



Certificado Responsabilidade Social-RS
2004/2005
2006/2007



Prêmio Qualidade RS 2006
Troféu Bronze/Ciclo 2005



Foto premiada no concurso
NTU 20 anos

Premiações e Certificações

- Selo parceiro qualidade RS-2003
- Mérito do Transporte Brasileiro 2003
- Prêmio Medalha Qualidade RS 2004
- Comitê Setorial de Transportes Multimodais Troféu CSTMM de Distinção por Mérito Ciclo 2004-2005 e 2006
- Troféu Bronze ciclo 2005
- Prêmio Qualidade RS 2006
- Certificado Responsabilidade Social RS 2004/2005 2005/2006 2006/2007
- Diploma de Participação Concurso Profissional Modelo NTU Fase Estadual 2006
- Re- Certificação ISO 9001:2000 ano 2007
- Top Of Mind/POA 3ª empresa de ônibus mais lembrada em Porto Alegre-2007
- Premiação no Concurso de Fotografia NTU 20 anos com a foto "Trabalhando com Prevenção 2007"



Balancço Social



Rua Nortran,205 - CEP 91230-485
Porto Alegre/RS - Fone/Fax: (51) 3347.5800
Sgn@nortran.com.br - www.nortran.com.br

2007
Nortran Transportes Coletivos Ltda

Mensagem da Diretoria



Presidente Cláudio Porto.
Diretores: Adilson Porto, Adriano Saraiva e Antônio Rodrigues.

Acreditamos que as maiores riquezas são as pessoas e é enorme a nossa realização em transportá-las contribuindo para a mobilidade e o desenvolvimento urbano. Nosso foco é a satisfação plena dos clientes e colaboradores, procurando excelências nas parcerias com a sociedade organizacional, comunidade, EPTC, Conorte, fornecedores e organizações pertinentes ao negócio da Nortran. Consideramos a Nortran uma empresa jovem, aberta para experiências de troca mútua, visando o crescimento e a qualificação do setor de transportes. Buscamos o desenvolvimento através da

Gestão integrada, promovendo ações de qualidade, preservação ambiental, saúde e segurança ocupacional, visando a atualização tecnológica em harmonia com o meio ambiente e a cidadania.

Contamos com o exemplo permanente de dedicação e trabalho das famílias de Alberto Rodrigues, Egídio Piccoli, Francelício Porto e José Marques Saraiva, fundadoras da Nortran.

Histórico

Originária das Empresas Auto Viação Educandário, Nossa Senhora do Trabalho, Viação São João e parte das linhas da Soul, nasce em 02 de janeiro de 1984 a Empresa Nortran Transportes Coletivos Ltda, fruto do trabalho árduo, da tenacidade e do pioneirismo das famílias Augusto, Piccoli, Porto, Rodrigues e Saraiva, sócias da Empresa.

A Nortran é uma empresa privada de transporte de passageiros, integrante desde 1993 do Consórcio Operacional Zona Norte (Conorte) juntamente com as empresas Navegantes e Sopal. Dispõe aproximadamente de 42 itinerários, transportando mensalmente em torno de 2 milhões de clientes em seus 156 ônibus.

Conta com aproximadamente 790 colaboradores efetivos e uma frota com idade média de 4 anos.



Identificação

Razão Social: Nortran Transportes Coletivos Ltda.
Endereço: Rua Nortran, 205 Passo das Pedras
CEP 91230-485 Porto Alegre / RS Brasil
Fone: (51) 3347.5800 0800.5102800
Site: www.nortran.com.br
e-mail: sgn@nortran.com.br
CNPJ: 897206430001/13
Área de Atuação: Transporte de Passageiros por Ônibus Urbano



Antônio Augusto, Adeni Selau, Egídio Piccoli, José Saraiva, Alberto Rodrigues e Cláudio Porto Fundadores da Nortran.

Mercado



Desde 1999 o sistema de transporte público de passageiros, por ônibus vem apresentando progressiva redução de clientes (passageiros), o que em qualquer segmento da economia é indicativo de tendência de extinção ou diminuição das atividades.

Como forma de enfrentar esta realidade de mercado, sem precedentes em sua história, a Nortran adotou como política, investir na melhoria contínua da qualidade de seus serviços, com foco na capacitação, na saúde e segurança

visando à participação dos seus colaboradores na preservação do ambiente e multiplicando a responsabilidade e sustentabilidade.

A equipe da Nortran e sua frota são hoje reconhecidas como uma das mais qualificadas, atendendo, anualmente, inúmeras solicitações de visitas técnicas, com o objetivo de compartilhar suas práticas de gestão, agregando valor ao mercado.

Fundamentos Nortran



Política de Gestão

“Transportar pessoas com foco nos clientes, na melhoria contínua dos resultados, na prevenção à poluição, no cumprimento da legislação, na minimização dos impactos sócioambientais, no controle dos riscos à segurança e saúde ocupacional.”

Missão

“ Transportar pessoas com o compromisso de satisfazer clientes e demais partes interessadas, oferecendo o melhor serviço com maior produtividade e responsabilidade socioambiental.”

Diretrizes Organizacionais

Clientes: aprimorar atitudes voltadas para a satisfação contínua dos passageiros.

Comunidade: fortalecer ações de promoção da responsabilidade socioambiental.

Colaboradores: elevar a satisfação, desenvolver e reconhecer constantemente nossos profissionais.

Fornecedores: qualificar as parcerias.

Sócios: elevar o potencial da organização.

Governo: atender a legislação aplicável.

Responsabilidades Organizacionais



Unidades de Negócios

Administração de Pessoal:

Jair sauner

Assessor da Diretoria:

Kleber Porto

Contábil Financeiro:

Mercedes Ávila Neves

Desenvolvimento Humano:

Dariane Bressan Nunes

Engenharia e Segurança do Trabalho:

Cláudia Jakubowski

Gestão Integrada:

Daisy Selau Porto Linke

Manutenção da Frota:

Odairton dos Santos

Saúde Ocupacional:

Ricardo Moreira Martins

Operacional Interno:

Philippe Antypas

Serviço Social:

Alice Clasen

Operacional Externo:

Marco Antônio Casarin

Tecnologia da Informação:

Marlene Tisca Vargas

Equipes de Controle e Promoção da Gestão Integrada

Qualidade:

Marta Silva

Qualidade da Manutenção:

Lídia Prudêncio

Unitran:

Sérgio Oliveira

Nortracenando:

Marta Silva

COERGO:

Alan Oliveira

Esportes e CIPA:

Jorge Piccoli



Diálogo com Stakeholders

Fornecedores

100% dos fornecedores estão atendendo os requisitos da Nortran

Cliente Externo

Percentuais da Pesquisa de Satisfação Nortran 2007

- Apresentação Pessoal Motorista 93,72%
- Atendimento Cobrador 94,05%
- Apresentação Cobrador 93,59%
- Atendimento Motorista 93,37%
- Condução do Veículo / Motorista 89,92%
- Informações prestadas / Cobrador 87,71%
- Satisfação Geral 84,57%

Requisitos considerados mais importantes para os clientes:

- 1º Pontualidade do Serviço 95,72%
- 2º Limpeza do Veículo 94,57%
- 3º Conforto do Veículo 93,18%

Foram realizados 3914 contatos com clientes atendendo solicitações/ informações via Serviço de Informações e Reclamações do Cliente -SIRC.



Colaboradores

As equipes de Controle e Promoção da Gestão Integrada, participaram de várias atividades e eventos no ano de 2007, consolidando sua missão e estreitando os laços entre colaboradores e empresa. As equipes atuaram intensamente na busca de melhorias para todos, trazendo informações importantes para melhorar o serviço e a satisfação do cliente interno e externo, sempre atentas aos impactos socioambientais e a política de boa vizinhança com a comunidade.

A equipe UNITRAN Realizou 11 reuniões, trazendo as seguintes propostas de melhorias: 15 sugestões de melhorias em terminais, 10 solicitações de podas de árvores, 08 melhorias em estações de corredor exclusivo, 06 consertos em vias (buracos), 06 melhorias na sinalização de vias e ordenadoras, 04 melhorias na garagem, 06 solicitações de limpeza e conservação nos veículos, 07 informações úteis à fiscalização e 08 dicas para melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, totalizando cerca de 70 ações. Além disto, esteve atuante em 02 workshops, 04 Unidia e na entrega do " Kit de Final de Ano".



" Ouvidoria " : o canal de escuta do colaborador.

Implantada em 30 de abril de 2007, com objetivo de facilitar a manifestação e o tratamento das dúvidas, reclamações, sugestões e elogios dos clientes internos, os colaboradores, ouvindo-os com atenção e respeito. Acredita-se que a Ouvidoria Interna visa melhorar o clima organizacional e aprimorar os processos internos. Com pouco mais de um ano de efetividade, foram observados resultados favoráveis e ações de melhorias para ampliar a confiança mútua, entre cliente interno e organização. Dar voz aos colaboradores, ao contrário do que muitos pensam, pode contribuir para o crescimento da empresa, oportunizando a otimização do trabalho. A Nortran foi a primeira empresa de transporte público do Brasil a instalar o serviço de Ouvidoria Interna, comprometida com o bem estar de seus colaboradores, visa constantemente melhorar o ambiente de trabalho. Demonstrar que a Ouvidoria Interna é o canal de escuta do colaborador, agrega valor ao desenvolvimento das pessoas e da organização como um todo, possibilitando aos colaboradores maior credibilidade no ambiente profissional.

Ouvir Falar Perguntar
Sugerir Elogiar



OUVIDORIA
Nortran

51. 3061.5242
51. 9653.6000
ouvidoria@nortran.com.br



Outras Ações

- 105 Sugestões recebidas através do Sorria SGN
- 89 Manifestações através da Ouvidoria Interna
- 27 Edições do Jornal Mural Parada Obrigatória
- 528 Atas de Reuniões
- 205 Circulares de Informação e Análise CIA-S/P
- 7.889 Correios Interno-CI
- 2.923 Solicitações das Unidades de Negócio Sol UN



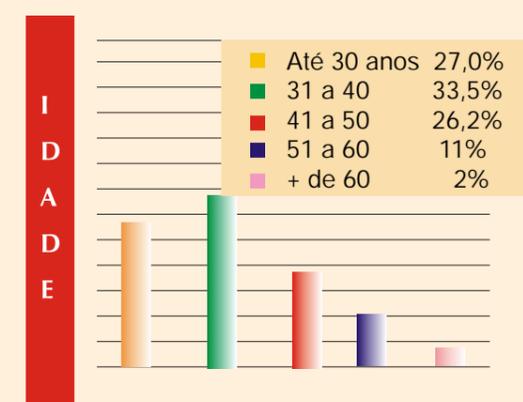
Equipe da Qualidade

Perfil dos colaboradores

O quadro funcional da Nortran é formado aproximadamente por 870 colaboradores, distribuídos em três áreas: Administração, Operação e Manutenção.



Recepção de Veículos



Eventos de Promoção do Sistema de Gestão Nortran -SGN

Estes eventos são realizados através do trabalho voluntário das Equipes de Controle e Promoção da Gestão Integrada.

- Benchmarking Concedido - 45 empresas/escola
- Benchmarking Realizado - 26 empresas visitadas
- Unidia no Terminal - 1652 participantes
- Workshop Nortran - 8.400 participantes
- Almoço Integração - 141 participantes
- Chá das Mulheres - 60 participantes
- Festa Dia da Criança - 253 crianças e 260 adultos
- Roda de Chimarrão - 853 participantes
- Norteando Rumos - 44 jovens participantes
- Menor Aprendiz - 29 participantes
- Doação de Livros/Brinquedos - 969 brinquedos/livros



Doação de Brinquedos



Benchmarking Concedido ao Expresso Real



Creche Egydio Piccoli

Responsabilidade Socioambiental

Operação "Ar Puro" É um conjunto de práticas junto aos colaboradores da UN Operacional, através das quais os motoristas são instruídos a conduzir de maneira racional e econômica os veículos. Dessa forma, ficam preparados a responder positivamente as exigências do dia-a-dia no trânsito da cidade, minimizando as ocorrências de stress emocional, reduzindo a poluição do ar, os acidentes de trânsito e a melhoria da Qualidade de Vida da cidade através da diminuição dos níveis de emissão de poluentes dos veículos da frota.

Coleta Seletiva de Resíduos - A Nortran possui a coleta seletiva de resíduos da seguinte forma:



- Lixeira Azul:** Papel, papelão, jornais, revistas, toalhas de papel e embalagens de papel, ambos sem resíduos.
- Lixeira Verde:** Vidros
- Lixeira Vermelha:** Plásticos
- Lixeira Marron:** Lixo orgânico, restos de alimentos, carbono, pó de café, erva-mate, resto de plantas, toalhas de papel e guardanapos com resíduos e papel higiênico.
- Amarelo:** Metal
- Cinza:** Material contaminado ou não passível de separação.

Tratamento de resíduos líquidos por empresa especializada
Bacia de contenção de inflamáveis - evitando danos ao meio ambiente



Controle e manutenção permanente da arborização da empresa e dos terminais.

Comitê de Ergonomia COERGO: objetiva a melhoria contínua nas condições de trabalho dos colaboradores da Nortran.



SIPAT Todos os anos por ocasião da SIPAT ocorre a vacinação contra a gripe, palestras sobre segurança, saúde e meio ambiente.



Equipe Alerta - formada por colaboradores de diversos setores, que estão preparados para agir em caso de emergência



Indicadores



Indicadores Socioeconômicos

Indicadores	2005		2006		2007	
	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado
Índice Satisfação do cliente externo (%)	83,00	85,51	86,0	90,18	84,0	84,57
Satisfação Colaborador Geral NT (%)	78,00	82,73	83,0	86,46	83,0	84,70
Horas Treinamento (hora – média)	2,00	2,55	2,80	2,81	2,50	2,35
Horas Educação (hora/anual)	12,0	25,70	25,0	17,21	18,0	15,04
Benchmarking Concedido (média)	2,10	3,50	4,0	4,0	4,0	3,75
Benchmarking Realizado (média)	1,20	3,08	1,40	2,17	1,60	2,17
Campanha do Agasalho (itens)	14.000	10.338	10.000	12.984	11.500	13.827
Horas Voluntariado (média)	0,24	0,18	0,24	0,28	0,24	0,42
Percentual atingido na avaliação PGQP	72,0	65,90	68,0	74,25	75,0	77,0
Avaliação 7S Geral (%)	94,0	98,0	98,50	96,50	90,0	91,0
Certificações Premiações (nº)	2	3	3	2	3	3
Nº Sugestões Sorria (média)	14,0	11,92	145,0	194,0	25,0	44,55
Participação dos eventos de divulgação e reforço SGN (média)	130,0	113,50	130,0	132,92	133,0	215,42
Top Of Mind (%)	5,3		7,0		4,0	

Indicadores Financeiros

Investimento / Faturamento	2005	2006	2007
Investimento Geral	51,55%	50,18%	54,46%
Benefícios Sociais	8,84%	8,84%	8,91%
Segurança e Higiene do Trabalho	0,92%	1,12%	1,36%
Capacitação Profissional	0,06%	0,05%	0,19%
Outros Benefícios	5,67%	5,69%	4,42%
Ações Sociais	8,47%	7,70%	7,58%
Meio Ambiente	0,27%	0,13%	0,39%
Folha de Pagamento + Encargos	36,16%	35,49%	40,12%