudo em nome de uma maior eficiência	10
MOTORISTAS Melhor tecnologia em bancada e necessidade de reduzir custos transformaram o treinamento num dos principais focos de atenção dos operadores	12
TRANSPORTE DE PASSAGEIROS Para enfrentar a escassez de pessoal qualificado, Viação Cidade Dutra criou um bem-sucedido programa de promoção de cobradores para motoristas	16
MONTADORAS O que as fabricantes de veículos oferecem em serviços pós-venda, que variam desde contratos de manutenção até atendimento emergencial 24 horas	18
COMPLEMENTOS Empresas transmitem às redes meios para mensurar a satisfação do cliente como forma de criar um vínculo mais forte com os compradores	28
AUTOPEÇAS Para acompanhar o aumento da frota a diesel fabricantes utilizam as redes autorizadas para reciclagem dos profissionais dos seus clientes	32
PNEUS Tanto os fabricantes de pneus novos como de bandas de rodagem difundem os cuidados que os frotistas devem ter para aumentar a durabilidade	34
DETRONOR Três transportadoras criaram um centro de treinamento de motoristas e demais funcionários a fim de reduzir acidentes e desperdícios	38
SEST-SENAT Novos cursos à distância programados para 2007 dão destaque aos profissionais envolvidos com operações de carga e logística	42
VICTORES MVM International e Cummins intensificam programa de capacitação via rede para garantir atendimento pós-venda com qualidade	58
Guia de Serviços Pós-venda das Montadoras	45



Contrato de Manutenção Mercedes-Benz

A gente cuida do seu Mercedes como ninguém,
assim sobra mais tempo para o seu negócio.

- ▶ Contrato direto com a montadora*
- ▶ Atendimento priorizado
- ▶ Maior disponibilidade da frota
- ▶ Custo por Km efetivamente rodado
- ▶ Cobertura nacional: mais de 200 pontos de atendimento
- ▶ Mecânicos treinados e aplicação de Peças Genuínas
- ▶ Qualidade e Garantia Mercedes-Benz
- ▶ Canal de atendimento exclusivo com a montadora

Informe-se no seu concessionário Mercedes-Benz
ou ligue: 0800 970 90 90

Mercedes-Benz, marca registrada do Grupo DaimlerChrysler.
* válido para veículos novos acima de 5 unidades. Fotos meramente ilustrativas.



Mercedes-Benz

VERDADES QUE PODEM MUDAR



Caminhão tem que rodar o maior tempo possível e mão-de-obra, principalmente motoristas, precisa ser formada em casa. Antes, tais posturas eram incompreendidas

Ninguém duvida da importância do pós-vendas. Nem montadoras, muito menos as redes. Até porque revenda que tenha eficaz desempenho em peças e serviços pode cobrir seu custo fixo e a partir cessa folga de caixa, ter flexibilidade de determinar preços competitivos de venda de veículos.

Não fosse apenas por isso, o pós-vendas eficiente é eficaz ferramenta de fidelização de cliente. "Se antes o pós-vendas poderia fazer a segunda venda, hoje ele faz a primeira. Nenhum cliente

compra seu caminhão ou ônibus sem saber exatamente que serviços terá a seu dispor", lembra Luiz Carlos Pimenta, gerente de Pós-venda da Volvo para a América Latina.

Relações de confiança se constroem com atitudes. E uma das premissas para que tal clima prospere é a manutenção de um vínculo permanente.

As montadoras de caminhões, sobretudo, passaram a manter contratos de manutenção. As redes, estrategicamente espalhadas pelo País, se encarregam



de consolidar o vínculo com a marca através do suporte diário aos frotistas.

Na Scania, por exemplo, de cada 100 caminhões vendidos, 15 são cobertos por contratos de manutenção. O perfil do frotista que opta por essa forma é aquele que geralmente mantém operação dedicada. A montadora lembra que cargas dedicadas representam 45% dos contratos efetuados.

Diogo Pupo Nogueira, diretor de Pós-venda da Volkswagen Caminhões e Ônibus, lembra que os contratos de

manutenção que cobrem 2.200 veículos não se resumem necessariamente a operações dedicadas ou a caminhões a partir de uma certa faixa de peso. "O VolksTotal (nome do programa da montadora) está preparado para cobrir quaisquer aplicações e a base de cálculo é sempre feita em reais por quilômetro rodado", enfatiza.

Pimenta, da Volvo, assinala que o Brasil ainda está muito atrás da Europa nos contratos. Lá, segundo ele, o índice é de 80%, enquanto na Volvo brasileira, especificamente, 37% de suas vendas já são realizados com algum tipo de contrato de manutenção. Há, de fato, resistências – não apenas culturais, mas também ligadas a questões de custos.

Mas, Pimenta observa que os contratos de manutenção são customizados, feitos exclusivamente para demanda de determinados clientes. Cada vez mais esse cliente quer se dedicar a sua atividade, que é transportar pessoas ou cargas daqui para ali e fazer dinheiro com o seu negócio. Cabe às empresas criarem soluções para que esse caminhão ou ônibus dedique o maior tempo possível à operação.

É o que acontece há dez anos desde que a Morada Transportes desativou sua manutenção própria instalada na cidade de Araraquara, interior paulista. "Nosso negócio é movimentar cargas, atender ao cliente nas necessidades de transporte, não fazer manutenção", diz Renato Magnani, diretor da empresa que tem frota de 300 caminhões Scania e cuja especialidade principal é transferir suco concentrado de laranja desde a produção, no entorno de sua sede, até o porto de Santos (SP), para exportação. Magnani diz que 90% da rodagem de seus veículos já são cobertos por manutenção por quilômetro roda-

do. "Inclusive pneus", diz ele. A Morada, fundada em 1962 por seu pai, Ivo Magnani, em outros tempos (como você poderá ver nesta edição) tinha uma grande estrutura de manutenção própria. "É preciso muito bom senso de ambas as partes para que o contrato de manutenção perdure", ensina Magnani.

Quem parece não se render aos contratos de manutenção com fábricas e concessionárias é o setor de transporte de passageiros. Há exceções de uma ou outra operadora mas a regra praticamente generalizada é que as operadoras façam a manutenção em suas garagens. O serviço "caseiro", é alegação consensual dos transportadores, é menor e há disponibilidade dia, noite, feriados para o atendimento.

Cabe a quem não pensa dessa maneira insistir e comprovar que a decisão do cliente, embora soberana, pode conter equívocos.

Se o setor de transporte de passageiros tem dúvidas sobre a relação custo/benefício da manutenção terceirizada, está absolutamente convencido da necessidade inadiável de formar motoristas em casa.

É o que vem fazer do com sucesso, por exemplo, a Viação Cidade Dutra, operadora urbana de São Paulo que já tem no volante 40% de pratas da casa, geralmente oriundos da função de cobrador.

Para quem não dispõe de estrutura para formar motoristas, a Fabet, de Concórdia (SC), dispõe de uma escola especializada que já treinou 10 mil profissionais e, agora, começa a abrir filiais fora do estado catarinense e a levar seu conhecimento para projetos em países da América do Sul.

Confira esse e outros assuntos pertinentes à gestão de frotas, manutenção e pós-vendas nas próximas páginas



MORADA PAGA PELO QUE RODA

*Renato Magnani:
"Nosso negócio
é operar 24 horas
por dia, sete dias
por semana"*

Com mais de 300 caminhões pesados, a Morada Transportes roda o país todo com frota sob regime de contrato de manutenção coberto por quilômetro rodado

Ha 26 anos, em 1980, o mundo em geral era muito diferente de hoje e o Brasil, particularmente, tinha outros tipos de problemas, um deles a quase total dependência de petróleo importado e a acelerada inflação.

Naquele ano, em julho, Transporte Moderno publicou uma reportagem sob o título "Fazer em casa, opção da Morada do Sol", então uma transportadora com 18 anos de vida e que fazia toda manutenção de sua frota, de 68 caminhões Scania, em oficina própria. Ivo Magnani, fundador da empresa, alegava que a opção se devia à dificuldade de renovar a frota pelo "baixo" lucro de 5% sobre o faturamento.

A Morada do Sol virou Morada Transportes, sua frota cresceu (hoje são 300 caminhões Scania – além de alguns Mercedes-Benz e um primeiro veículo recém-adquirido – e sua manutenção é completamente terceirizada.

Já faz algum tempo que a Morada desmor tou



Reportagem publicada em 1980 na revista Transporte Moderno



Escandinávia, concessionária Scania, faz manutenção de 90% da frota da Morada. Serviço inclui um plantão com dois mecânicos em período integral na sede da transportadora

a estrutura própria de manutenção. "Há dez anos decidimos terceirizar e acatar com as oficinas", disse a Transporte Moderno o diretor Renato Magnani, um dos filhos do fundador.

Para o dirigente, o caminho da terceirização é sem volta. "Nosso negócio é transportar 24 horas por dia, sete dias da semana. Nosso foco está todo concentrado nessa direção", ressalta.

Com matriz em Araraquara, cidade do interior paulista conhecida como a "Morada do Sol", a Morada Transportes tem a maioria de sua manutenção confiada à conterrânea Escandinávia Veículos, revenda Scania do grupo Tarraf.

A Escandinávia cuida de 90% da manutenção da frota. Seja por meio de intervenção nas revendas do grupo ou através de gestão que faz nos serviços realizados em outras concessionárias Scania.

O pagamento do trabalho de manutenção é feito sobre a quilometragem rodada. "Apenas 10% da quilometragem não são cobertos por esse regime", diz o diretor.

A Morada, pode-se dizer, explora alguns filhos ideais para a modalidade de pagamento de manutenção por quilô-

metro rodado. Um deles é a rota que liga os centros produtores de suco concentrado de laranja, no interior paulista, ao porto de Santos, onde o produto é embarcado para o exterior. As estradas são um tapete, o que facilita o estabelecimento de um custo livre de riscos e sobressaltos.

Mas, a Morada também opera rotas de estradas em estado precário, como no caso da logística de gases para a White Martins que inclui o atendimento de estados como o Acre, no inóspito Norte brasileiro.

"Para se operar sob o regime de manutenção calculada na base de km rodado é preciso bom senso de ambas as partes, tanto do transportador como do prestador de serviços. Temos aprendido que eventuais problemas têm que ser resolvidos de maneira consensual", avalia Magnani.

Além da Escandinávia, a Morada tem contato de manutenção com a Codema, revenda própria da Scania que cobre a região da Grande São Paulo. "Há poucos passamos a cobrir toda a distribuição da Eссо naquela região", assinala.

Mesmo dentro de uma relação de lar-

ga experiência em terceirização, não é fácil quebrar tabus. "Pneu é importante item de custo e já conseguimos avançar para o pagamento de custo por quilômetro. Fazemos isso com a Goodyear e com a Michelin, estamos na fase de testes", informa o empresário.

Pneu, aliás, é o que não falta na composição rodotrem operada pela Morada. "Temos 30 unidades operando na rota do suco concentrado", diz Renato Magnani. O conjunto de nove eixos transporta 53 toneladas líquidas, 77% mais que a composição de cinco eixos utilizada pela empresa. O rodotrem da Morada mede 25 metros de comprimento. Tem três eixos no cavalo-mecânico Scania, tração 6x4 de 420 cv, que puxa a caixa de carga, sustentada por seis eixos, dois deles no dollie que interliga as carretas. Um dos avarios do rodotrem da empresa são os pneus single utilizados nas carretas. Um single custa 15% menos que dois pneus, mas tem a vantagem de — em conjunto com rodas de alumínio e suspensão a ar — contribuir para a redução de carga. Tiramos 1 tonelada de peso morto e transformamos em carga", explica o executivo.



LIQUIGÁS MUDA CONCEITOS

Empresa controlada pelo grupo Petrobras reduziu sensivelmente frota própria, desativou oficinas, tudo em nome da maior eficiência

Bas-a olhar na Internet o site da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) para saber o quanto está obsoleta a frota brasileira de caminhões. A idade média beira os 20 anos e as razões para esse problema, em resumo, estão ligadas aos baixos fretes num ambiente de excessiva competição instalada no setor rodoviário de carga. Outras dificuldades do comprador tais como o acesso a linhas de créditos em condições razoáveis, são igualmente relevantes, embora acessórias.

Comprovadamente há perdas em produtividade quando se opera com veículos obsoletos. É o que vinha acontecendo com a frota da Liquigás, distribuidora de gás liquefeito de petróleo que desde 2004 pertence ao grupo Petrobras. A racionalização operacional resultou numa frota de 450 caminhões. Dessa frota, há a seguinte distribuição: 237 veí-

culos têm algum tipo de terceirização (154 são próprios da Liquigás, com gestão de manutenção entregue à Fleet One e 83 são modelos Sprinter alugados, pertencentes à Fleet One. Outros 213 veículos ainda não estão no escopo de terceirização ou gestão de manutenção. 'O fato é que o caminho que tomamos, de redução de frota ou de terceirização, trouxe sensível redução de custos', disse Ricardo Mendes de Paula, diretor de operações da Liquigás durante o 1º Fórum Fleet One de Gestão de Frotas, realizado em São Paulo em novembro último.

Com venda anual de 1,4 mil toneladas de gás, a Liquigás só não atua no Amazonas e Acre. Tem 21 centros operativos e 22 depósitos para atender suas vendas de 7 milhões botijões mensais.

O diretor de operações diz que o desarte da frota própria foi feito em eta-

pas. "Tínhamos até oficinas mecânicas com 160 funcionários", afirmou.

Com o fim da frota própria, a Liquigás terceirizou integralmente várias etapas do transporte e só ficou com a entrega final aos consumidores com frota locada - sob gestão da Fleet One. "Deixamos de lado a preocupação com oficinas e a administração de grande efetivo de motoristas para nos concentrarmos em nosso negócio, que é vender gás. Os 237 veículos que locamos não ficam mais de dois anos em operação e são trocados", disse Ricardo Mendes de Paula. "Reduzimos intensamente nossas despesas com folha de pagamento, peças e serviços, expandimos nossa distribuição transformando em áreas operacionais as antigas oficinas e passamos a ter uma estrutura de custos transparente, o que antes não acontecia".

Versatilidade.

Essa palavra é nossa marca.



ampla linha de produtos

viabilidade econômica

fácil manutenção

Família Caio Induscar. Nossas carrocerias, sua frota.



Versátil. Assim é a nossa família de ônibus, com produtos modernos, confortáveis e resistentes. Para todas as necessidades e operações de sua empresa, você pode contar sempre com a qualidade e a garantia de nossa marca, presente no mercado há 60 anos.



www.caio.com.br

Com você aonde for.



O SEGREDO É SABER QUEM VAI DIRIGIR O CAMINHÃO

Importância do motorista é consenso entre os grandes transportadores, como Expresso Mercúrio, Binotto, Coopercarga, que criaram programas de qualificação ou recorrem à Fabet, fundação especializada em treinamento

O aumento da tecnologia embarcada dos caminhões e a necessidade de reduzir custos têm transformado o treinamento de motoristas em um dos principais focos de atenção do setor de transportes. "Hoje a questão não é comprar o veículo, mas quem vai dirigi-lo", afirma Gilberto Fração, diretor de recursos humanos da Expresso Mercúrio, com sede em Porto Alegre.

A empresa, com uma frota de 1.300 veículos próprios e mil terceirizados, mantém desde 2001 o Programa Dirigir, que promove cursos integrais para motoristas sobre temas que vão desde informática e caligrafia à direção preventiva, legislação e tecnologia embarcada, além de atividades práticas. Os resulta-

dos, segundo Gilberto Fração, vieram rápido. O consumo de diesel caiu 20% e o número de acidentes, 50%. Com faturamento de R\$ 514 milhões em 2005, a empresa também registrou um crescimento médio anual de 15% nos últimos cinco anos. "É um investimento que compensa. Não podemos investir em um ativo caro como um caminhão e não tirar dele tudo que ele pode oferecer", explica.

Até agora foram capacitados 250 dos 1.500 motoristas da empresa, que implantou o projeto nas regionais de Porto Alegre, Curitiba, São Paulo e Minas Gerais. Os cursos têm duração de cinco a seis meses, período em que o funcionário continua a ser remunerado normalmente segundo Fração. Com uma média de 25 mil quilômetros rodados por mês por veículo, a empresa planeja levar agora a experiência para as filiais de Salvador e Campinas.

"Hoje o treinamento é cada vez mais uma exigência do embarcador e um diferencial de competitividade entre as transportadoras", avalia Luis Carlos Schaurich, coordenador de marketing da Fundação Adolpho Bósio de Educação no Transporte (Fabet), que em 2005 foi transformada na primeira faculdade especializada em tecnologia de transporte do País, com sede em Concorcia (SC).

Com programas de treinamento de motoristas para empresas como Perdigão, América Latina Logística (ALL) e Aurora, a Fabet mantém atualmente 60 cursos básicos, nove cursos tecnológicos



Gilberto Fração: "Hoje a questão não é comprar o veículo, mas saber quem vai dirigi-lo"

e quatro superiores, como logística empresarial, gestão empreendedora, gestão ambiental e secretariado executivo. Os cursos mais conhecidos, batizados de Caminhão Escola, têm duração de uma semana (para motoristas com mais de um ano de experiência) e de 30 dias (para iniciantes). A entidade já capacitou 10 mil motoristas desde que foi criada, em 1955. Hoje sua estrutura conta com 15 salas de aula, 10 laboratórios, 20 caminhões-escola e uma pista de treinamento, além de alojamentos, refeitório, auditório para 250 pessoas. "Os treinamentos resultam em uma redução média de 5% no consumo de combustível e 10% no aumento da vida útil dos pneus", afirma Schaurich.

Como próximo passo, segundo ele, será a abertura de uma filial em São Paulo e atuar em outros países de América Latina. A instituição já presta serviços para a construtora Norberto Odebrecht na Bolívia, onde foram treinados 35 motoristas bolivianos para operação de caminhões no canteiro de obras da rodovia Tri-Oceânica Puerto Suarez-Santa Cruz de La Sierra. Outro projeto nessa linha é atender à demanda de treinamento da Camargo Correa na Colômbia.

De acordo com Schaurich, além de garantir redução de custos operacionais e evitar o desgaste prematuro de componentes do veículo como pneus, freios e embreagem, a capacitação do motorista também tem elevado o nível de empregabilidade dos motoristas e reduzido a rotatividade desses profissionais nas empresas. "Conseguimos diminuir em 30% a rotatividade", diz Alexandre Machado, coordenador de frota da Transportadora Binotto, com sede em Lages (SC). A empresa, que, segundo ele, fatura R\$ 480 milhões por ano, treina anualmente 1.500 motoristas. Cada um roda em média 15

mil quilômetros por mês e reduziu em 10% o consumo de diesel nos últimos cinco anos. "A meta é chegarmos a uma média de 15%", afirma Machado. Com uma carteira de clientes como a Unilever, Alcoa, Klabin e Braskem, a Binotto também diz ter conseguido reduzir, em cinco anos, em 60% o número de acidentes, como adernamentos (deslocamento da carga), tombamentos e colisões.

A Coopercarga, cooperativa de pequenas e médias transportadoras do oeste de Santa Catarina, que fatura R\$ 315 milhões por ano, desenvolve desde junho de 2005 um programa de treinamento de motoristas das 143 transportadoras cooperadas. "Os resultados vão desde a melhora no atendimento até a redução de custos operacionais", lembra Cristiane Agnolin, analista de seleção e treinamento da Coopercarga. O universo de 550 motoristas diretos da cooperativa tem acesso a cursos de gestão, rastreamento e transporte de cargas perigosas até legislação trabalhista, primeiros socorros e prevenção do uso de álcool e drogas. Nos cursos, com duração média de uma semana, os motoristas também têm aulas sobre desenvolvimento interpessoal, marketing pessoal, trabalho em equipe e liderança.

"Motivado, esse motorista vai trabalhar muito melhor", diz Alexandre



Além de treinamento, a ALL tem o GP do Motorista para reduzir o consumo de diesel



Santoro, diretor de logística da América Latina Logística (ALL). Com uma frota de 1.500 veículos, entre próprios, terceirizados e agregados, a ALL implantou, além de treinamentos, o "GP do motorista" uma competição entre os caminhoneiros para reduzir o consumo de combustível. Os que atingem as metas recebem prêmios, como televisores de 29 polegadas e viagens. Uma equipe de 50 instrutores percorre periodicamente as rotas e estabelece as metas benchmarking a serem superadas. "Os resultados têm sido muito bons", diz Santoro. Com uma carteira de clientes como Scania, Renault, Ford, AmBev, Unilever e Bunge, a empresa fatura por ano R\$ 130 milhões com suas operações rodoviárias. Segundo Santoro, o consumo de diesel representa entre 30% e 40% dos custos operacionais.

O treinamento de motoristas se transformou também em uma ferramenta de venda das montadoras de caminhões. Com aumento da tecnologia embarcada nos veículos, a maior parte delas criou, nos últimos anos, algum tipo de capacitação como serviço de pós-venda. A Volvo possui 34 instrutores dedicados a essa atividade nas suas 74 concessionárias no País. Segundo Guilherme Blaschke, responsável pelo desenvolvimento de concessionárias e negócios na América Latina, são treinados 6 mil motoristas por ano. O programa, criado há cinco anos, absorve



Aumento da tecnologia dos veículos, equipados com rastreadores e computadores, tem exigido cada vez mais especialização dos motoristas.

em média uma verba anual de R\$ 1,5 milhão para cobrir os custos de operação e investimentos em caminhões que são usados nos treinamentos, trocados a cada dois anos. O projeto envolve quatro etapas, com cursos de um a dois dias sobre características do veículo, avaliação de desempenho, direção defensiva e direção econômica.

Segundo ele, nos últimos dois anos a empresa passou a oferecer cursos sem vínculo imediato com a verba. São empresas que buscam o treinamento e um acompanhamento posterior e que estão interessadas em melhorar seus indicadores. "Hoje pelo menos 40% da carteira de treinamentos já se enquadram nesse perfil", diz Blaschke, que acaba de firmar uma parceria com o Serviço Social do Transporte (Sest) e o Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (Senat) no Paraná para ampliar o projeto. Com a formação de instrutores e o uso da estrutura das entidades, a Volvo prevê treinar mais 1.200

motoristas por ano. "O principal desafio nessa área hoje é dar capilaridade para esse tipo de treinamento", comenta.

Firmar parcerias também foi a estratégia seguida pela Scania para essa área. A empresa, que lançou o seu primeiro programa em 1998, já treinou desde então 11 mil motoristas, segundo Emanuel Queiroz, diretor de marketing. A empresa gasta cerca de R\$ 2 milhões por ano nos caminhões usados nos cursos.



Firmar parcerias, estratégia da Scania para incentivar treinamento, que desde 1998 já qualificou 11 mil motoristas.

Além do apoio à Fabet, que usa veículos da marca no projeto Caminhão Escola, a Scania patrocina outros programas, como os desenvolvidos pela Associação dos Transportadores de Cargas de Mato Grosso (ATC), que desde 2003 já treinou 1.300 pessoas e que, segundo Queiroz, elevou o rendimento dos veículos na estrada de 1,9 quilômetro rodado por litro de diesel para 2,18 quilômetros/litro de diesel. "O treinamento, além de aumentar o nível de empregabilidade dos motoristas, traz resultados concretos para empresas", afirma, ao lembrar o caso do Centro de Treinamento e Qualificação no Transporte, idealizado pelo grupo G10, de Maringá (PR). De acordo com ele, o projeto, que teve início em 2005, já treinou 350 pessoas e resultou em uma redução de 16% no consumo e 48% no volume de troca de marchas.

Em 2005, a Scania também lançou a primeira edição do prêmio Melhor Motorista de Caminhão, semelhante ao concurso promovido na Europa que já está na terceira edição. "O processo de profissionalização está acabando com o estigma de que o motorista é aquele sujeito que não deu certo em nenhuma outra atividade", observa Queiroz.

O aumento da tecnologia dos veículos equipados com rastreadores e computadores, tem exigido cada vez mais especialização por parte dos motoristas. "Hoje os caminhões são muito diferentes de dez anos atrás. Quem não souber operar esses equipamentos fica fora do mercado", diz Gilberto Fração, da Mercúrio.

O principal desafio nessa área, segundo Guilherme Blaschke, da Volvo, foi a introdução da gestão eletrônica do motor e da caixa de câmbio. "O motorista tem que estar atualizado e aberto a aprender sobre as novidades que virão nos próximos anos" afirma.

“A parceria com a DPaschoal proporciona assistência técnica constante, inspeção na frota e um atendimento responsável e prestativo.”

Samuel Bänd latti - diretor da Auto Viação Ouro Verde

Nivaldo José Costa,
especialista DPaschoal
em Americana



MSI



Rec-O-Matic: o sistema de recapagem que garante maior durabilidade para os pneus de sua frota.

Rodar SAF: nossos técnicos vão até sua frota realizar análise e diagnóstico de pneus.

Gestão de frotas: a gestão de produtos e serviços na sua frota é otimizada, através de equipes treinadas.

Ciclo Total do Pneu: da montagem ao descarte ambiental correto, você acompanha toda a vida útil do pneu.

Rodar System: o gerenciamento de pneus fica mais prático e eficaz com este software exclusivo.

TransCred: facilidade e flexibilidade nas compras: tudo em até 18x, data de pagamento à sua escolha e Consórcio de produtos.

Pneus Goodyear
para caminhões, ônibus
e produtos das
melhores marcas

O especialista com você

DPASCHOAL

Fale com a gente • 0800 770 50 53 • www.dpaschoal.com.br

EMPRESA FORMA PRATAS EM CASA

Com a promoção de cobradores para motoristas, Viação Cidade Dutra criou est mulo ac pessoal e uma fonte de redução dos custos operacionais por me o de técnicas de direção econômica

Dirigir ônibus urbano, numa cidade como São Paulo, é uma prova de fogo. Ex ge antes de tudo que o motorista seja um forte. Pois ele se cbriga a uma estres-sante cadência de pára-e-anda, com pés na embreagem, no freio, no acelerador. Numa jornada diária suas mãos chegam a trocar até 6 mil vezes de marcha. E sua visão deve estar sempre bem acurada, com olhos no retrovisor, na sinaleira, no passageiro que desce, naquele que sobe. A desatenção não lne é permitida, jamais.

A Viação Cidade Dutra, que opera em São Paulo, cidade caótica em trânsito e produtividade da frota, tem conseguido obter garhos graças a algumas atitudes nada exóticas em gestão de frotas e recursos humanos, porém, pouco praticadas na atividade de transporte urbano. "Simplesmente, partimos da observação dos custos", diz o matemático João Carlos Vieira de Sousa, investido há dez

anos na direção da empresa, com frota de 500 ônibus.

João Carlos de Sousa conta que quando chegou à empresa – é genro de um dos controladores – tudo era uma rovidade. "Pensei, há mu to por fazer aqui, desde saber quanto custa a operação até formar pessoas, principalmente motoristas".

O desafio valeu a pena. Hoje, a Viação Cidade Dutra é uma empresa que conhece seus custos e encor trou uma solução caseira para formar motoristas. "O sonho da maioria do cobrador de ônibus é ser motorista. Trata-se de uma escensão profissional e, em consequência, salarial", explica o executivo. As oportu nidades são dadas, em troca de contrapartidas. Uma delas é que o candidato – além da formação profissional, garantida pela empresa –, cumpra requisitos de escolaridade. Cá-se o peixe. mas se ensina a pescar. A Viação Cidade Dutra há



Sistemas de Freio e Suspensão para Veículos Comerciais

Haldex do Brasil
www.haldex.com.br
e-mail: info@br.haldex.com
Tel: (11) 2135-5000 Fax: (11) 5034-9515