

- PRÊMIO ANTP ABRATI -

BOAS PRÁTICAS DO TRANSPORTE TERRESTRE DE PASSAGEIROS 2017

## Novo Kit conforto



V I A Ç Ã O G A R C I A

Londrina  
2017

## **1. Introdução**

### **1.1. Perfil da empresa**

Com sede em Londrina (PR), a Viação Garcia se destaca entre as cinco maiores empresas de transporte rodoviário de passageiros do Brasil e faz parte do Grupo GBS (Garcia Brasil Sul), desde 2014.

A frota moderna de 800 ônibus, com idade média de dois anos, percorre quase 6 milhões de quilômetros por mês, ligando sete estados: Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Mato Grosso do Sul e Minas Gerais, transportando em média 22 milhões de passageiros por ano.

O Grupo GBS também opera no transporte metropolitano no Paraná, com 18 linhas partindo dos grandes polos, como Londrina e Maringá.

Desta maneira, a excelência no transporte de passageiros que caminha junto com a Viação Garcia desde sua criação há mais de 80 anos, é resultado da dedicação de 2.350 colaboradores que recebem constantemente cursos de atualização e capacitação em diversas áreas, através de um moderno Centro de Treinamento localizado na matriz em Londrina.

### **1.2. Infraestrutura e Inovação**

A trajetória de sucesso da empresa é marcada pelos investimentos em infraestrutura e inovações que dão prioridade ao conforto, comodidade e segurança do passageiro desde o momento da compra da passagem.

Em Maringá (PR), está sendo construída uma nova garagem, com terreno de 27 mil m<sup>2</sup> e cerca de 3 mil m<sup>2</sup> de área edificada, com previsão de entrega em julho de 2018.

Um projeto de modernização de guichês começa a ser viabilizado no município de Cascavel (PR) e vai se estender por todos os guichês do Grupo GBS, com novo *lay-out*, mais moderno, funcional e confortável.

A criação de salas VIPs nos principais terminais rodoviários onde a empresa opera já está em projeto. E em São Paulo, na garagem da empresa, funciona a sala *VIP Lounge* para clientes que se destinam ou se originam naquela cidade, com instalações adequadas para descanso, higiene pessoal e guarda de bagagens.

Na área de tecnologia e inovação a Viação Garcia migrou do sistema de vendas de passagens para uma plataforma mais moderna, denominada Total Bus. A compra pela internet, o pagamento com cartões de crédito e a possibilidade de escolha do assento com até 43 dias que antecede a viagem, possibilitou conforto ao usuário. O “Check in Digital” – ganhador do premio ANTP de 2017 - trouxe facilidade, comodidade e agilidade -, no qual o usuário compra a passagem pela internet e não tem mais necessidade de se dirigir ao guichê para imprimir sua passagem.

A empresa investiu em equipamentos de entretenimento , pelo qual o cliente pode acessar filmes e músicas em seus tabletes ou smartphones durante as viagens, além de prover acesso wi fi 4G. A frota é 100% rastreada e monitorada e foram instaladas câmeras internas nos ônibus para maior segurança, com foco no motorista e na rodovia.

A Viação Garcia sempre inova na oferta de serviços que fazem a diferença ,como o Espaço Mulher: poltronas exclusivas para o público feminino, proporcionando conforto e segurança.

A Viação Garcia lançou há pouco tempo serviço Cabine – Cama, que oferece privacidade, conforto, segurança e valores mais acessíveis do que os praticados atualmente pelo transporte aéreo para viagens de longa distancia. Em se tratando de inovação e qualidade de serviços, a empresa tem apresentado novas opções ao público no transporte de passageiros. Exemplo disso é que nos Estados Unidos um serviço parecido com o Cabine – Cama foi divulgado recentemente como novidade e já está disponível aqui, desde o final de 2016, comprovando o pioneirismo. O Cabine – Cama possui poltronas em couro que reclinam em 180º, Wi-Fi 4G, tomadas e TVs individuais, Kit Lanche, além de cortinas de separação entre as poltronas, oferecendo ao público mais privacidade e um **Kit Conforto** com travesseiro e manta higienizados, nosso foco no “Prêmio Boas Práticas do Transporte Terrestre de Passageiros”, o qual detalharemos mais neste relatório.

### **1.3. Responsabilidade socioeducacional e ambiental**

A responsabilidade social se estende também para a proteção do meio ambiente, além do cumprimento da legislação ambiental. O compromisso da empresa é reduzir a utilização de recursos naturais em seus processos e produtos com foco no desenvolvimento sustentável.

O Grupo GBS fechou em 2017, parceria com a GreenFarm CO2 Free, como cotista do projeto Arara Azul, na Reserva de Itaquiraí (MS), contribuindo de forma efetiva, com a preservação da biodiversidade e desaquecimento do planeta. Esta política de preservação da empresa começa pela revisão frequente de motores, uso de biodiesel, coleta de lixo reciclável, tratamento de efluentes líquidos, entre outros procedimentos.



Hot site: <http://www.greenfarmco2free.com.br/viacaogarcia/>

O Grupo GBS tem programas direcionados às causas sociais. Exemplo é a participação nas campanhas Mc dia Feliz (Agosto), Setembro Dourado, Outubro Rosa e Novembro Azul, que estimulam a conscientização e adesão da população no controle do câncer, infantojuvenil, de mama e de próstata, respectivamente.



Mc dia Feliz, 2017



Outubro Rosa, 2016

A difusão da cultura, incentivando a educação e cidadania, também integra o rol de iniciativas sociais que a Viação Garcia participa.

A empresa encabeça o Projeto Crianças no Museu, que fornece transporte gratuito semanalmente para escolas da rede pública de Londrina (PR) para que seus alunos visitem o Museu Histórico da Viação Garcia, na sede da empresa.



Projeto Criança no Museu, 2017

A Biblioteca Móvel é outro projeto, em que um ônibus adaptado e cedido pela Viação Garcia, com livros e mobiliários para leitura e atividades lúdicas, visita as escolas municipais em todas as regiões de Londrina (PR).



Projeto Biblioteca Móvel, 2017

A Viação Garcia é uma das mantenedoras do Programa Bom Aluno, o objetivo do projeto é incentivar os estudos para alunos de baixa renda.



Projeto bom aluno

#### 1.4. Histórico

A Viação Garcia nasceu em 1934, quase simultaneamente com o município de Londrina, num tempo em que as cidades iam surgindo em torno das paradas de ônibus. No início da década de 1930, a região Norte do Paraná era chamada de “o novo Eldorado” e atraía migrantes e imigrantes.

A colonizadora inglesa Companhia de Terras Norte do Paraná nomeou o mecânico alemão Mathias Heim responsável pela administração do transporte dos pioneiros e imigrantes. Heim procurou um sócio para ajudar a vencer o

desafio. Encontrou o jovem imigrante espanhol Celso Garcia Cid e, em 15 de janeiro de 1934, foi criada a Companhia Rodoviária Heim & Garcia, a segunda do setor estabelecida legalmente no Brasil.

O município de Londrina foi fundado em 10 de dezembro de 1934. Ainda em 1934, a pedido de Celso Garcia Cid, seu caminhão Ford foi transformado na primeira jardineira da empresa, carinhosamente chamada de Catita.

Em outubro de 1937, com a saída de Mathias Heim, entrou em cena outro imigrante espanhol: José Garcia Villar. A partir de 1º de fevereiro de 1938, foi criada a Empresa Rodoviária Garcia & Garcia. A nova sociedade funcionou como uma engrenagem perfeita. Celso Garcia Cid era o acelerador e José Garcia Villar a embreagem. A ousadia e o empreendedorismo de Celso Garcia Cid impulsionavam a expansão da empresa. O controle e a administração de Garcia Villar faziam a companhia crescer com segurança e saúde financeira.

A Viação Garcia cresceu no ritmo acelerado que impulsionou o desenvolvimento de vários municípios do Norte do Paraná, transportando pioneiros, imigrantes, colonizadores, trabalhadores e empreendedores.

A importância histórica da Viação Garcia para o desenvolvimento do Norte do Paraná também é reconhecida publicamente no atual Terminal Rodoviário de Londrina. A obra, projetada pelo arquiteto Oscar Niemeyer, leva o nome de José Garcia Villar, um dos primeiros sócios da empresa.

Após atingir um patamar de reconhecimento nacional, a Viação Garcia foi vendida pelos herdeiros de Celso e José ao empresário gaúcho Mario Luft, em conjunto com um grupo de investidores. A operação envolveu também as empresas Viação Ouro Branco e Princesa do Ivaí.

No início de 2014, a Viação Garcia foi novamente vendida. Dessa vez, para a Brasil Sul. A união da modernidade da Brasil Sul, com o a tradição da Viação Garcia, formou o Grupo GBS, hoje detentor das empresas Viação Garcia, Brasil Sul, Princesa do Ivaí e LondriSul. O grupo prioriza investimentos em inovação e tecnologia na busca do conforto, segurança e atendimento de qualidade ao passageiro.



## 1.5. Indicação da Equipe

Responsável:

Estefano Boiko Junior (vice-presidente).

Equipe:

Luiz Fernando Mattos (Gerente Comercial);

Juliana Quasne (Coordenadora de Marketing).

## 2. Apresentação

Com a chancela de uma das redes de Hotéis & Resorts mais tradicionais no país, que prima, entre outras coisas, pela qualidade e higiene da rouparia, o KIT segue a padronagem do hotel, que determina a densidade do travesseiro, cores brancas, tecidos perkal 180 fios e manta importada da marca Tognato.

O KIT CONFORTO HOTEL BOURBON utilizado nos ônibus Cabine-Cama da Viação Garcia traz um travesseiro e uma manta totalmente higienizados, empacotados a vácuo em embalagem oxibiodegradável lacrada e entregues ao usuário na hora do embarque.

O KIT CONFORTO HOTEL BOURBON é higienizado a cada viagem, em lavanderia industrial na sede da empresa em Londrina e após lacrado, é encaminhado as linhas que os utilizarão.

O KIT está inserido no produto Cabine -Cama que entrou no mercado brasileiro como um forte concorrente do modal aéreo. Apostando em conforto, privacidade e tecnologia, o Ônibus Cabine – Cama, um serviço inédito no país, atende algumas rotas de linhas estaduais e interestaduais dos Estados de Santa Catarina, Paraná, São Paulo e Rio de Janeiro.

## 3. Objetivos

O principal objetivo da Viação Garcia com a padronização do enxoval do KIT Conforto (travesseiro e manta), com a chancela de uma rede de hotéis conceituada para suas linhas de ônibus Cabine – Cama foi proporcionar ao usuário o conforto de um hotel nas viagens.

O **conforto** é o benefício imediato do KIT, já que a qualidade do material apresentado possibilita ao passageiro uma noite de sono agradável. Noite de sono com o mesmo padrão e a sofisticação de um quarto de hotel de primeira linha. É como se o cliente estivesse fazendo o *checking* no hotel em Londrina e o *checkout* em São Paulo ou em outras linhas de cobertura do Cabine – Cama.

O processo de higienização para o KIT Conforto Hotel Bourbon é o mesmo do KIT atual. Receber um KIT higienizado de forma industrial, embalado a vácuo – lacrado - transmite segurança e demonstra a responsabilidade da empresa com a saúde do passageiro, já que os objetos do KIT são de uso pessoal e retornáveis

Qualidade, segurança, conforto e sofisticação, além de preços bem mais acessíveis que o modal aéreo viabilizam outro objetivo, a **fidelização do cliente**.

#### **4. Metodologia**

A princípio a criação do Kit Conforto Hotel Bourbon evoluiu das discussões e decisão da diretoria e profissionais dos departamentos de marketing e comercial da Viação Garcia de uma mudança “visual” no KIT, com mais sofisticação, pensando no público usuário do ônibus Cabine – Cama, ao qual o produto é ofertado.

Além disso, levantamentos internos têm demonstrado que nos últimos dois anos, a empresa tem recebido um contingente de passageiros que migrou do modal aéreo para o rodoviário e boa parte dele é público do Cabine-Cama.

Para viabilizar a modificações foi contratada uma empresa de designer que produziu um projeto, criando um novo visual. A partir daí surgiu à ideia da parceria com o Bourbon Hotéis & Resorts, parceria comum em outros setores, mas não no transporte de passageiros.

O hotel foi contatado e reuniões realizadas com a direção comercial e o projeto apresentado foi aprimorado com os produtos do KIT passando a ter, além da chancela, a padronagem da rouparia do Bourbon.

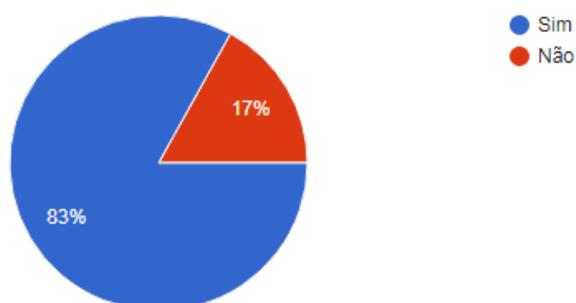
A empresa optou também em fazer uma pesquisa referente ao grau de satisfação do passageiro em relação ao KIT já utilizado nas linhas da Viação Garcia e Brasil Sul.

Na pesquisa realizada via WEB Google.docs., ferramenta de envio RD station para o mailing ativo dos clientes do serviços Cabine Cama, foram 1.425 entrevistados, sendo que destes 242 (17%) usuários não estão satisfeitos com atual KIT.

Entre as principais solicitações de mudanças a serem feitas, apontadas na pesquisa, estão: melhorar o conforto do Kit.

### 1) Você está satisfeito com o Kit Conforto (travesseiro e manta) do atual serviço Cabine-cama da Viação Garcia e/ou da Brasil Sul?

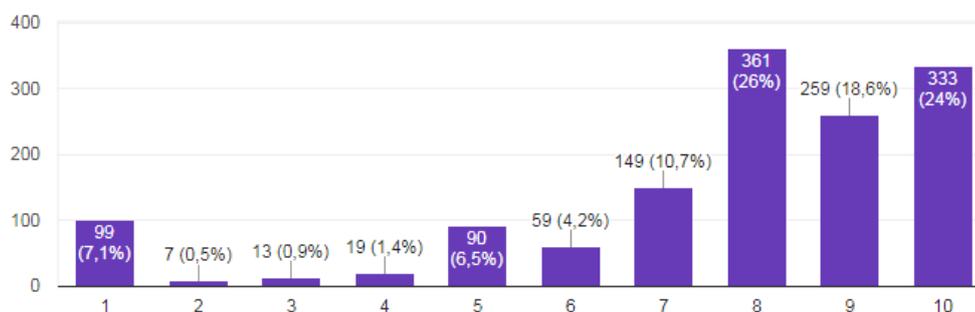
1.425 respostas



## Avaliação

### 3) Que nota você atribui ao Kit Conforto do serviço Cabine-cama atual?

1.389 respostas



Em função deste resultado, a equipe da empresa avaliou como positiva o conceito que o KIT conforto atual têm. A etapa seguinte foi concretizar as modificações do novo KIT e preparar o projeto piloto.

## 5. Comunicação

As mudanças no KIT Conforto do serviço Cabine-Cama foram comunicadas primeiramente aos colaboradores dos setores diretamente envolvidos e orientados para sanarem qualquer dúvida ao usuário, se questionados.

As ações de marketing têm em vista levar ao passageiro a iniciativa inovadora da Viação Garcia, na parceria com o Bourbon Hotéis & Resorts, visando o conforto, a comodidade e a segurança do serviço ofertado.



Publicidade Kit Conforto

Ao final da viagem, deixe sobre a poltrona. Obrigado.



Embalagem Kit conforto

A mídia dirigida e digital foi utilizada com o envio de e-mails marketing para um mailing atualizado de usuários cadastrados das linhas que recebem o

Kit Conforto. O conteúdo traz a informação da modificação do KIT e da parceria com a rede de Hotéis Bourbon.

Como a distribuição não está sendo realizada em todas as linhas, no conteúdo também é informado que em breve todas as linhas receberão o novo KIT CONFORTO HOTEL BOURBON.



E-mail Marketing

O planejamento de mídia, seja ela dirigida ou de massa, eletrônica, impressa ou digital está sendo desenvolvido, mas unindo o produto Cabine – Cama e o KIT.

## 6. Resultados

A aplicação do projeto piloto em uma das linhas dos ônibus Cabine-Cama por um mês foi à opção da empresa para a avaliação de resultados iniciais deste produto “revitalizado”.

As linhas escolhidas foram Londrina/São Paulo – São Paulo/Londrina, o projeto ainda está em andamento. Alguns resultados positivos já estão sendo computados pelas equipes comerciais e de marketing da empresa, através de

um questionário aplicado aleatoriamente nos passageiros pelos motoristas na chegada.

**Você está satisfeito com o Novo Kit Conforto Hotel Bourbon do Serviço Cabine Cama da Viação Garcia?**

200 Respostas

■ SIM ■ NÃO

