

Patrus
TRANSPORTES

Informativo Número 46
Ano 2019
www.patrus.com.br

**UMA NOVA MARCA, COM A
MESMA ENTREGA DE SEMPRE!**



Caro cliente e colaborador,

Este ano foi marcado por grandes transformações na Patrus Transportes, tanto no investimento em tecnologia quanto na nossa estrutura operacional, para sermos a maior empresa de transporte de carga fracionada do Brasil.

Mas, a principal delas, foi o **lançamento da nossa nova logomarca**. A antiga identidade visual já não expressava mais a cultura da nossa empresa e não materializa todo o investimento em tecnologia e inovação aportados no nosso negócio, daí a importância da mudança.

Este é um novo momento na Patrus Transportes, é o **primeiro passo para solidificarmos todo o investimento em tecnologia e em práticas sustentáveis dentro do Transporte Rodoviário de Carga Fracionada (TRCF)**.

Queremos fazer a diferença no setor e estamos investindo alto para isso: automatizando ferramentas e utilizando tecnologia para ganhar agilidade e performance, mas sem perder a essência do contato próximo e humanizado com nossos clientes e colaboradores.

Confira mais sobre esta mudança neste informativo.

Boa leitura!



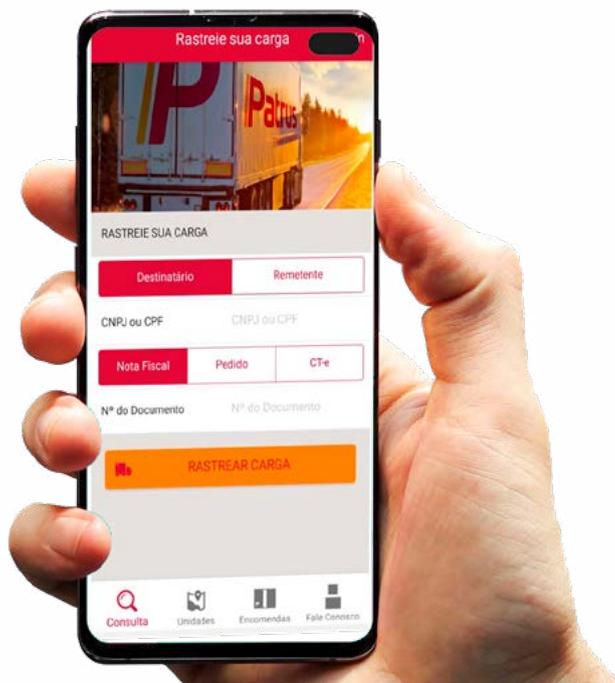
Marcelo Patrus | Presidente

APLICATIVO DE ENTREGAS

Estamos sempre em movimento nos nossos processos e agora chegou a vez da nossa marca.

Trouxemos a nova identidade visual da Patrus Transportes na **nova versão do aplicativo de rastreamento de entregas**, sem perder a eficiência e o desempenho da versão anterior.

Acesse a loja online do seu smartphone e atualize sua versão. **O aplicativo é gratuito!**



EXPEDIENTE

Matriz: Rua José Afonso Barbosa Melo, 145 - Cinco, Contagem (MG)
(31) 2191-1000 | www.patrus.com.br

Presidente: Marcelo Patrus

Diretor Administrativo e Financeiro: Marco Antônio Patrus

Comitê Gestor: Antônio Braga, Bárbara Costa, Gustavo Diniz, Jesunias Ribeiro, Manuel Landeiro, Maurício Tomani e Sílvio César

Jornalista Responsável e Projeto Gráfico: Camila Freire (MG 16004 JP)

CONTATO: (31) 2191-1170 (Marketing) (31) 2191-1046 (Comunicação)

Tiragem: 1.000 exemplares



UMA NOVA MARCA, COM A MESMA ENTREGA DE SEMPRE



O SEU NEGÓCIO PEDE ESSA ENTREGA.

Todos os dias conectamos
as indústrias e as pessoas.

Adotamos um novo posicionamento de comunicação acompanhado de uma marca renovada a partir de agosto deste ano. O novo visual é **inspirado pelas transformações que a Patrus Transportes passou ao longo dos 46 anos de atividades e se apoia nos modernos conceitos de gestão, que hoje nos coloca numa posição destacada no segmento de transportes e logística.**

A antiga identidade visual não expressava mais a nossa cultura e não materializa todo o investimento em tecnologia e inovação aportados no nosso negócio, daí a importância da mudança.

Contratamos uma empresa líder de marcas mundialmente, a **Interbrand**, que **realizou um estudo de mercado e entrevistas com colaboradores e clientes da empresa** para construir uma identidade que expressasse o **novo momento que vivemos**. Esse trabalho apontou que possuímos **um Net Promoter Score (NPS) de 82%**, metodologia que tem o objetivo de mensurar o grau de satisfação e fidelidade dos consumidores.

“Sabemos que nossos clientes são pressionados por resultados. Eles monitoram a nossa performance constantemente, buscam parceiros que entendam as particularidades do seu negócio, que tragam inovação ao processo de transporte e que sejam flexíveis,

para tornar as decisões mais rápidas, sem impactar nas entregas. Nossas inovações permitem atender essas expectativas”, **explica Marcelo Patrus.**

A mudança do layout da marca da Patrus Transportes é o primeiro passo para solidificar todo o nosso **investimento**. Queremos fazer a diferença no setor e estamos investindo alto para isso, automatizando ferramentas e **utilizando tecnologia para ganhar agilidade e performance**, mas sem perder a essência do contato próximo e humanizado com nossos clientes e colaboradores.

Patrus
TRANSPORTES

VÍDEO MANIFESTO:

Assista ao vídeo no nosso
canal do YouTube:



ENCONTRO DE LÍDERES: CONECTA



Apresentação da nova marca com plotagem na carreta para toda a empresa

No dia 13 de agosto cerca de **70 gerentes, superintendentes e diretores da Patrus Transportes participaram do encontro gerencial CONECTA** na Matriz, em Contagem (MG). Além de conhecerem as diretrizes da empresa para o próximo ano, eles também tiveram a oportunidade de discutir resultados e previsões em cada área.

Mas, **o grande momento do encontro foi a apresentação da nova marca da Patrus Transportes.** Os gestores participaram de uma dinâmica, usando quebra-cabeça, que revelou a nova logomarca. No decorrer do dia,

a marca também foi apresentada para todos os colaboradores da unidade com um **discurso dos diretores Marcelo e Marco Antônio Patrus e a entrada da primeira carreta plotada com a nova identidade visual.** Este momento foi transmitido ao vivo para todas as unidades por meio de videoconferência.

O encontro também foi **realizado na unidade de Novo Hamburgo**, com a presença de todos os nossos **parceiros do Rio Grande do Sul.**



Apresentação da nova marca: Marcelo Patrus



Painel de conexões da equipe



Encontro Conecta em Novo Hamburgo

PRÊMIO KAIZEN: EXCELÊNCIA NO SISTEMA DE MELHORIA CONTÍNUA



Fábio Camara, Roberto Camanho (Professores da Universidade ESPM), Alberto Patrus, Henzo Galera, Eduardo Fonseca, Marcelo Patrus e Sílvio César (Patrus Transportes)

Recebemos o **troféu de Menção Honrosa do Kaizen Institute na categoria de Sistema de Melhoria Contínua**. A premiação aconteceu no dia 27 de agosto no World Trade Center (WTC) em São Paulo.

Ao todo, foram mais de 200 pessoas presentes, com 100 empresas participantes e 12 finalistas em 5 categorias diferentes.

O **Instituto Kaizen é uma empresa de consultoria em Lean e está presente em mais de 50 países**, orientando seus clientes a criar processos dentro da metodologia Lean, destacando problemas e desenvolvendo equipes.

Implantamos a metodologia Lean em nossos processos operacionais em 2017 e ser reconhecida como uma das finalistas desta premiação é um grande orgulho para nosso time.



Prêmio Kaizen: Sistema de Melhoria Contínua

PATRUS TRANSPORTES:

Eleita a mais sustentável de transporte e logística pela Revista Exame

A **Patrus Transportes** foi eleita a **empresa mais sustentável do setor de Transporte e Logística nacional** pelo **Guia de Sustentabilidade da Revista Exame**. Fomos avaliados como acima da média das empresas participantes nos indicadores de **gestão de resíduos e gestão da biodiversidade**.

O Guia EXAME de Sustentabilidade avalia e divulga as melhores práticas de responsabilidade social em diversas empresas no Brasil. Após todo o processo de inscrição e análise, a Exame define as empresas-modelo, escolhendo entre elas qual é a empresa sustentável do ano. Ao todo foram **229 empresas participantes**.

Esta análise é **dividida em 4 dimensões: transparência e governança corporativa; econômico-financeiras; social e ambiental**. O Guia também destaca o desempenho das empresas nos temas: **governança da**

sustentabilidade, direitos humanos, relação com a comunidade, gestão de fornecedores, gestão da água, gestão da biodiversidade, gestão de resíduos, mudanças climáticas, relação com clientes e ética e transparência.

Alguns projetos de destaque da Patrus Transportes na publicação da EXAME foram: a **conversão de veículos a diesel para gás natural (GNV)**, o uso do **carro elétrico** nas Entregas Porta a Porta, a instalação de **placas fotovoltaicas nos terminais**, o Programa de Inclusão Social Unificado (**PSIU**) e as iniciativas do Instituto Marum Patrus (**IMAP**), como os programas **Jovem no Transporte** e **Reformar**. A **certificação do Sistema B** também foi um ponto chave para sermos consideradas a mais sustentável do setor de Transporte e Logística pelo Guia, principalmente por sermos a primeira empresa do segmento a ser certificada pelo Sistema B.



REFORMAR É PREMIADO PELO SETCESP



Olga Mendes (IMAP), Teresinha Silva, Marcelo Patrus e Marcus Eugênio (Patrus Transportes)

A Patrus Transportes recebeu o **Prêmio de Sustentabilidade pelo SETCESP**, no dia 26 de novembro em São Paulo. A premiação foi pelo **Programa Reformar, do Instituto Marum Patrus (IMAP) na categoria Social**. O programa **Motorista Nota 10** foi um dos finalistas na categoria de **Responsabilidade de Segurança Viária ou do Trabalho** e também recebeu o reconhecimento.

A Patrus Transportes inscreveu outros dois projetos na premiação que também receberam reconhecimentos: **Energia Fotovoltaica** (categoria Gestão Sustentável) e **Guardiões do**

Meio Ambiente (categoria Responsabilidade Ambiental).

O programa Reformar (IMAP) realiza reformas nas casas dos colaboradores da Patrus que vivem em situação de vulnerabilidade, para proporcionar maior conforto e segurança à eles e seus familiares.

Já o programa **Motorista Nota 10** é uma iniciativa da Patrus Transportes para premiar e incentivar os motoristas a terem uma conduta mais sustentável e segura na direção dos veículos.

Assista aos vídeos sobre os programas Reformar e Motorista Nota 10.



INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ATENDIMENTO À CLIENTES

Queremos simplificar os caminhos para te atender da melhor forma possível. **Além de modernizarmos o nosso site, também ampliamos os canais de atendimento aos nossos clientes.** Um deles é o **chatbot**, uma ferramenta de autoatendimento que **utiliza inteligência artificial para realizar conversas com usuários em várias plataformas e aplicativos.**

O chatbot é representado pela **Paty, a assistente virtual da Patrus Transportes** que se comunica e interage com as pessoas por meio de mensagens em nossos canais de chat, Whatsapp e Facebook.

A proposta desta ferramenta é **otimizar o trabalho da equipe de atendimento da Patrus e trazer mais agilidade no retorno de informações para nossos clientes e destinatários das nossas entregas.**

O chatbot foi implantado em agosto e já apresentou ótimos resultados com a redução de chamadas do setor de atendimento. O número de atendimentos realizadas pela

BENEFÍCIOS DA FERRAMENTA:



Atendimento 24 horas
7 dias por semana



Padronizar o atendimento à clientes e destinatários



Diminuir o volume de ligações para a equipe



Medir os serviços e a qualidade do atendimento de forma automatizada

ferramenta não para de crescer: em novembro foram **mais de 11 mil clientes atendidos, com uma taxa de transbordo para atendimento humano inferior a 30% e índice de 85% de satisfação dos clientes.**

ACESSE O NOVO SITE DA PATRUS:



Rastreie sua carga pelo site ou pelo nosso aplicativo



Chat com atendente virtual e equipe de atendimento



Converse com nossa equipe pelo nosso Whatsapp



PROGRAMA REFORMAR: transformando vidas e dignificando pessoas



Veja mais no vídeo.

Entrega da casa do colaborador Israel Arruda, em São Joaquim de Bicas (MG)

Realizar sonhos e proporcionar um ambiente familiar digno para nossos colaboradores, este é o propósito do **Programa Reformar** na Patrus Transportes, **promovido pelo Instituto Marum Patrus (Imap)**.

Foi realizado um mapeamento e **selecionadas 9 casas de ajudantes e conferentes** das unidades da empresa, que residem em comunidades e que estão em condições precárias. Até o momento, o IMAP e a Patrus Transportes já entregaram 5 casas reformadas pelo programa.

A proposta do **Programa Reformar** não é apenas atender a solicitação de reforma do colaborador (que pode pedir apenas a construção de um muro, um telhado, etc), mas **reformular toda a casa**: com reboco e pintura das paredes, instalação de pisos e cerâmica, acabamento na cozinha e banheiro, adequar a estrutura e instalação elétrica, comprar alguns móveis e doar uma cesta básica pelo período de dois meses às famílias.



Azulejo do Programa que é fixado nas casas no dia da inauguração da reforma

CASAMENTO NA UNIDADE DE SALVADOR (BA)



Casamento do colaborador Luiz Carlos e da Juçara dentro do terminal de Salvador (BA)

A entrega da casa do conferente Luiz Carlos, da unidade de Salvador, pelo **Programa Reformar**, foi um momento muito especial.

Após a reforma, a equipe se mobilizou e realizou a **cerimônia de casamento do Luiz Carlos e da Juçara dentro da unidade da Patrus Transportes**. O casal já morava junto há 16 anos e ainda não tinha conseguido oficializar a união com uma cerimônia.

A equipe arrecadou doações e apoio de diversas empresas voluntárias, que organizaram o cerimonial, decoração, vestuário para os noivos e buffet. Agradecemos a todas as empresas e equipe de voluntários e ao Pastor Girlei Andrade, que celebrou o casamento.



O casamento foi celebrado pelo Pastor Girlei Andrade



Luiz Carlos e Juçara com equipe da Patrus Salvador

Assista ao vídeo do
casamento na Patrus de
Salvador



RECONHECIMENTO NA MÃO CERTA



Foto: Romero Cruz

Olga Mendes (assistente social do IMAP), Érica Dengler (Childhood Brasil) e Teresinha Silva (Gerente Administrativo unidade de São Paulo/Patrus Transportes)

A **Patrus Transportes e o Instituto Marum Patrus (IMAP)** participaram do **13º Encontro Empresarial do Programa Na Mão Certa**, promovido pelo **Instituto Childhood Brasil** no dia 18 de novembro em São Paulo.

A Patrus recebeu um **prêmio em reconhecimento das ações promovidas em 2019 relacionadas ao Programa Na Mão Certa**. Somos signatários do Pacto Empresarial contra a Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes nas Rodovias Brasileiras desde 2009.

Anualmente, promovemos campanhas de conscientização do **Programa Na Mão Certa**, orientando todos os nossos stakeholders sobre a importância da proteção às crianças e adolescentes e das denúncias contra abuso e exploração sexual deste público, principalmente com os motoristas que rodam pelas estradas.



Reconhecimento do Childhood Brasil pelas ações do Programa Na Mão Certa na Patrus Transportes

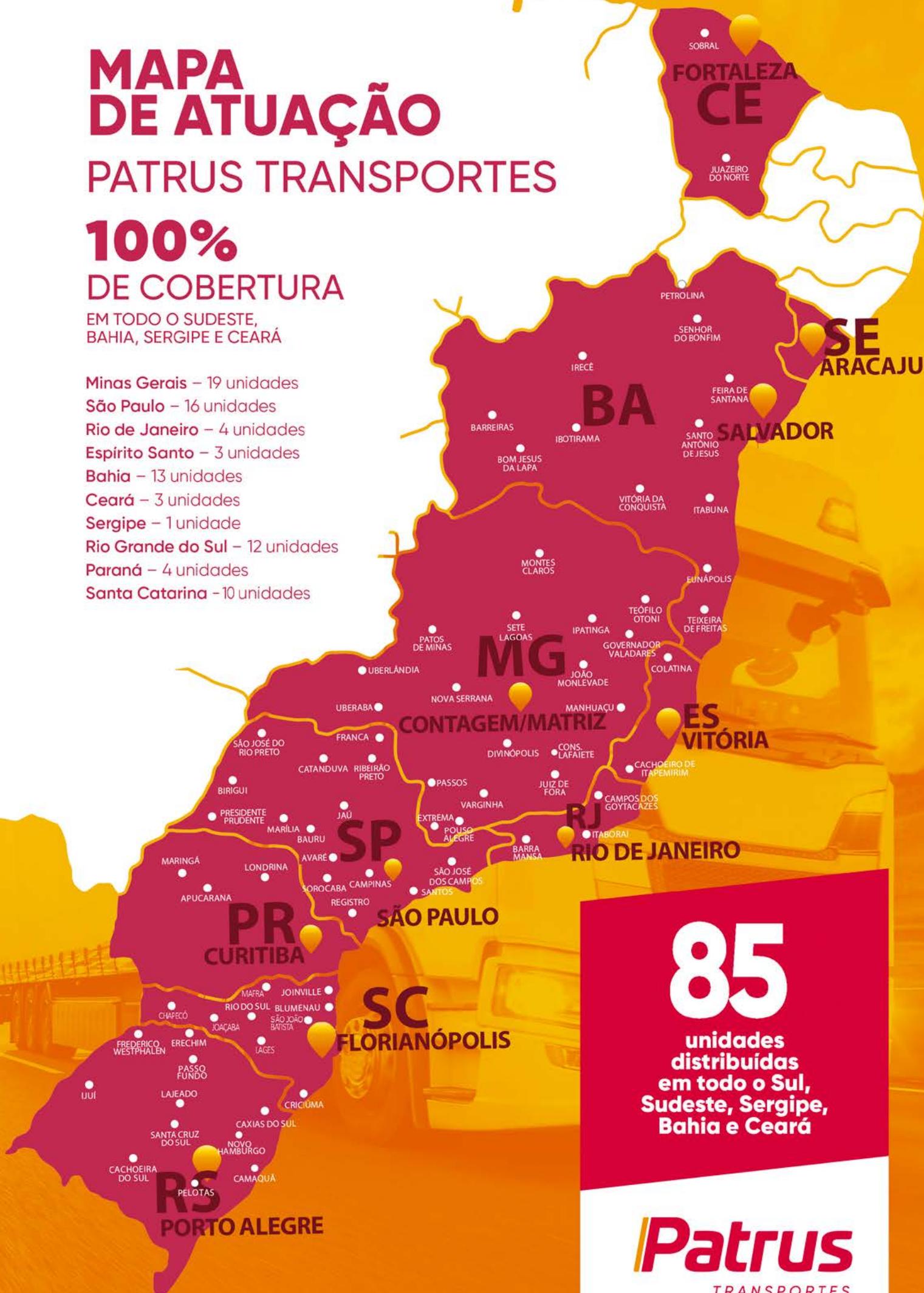
MAPA DE ATUAÇÃO

PATRUS TRANSPORTES

100% DE COBERTURA

EM TODO O SUDESTE,
BAHIA, SERGIPE E CEARÁ

- Minas Gerais – 19 unidades
- São Paulo – 16 unidades
- Rio de Janeiro – 4 unidades
- Espírito Santo – 3 unidades
- Bahia – 13 unidades
- Ceará – 3 unidades
- Sergipe – 1 unidade
- Rio Grande do Sul – 12 unidades
- Paraná – 4 unidades
- Santa Catarina – 10 unidades



85
unidades
distribuídas
em todo o Sul,
Sudeste, Sergipe,
Bahia e Ceará

Patrus
TRANSPORTES