

“Não quebrarás o retrovisor dos veículos alheios”



Lone Antunes (à frente), proprietária da Help Express, com seus funcionários: sustentabilidade na gestão

A essência do trabalho da empresa de entregas urgentes Help Express é não se dobrar ao fator tempo. Porém, enquanto seus motoboys cruzam a cidade para cumprir o prazo “para ontem”, a proprietária da companhia, Lone Antunes, não deixa de quebrar a cabeça para encontrar a fórmula da entrega segura e do funcionário satisfeito. A empresa foi criada em 1994, quando este tipo de serviço estava se organizando em São Paulo, e logo construiu uma ótima carteira de clientes entre as grandes organizações, especialmente no setor financeiro.

Entre os clientes que conquistou está o Banco Real, atendido desde 1997. Um dos motivos da parceria que se estabeleceu estava no cuidado que a empresa demonstrava por oferecer aos motociclistas os direitos previstos pela legislação trabalhista, além de conscientizá-los sobre a necessidade de agir com responsabilidade.

Nesta época, o Banco Real preparava o projeto de sustentabilidade para os fornecedores, ciente de que só é possível atuar de forma sustentável se conseguir compartilhar esta bandeira com todos os seus públicos de relacionamento. A Help Express foi uma das companhias convidadas para

Casos Práticos / Help Express

compor o projeto-piloto. Na primeira reunião realizada pelo banco, em novembro de 2001, a dona da Help Express estava presente. “Foi uma descoberta. Entendi que desenvolvimento sustentável é investimento, e não despesa, e que havia muita coisa para fazer em benefício dos motoboys que também seria bom para a sociedade.”

Manual de boa conduta

A preocupação com os entregadores motorizados se justificava. No caótico trânsito paulistano, eles já eram vistos como a salvação das empresas e o terror dos motoristas. Lone tinha certeza que era possível reverter este comportamento. E precisava fazer isto com medidas de implantação simples, mas de impacto. O primeiro passo foi inspirado pelos Indicadores Ethos, que ela conheceu nos encontros trimestrais do grupo de fornecedores. “Para atender a questão da transparência, vi que precisava de um código de ética”, ela conta. “As regras foram pensadas em conjunto com os motoboys, em reuniões de tempestade de idéias.



Motoboys conscientes da Help Express: redução radical no número de acidentes

Deixei que eles apontassem tudo que era importante. O resultado final tem a linguagem deles.” (Veja o código adiante). O texto definitivo está hoje incorporado ao dia-a-dia do trabalho. Ao entrar na Help Express, o profissional recebe o manual de boa conduta. O treinamento geral é dado em um sábado, durante um café da manhã na empresa, quando se aproveita também para ouvir as reivindicações do grupo. Ao final, é costume sortear um brinde. Nos últimos tempos, algumas grandes empresas que contratam serviços exclusivos têm oferecido suas instalações para realizar a reunião periódica.

Outras idéias reforçaram esta iniciativa. A companhia contratou uma assistente social para cuidar da Ouvidoria, um serviço de assistência psicológica informal para os motociclistas. Além disso, ofereceu cursos de direção defensiva e de comportamento social, primeiros socorros e legislação. Dentro da empresa, investiu em um refeitório cercado por um pequeno jardim, montou um sistema de coleta seletiva de lixo e um programa de incentivo para os colaboradores que se destacam, com premiação. “Tivemos uma melhora visível no ambiente, com mais harmonia e espírito de equipe”, explica Lone. A preocupação com a vizinhança levou a empresa a zelar pelo nível de ruído causado pela atividade, monitorando de perto a exigência de entrar e sair do local com a moto desligada.

Poucos acidentes, muitos resultados

Não demorou para a nova atitude da Help Express dar resultados. O número de acidentes em que houvesse necessidade de resgate foi reduzido a zero e se manteve assim, mesmo tendo multiplicado a equipe de entregadores, que hoje chega a mais de mil. Segundo Lone, um indicador destes resultados é nunca ter ficado sem a renovação anual de seguro de vida para os motoboys, um feito que ela conseguiu no primeiro ano da empresa e hoje se estendeu pelo segmento. “A renovação só é possível porque minimizamos a ocorrência de sinistros. E zeramos os acidentes porque os motoboys são registrados, recebem todos os benefícios, são respeitados na empresa e não precisam sair feito loucos para cumprir os pedidos”, ela explica.

Isto não deixou de ser notado pelos clientes e pelo mercado, e trouxe mais resultados, desta vez

Casos Práticos / Help Express

econômicos. Desde 2001 a empresa aumentou de 280 para mais de 1.030 o número de motociclistas no início de 2008, e conta com um total de 1.100 funcionários.

Os bons resultados alcançados pela Help Express têm atraído a atenção do mercado, e a empresa procura replicar a experiência. Realizou palestras no sindicato da categoria, mantém contato freqüente com a Companhia de Engenharia de Tráfego (CET) de São Paulo e aplaude quando empresas concorrentes copiam e distribuem o manual de conduta entre suas equipes de motoboys. “Os encontros com os fornecedores, promovidos pelo Banco Real, foram um divisor de águas para minha empresa. Mudamos de atitude em relação à nossa responsabilidade e, com isso, o crescimento veio naturalmente”, conclui Ione Antunes.

Código de Ética da Help Express

- Não quebrarás o retrovisor dos veículos alheios
- Não ficarás no fliperama
- Farás o curso de direção defensiva
- Não transportarás produtos ilegais
- Não xingarás pedestres e outros motoristas
- Não consumirás drogas
- Circularás com a documentação em dia
- Não arrumarás brigas no trânsito se sofreres um acidente
- Manterás a barba aparada e as mãos limpas
- Serás cadastrado na prefeitura.

Ficha da Prática

Empresa:

Help Express

O que faz:

Oferece serviços de entregas rápidas

Prática:

Promoveu mudança de comportamento dos funcionários com boas práticas no ambiente de trabalho