

CITYMOVER

# EXPERIÊNCIA ACRESCENTA VALOR

Com uma equipa jovem, a Citymover mostra-se empenhada em superar os desafios diários que se impõem ao sector das mudanças urbanas. Sediada em Lisboa, mais propriamente no concelho de Odivelas, a empresa nasceu em 2009, apoiada pelo desejo de Pedro Silva de fazer algo diferente e preencher as lacunas existentes neste segmento de mercado.



Na Citymover existe uma cultura de "porta aberta", sendo que as principais chefias estão sempre disponíveis para ouvir os seus colaboradores

**Q**uando há quase dois anos decidiu arranjar com a constituição desta empresa, Pedro Silva constatou que no mercado existiam algumas deficiências e carências. "Notei que os clientes não conseguiam fazer uma simulação online e saber, na hora, quanto lhes custaria uma mudança", salienta o director-geral da empresa, acrescentando que neste momento "a Citymover é a única empresa do país a oferecer este serviço", sendo ainda possível "comprar a mudança online". Além disso, Pedro Silva está empenhado em desenvolver a componente "verde" da empresa. "Reciclar

custa dinheiro e por isso temos uma vertente da nossa actividade aliada ao negócio da reciclagem. O nosso objectivo é reciclar todos os resíduos resultantes da nossa actividade em centros de acolhimento para o efeito". A empresa arrancou com dois armazéns, lado a lado, com um total de 1.200m<sup>2</sup> e capacidade para 7.000' de armazenagem e oferece hoje dois serviços âncora. Um dos serviços está relacionado com a oferta de boxes individuais dentro das instalações da empresa. O objectivo é que "os nossos clientes possam guardar nas nossas instalações os seus bens", refere Pedro Silva. O outro serviço

está relacionado com a armazenagem para a área logística.

A Citymover actua, maioritariamente, na zona de Lisboa. "Ainda não temos a estrutura adequada de preços, nem competitiva, para poder responder a outras zonas. No entanto, sempre que há um cliente noutras zonas, damos um orçamento". Entre os objectivos concretizados recentemente está a certificação APCER na área dos transportes. "A certificação dá-nos metodologias e regras de trabalho, linhas mestras e padrões", ou seja, "em vez de estarmos a inventar algo, fazemos o que já está feito". Para a obtenção desta

certificação, Pedro Silva sublinha que "a empresa passou um ano a ganhar massa crítica, sendo que hoje a Citymover é das poucas empresas em Portugal, com esta dimensão, a obter aquela certificação".

Neste momento, 95% da frota da Citymover é subcontratada. "Os tempos não estão para custos fixos e elevados", justifica o responsável. Além disso, com esta opção é possível "sermos flexíveis e termos preços competitivos", refere.

#### COMPETÊNCIAS DIVERSAS

A operar sem turnos, com horários variáveis que dependem das necessidades dos clientes e projectos, a equipa

tem de estar preparada e 100% disponível para as exigências deste sector. Acima de tudo é valorizada a experiência, sendo que alguns elementos contam já com 15 anos no mercado. "Fomos buscar pessoas que trabalhavam noutras empresas e são essas que constituem a nossa área operacional e essa é, talvez, a nossa mais-valia", sublinha.

Os 15 elementos que constituem a equipa da Citymover têm competências nas mais diversas áreas, desde mudanças a logística, passando pela montagem de mobiliário de escritório ou divisórias. Estas valências dão à empresa "uma capacidade instalada para poder dar

resposta aos diferentes tipos de projecto que vamos tendo". Hoje, a média de idades da equipa ronda os 28 anos, sendo maioritariamente composta por elementos do sexo masculino. "É fundamental ter vontade de trabalhar e aprender, assim como ter ambição", refere Pedro Silva, acrescentando que "se a pessoa não tiver estas características, não está, de certeza, no sítio certo". Além disso, a empresa busca pessoas com o mínimo de skills em termos de apresentação, competências base e experiência. "As pessoas hoje têm muito pouca vontade de trabalhar, mas aqui temos sempre muito trabalho durante um conjunto alargado de horas e quem chega tem de vir preparado para isso".

#### OPERAÇÃO EM CONTRA-CICLO

Pedro Silva acredita ainda que a empresa está em "contraciclo daquilo que é a economia nacional", sublinhando que existe uma oportunidade neste mercado e é "preciso existir vontade da parte dos colaboradores, formação e preparação para se conseguir fazer um serviço diferente". Quanto à formação, o responsável considera que "uma empresa sem formação, hoje em dia, morreu no tempo", acrescentando que "a formação é tudo e sem ela não avançamos". Por este motivo, a empresa conta com um plano anual de formação para os seus colaboradores. Neste momento, cerca de 80% do plano de formação para 2011 já está cumprido, sendo o total de 35 horas por colaborador. "Temos formação a todos os níveis. Comportamental, comercial, operacional, postura com o cliente, organização de cargas, entre outras". No ano passado, por exemplo, Pedro Silva detectou que existia uma necessidade ao nível da gestão de tempo. Este ano, já se procurou resolver essa situação através de uma formação. Porém, cumprir o plano das 35 horas "não é fácil", isto porque, "não se pode parar uma empresa que presta serviços e dizer que se está em formação. No entanto, tentamos encontrar formas para fazer face a essa

Para Pedro Silva, cada vez mais, "as competências que as pessoas têm de adquirir são fundamentais e estão em permanente evolução, por isso, não há forma de manter uma empresa sem formação ou através de incentivos para que os colaboradores possam investir nessa formação". O responsável compara a formação a uma ferramenta. "Vamos adquirindo ferramentas e colocando numa caixa, que é o nosso cérebro. Em determinada altura, vem a fazer falta". Contudo, é importante fazer-se formação para corrigir lacunas existentes e não fazer por fazer. "É necessário fazer formação em função das lacunas que foram identificadas no passado e perceber se tem ou não aplicabilidade e quais os seus frutos". Além disso, refere, "as pessoas têm de adquirir mais valências ao longo da carreira profissional, cada vez mais deixou de haver uma profissão para a vida, sendo que as pessoas têm de ser polivalentes e ganhar competências".

#### OBJECTIVOS COMUNS

Detectar as carências na organização depende em muito dos próprios colaboradores. "Os colaboradores são ouvidos e passam por uma avaliação semestral, ou seja uma conversa onde analisamos os pontos fortes e fracos e os aspectos a melhorar no próximo ano". No fundo trata-se de uma retrospectiva e de um delinear de estratégias para o próximo ano, "para que a pessoa possa evoluir". Hoje, os objectivos da empresa, nomeadamente os comerciais, são partilhados por todos. "Desde início tentamos que as pessoas tenham noção das vendas e dos objectivos", o que é uma mais-valia numa equipa mais pequena. "Temos outra flexibilidade que muitas vezes não se verifica numa empresa maior". Pedro Silva sublinha por exemplo a existência de uma cultura de porta aberta, estando sempre disponível para ouvir os seus colaboradores. Além disso, existe ainda um formulário que acompanha cada funcionário diariamente e onde poderão ser registadas anomalias, níveis de serviço, aspectos



Quando a empresa arrancou, o responsável definiu dois grandes objectivos. O primeiro tem a ver com a questão da certificação, obtida este ano, e o segundo relacionado com as tecnologias de informação e de gestão de backoffice. "Estamos numa fase avançada que se prende com a informatização do nosso backoffice, o nosso interface com o cliente", salienta Pedro Silva. Isto significa que, com recurso à tecnologia, a empresa passará a realizar todos os registos sistemáticos, colocando de parte a actual metodologia. "Com o volume que temos não podemos continuar com o actual tipo de tecnologia".

Actualmente, a empresa está à procura de um fornecedor que tenha uma plataforma capaz de integrar os tipos de serviços da Citymover, permitindo, simultaneamente, uma resposta ágil internamente ao nível da gestão dos contactos e do cliente. É também importante que "o cliente sinta isso e que possa, de alguma forma, consultar onde está a sua mercadoria e se o serviço já foi terminado".

Ao nível do armazém está também a ser equacionado a introdução de um sistema de registo de entradas e saídas. "Esta plataforma de tecnologias de informação é, numa primeira fase, para tudo o que é área de backoffice e gestão comercial e operacional, sendo que o armazém está a ser equacionado e vai entrar nesse seguimento", esclarece.

Quanto a novas infra-estruturas, além destes dois armazéns no concelho de Odivelas, a Citymover conta também com uma infra-estrutura de apoio em Loures. "Tivemos oportunidade para investir num quarto armazém mas a prudência disse-me para não avançar com mais nenhum custo fixo face à situação micro de Portugal e macro mundial". Este investimento será decidido no final do ano.

lações, entre outros, sempre na busca de um melhor serviço ao cliente. "A qualidade dos nossos serviços reflecte a postura e a forma de trabalho de cada um

acrescentando que "aquilo que fazemos tem a ver com aquilo que somos", sendo que na empresa existe uma "constante busca por se fazer melhor".

Patrocinado por:



www.gowork.pt  
A SUA EMPRESA