

Visa Vale e Flash Courier: 300 mil cartões entregues por mês

Qualidade nos serviços e cumprimento de prazos contribui para que a satisfação do cliente que recebe o cartão chegue a 96%

Em julho de 2003, quando a Visa Vale foi criada, o objetivo era ter uma empresa com operação enxuta internamente, alto nível de terceirização e parceiros fortes e sólidos para suportar o crescimento acelerado que viria pela frente. Passados quase quatro anos, os números da Visa Vale deixam claro que os objetivos foram atingidos. São 130 funcionários, 200 fornecedores e 8.500 agências vendendo o produto. Em 2003, os cartões Visa Vale chegaram em 53 mil endereços diferentes. Hoje, são 70 mil pontos visitados todo mês para a entrega de 300 mil cartões. E o que é melhor: 97% das entregas ocorrem dentro do prazo em mais de 260 municípios brasileiros.

“No início das operações nós procuramos empresas que acreditassem no negócio, dispostas a uma flexibilização já que, na época, era preciso fazer uma entrega de cartão diferenciada e num prazo curto, e, também, seria uma operação pequena e que cresceria junto com a gente. E isso nós encontramos na Flash Courier”, conta Sérgio Souza, diretor executivo de Operações e Tecnologia da Visa Vale. Ele lembra que a Flash foi o primeiro fornecedor escolhido para a entrega de car-

tões. “Ao longo desses quatro anos, as premissas iniciais se consolidaram e a Flash cumpriu sua parte. Várias situações com demanda nova, exigências de novos clientes surgiram e sempre observamos a vontade da Flash em sentar, discutir a situação e encontrar uma solução customizada. É isto que torna a Flash um parceiro de verdade”.

Nesta linha, o executivo cita dois exemplos de parceria que geram ganhos para os dois lados: a ordenação das entregas dos cartões por CEP e a adequação da rota de entregas da Visa Vale com a rota original da Flash Courier.

“Para atender a Visa Vale temos cerca de mil pessoas na operação porque são mais de 500 faixas de CEP, o que atinge 70 mil endereços para percorrer num espaço curto e entregar 300 mil cartões ao mês”, explica Antonio Juliani, diretor da Flash Courier. “Para que os nossos clientes possam ter ganhos cada vez maiores, investimos forte na aquisição de esteiras e digitalizadores que agilizam o despacho dos cartões e transformam os comprovantes de entrega em arquivos eletrônicos”, explica. Juliani lembra que a Flash também investiu R\$ 1 milhão no sistema Orion para o rastreamento, controle e cadastro dos car-

tões. “A Visa Vale irá migrar para este sistema em maio e poderá oferecer mais um serviço para seus clientes”.

Em 2003, o mercado do vale alimentação movimentava R\$ 8 bilhões. Em 2007 serão R\$ 16 bilhões. “Com uma proposta inovadora de trocar o papel pelo plástico, conseguimos atingir empresas menores e lugares distantes, fazendo com que mais pessoas pudessem usufruir o benefício”, lembra Souza.

A Visa Vale possui um alto nível de satisfação do cliente (96%) e de indicação da empresa (73%). Em relação à eficiência, os níveis de inconformidade passaram de 7,8% para os atuais 0,78%, mesmo com o amplo crescimento da operação. “E isto só é possível com parceiros que possuem alto nível de qualidade”. ■



*Sérgio Souza,
diretor executivo
de Operações e
Tecnologia da
Visa Vale*