

# Boletim CP

**NOTÍCIAS da Empresa**

Edição do Gabinete de Relações Públicas da CP Nº11 / III Série / Agosto 1998



## Identidade visual tem normas

(pág. 3 a 6)

# Cartas e sugestões

No número anterior do Boletim, publicámos uma carta de Lino Ferreira Dias abordando um tema sensível mas pertinente: as concessões para viajar em 1ª classe. Desta feita, devido à forma atenta como este ferroviário vê o sector dos

Caminhos de Ferro, concedemos, mais uma vez, o espaço dedicado aos leitores, às preocupações deste nosso colega, esperando que outros se sintam motivados a enviar as suas cartas para o Gabinete de Relações Públicas.

## Intercidades gera sentimentalismos

*"Carregal do Sal, concelho servido pelo caminho de ferro da Linha da Beira Alta, sempre alimentou esperanças de que o comboio Intercidades viesse a ter paragem na estação desta cidade.*

Situada em pleno pulmão da vila, a estação é um local convergente de quatro carreiras de camionagem com ligação às cidades de Viseu e Oliveira do Hospital, servindo um área populacional bastante considerável.

A aspiração pela paragem do "Intercidades" tem criado sentimentalismos com sucessivos fundamentos. Começou com a elevação de Oliveira do Hospital a cidade, condição tida como suficientemente exigível para corresponder ao critério de paragens daquele comboio. Ganhou novas ilusões quando (...) se propagandeou a criação (...) de uma nova estação (...) entre as estações

de Carregal e Oliveirinha, eliminando estas. Fortaleceram-se esperanças com o acentuado desenvolvimento industrial do concelho e também com a instalação do estaleiro da Somafel.

Todos estes argumentos e outros mais, tanto estruturais como políticos, não surtiram ainda o efeito ambicionado, gerando continuamente, apenas, sustento a sentimentalismos. É que grande parte, senão a maioria dos passageiros embarcados em Santa Comba Dão, desloca-se do concelho de Carregal do Sal.

Surgiu ultimamente um novo "trunfo", fazendo acreditar que as esperanças se podem manter. Trata-se da abertura de uma estrada que ligará Carregal do Sal à cidade de Tondela, há décadas ansiada. (...) A população do concelho de Tondela deverá mostrar-se desejosa que o com-



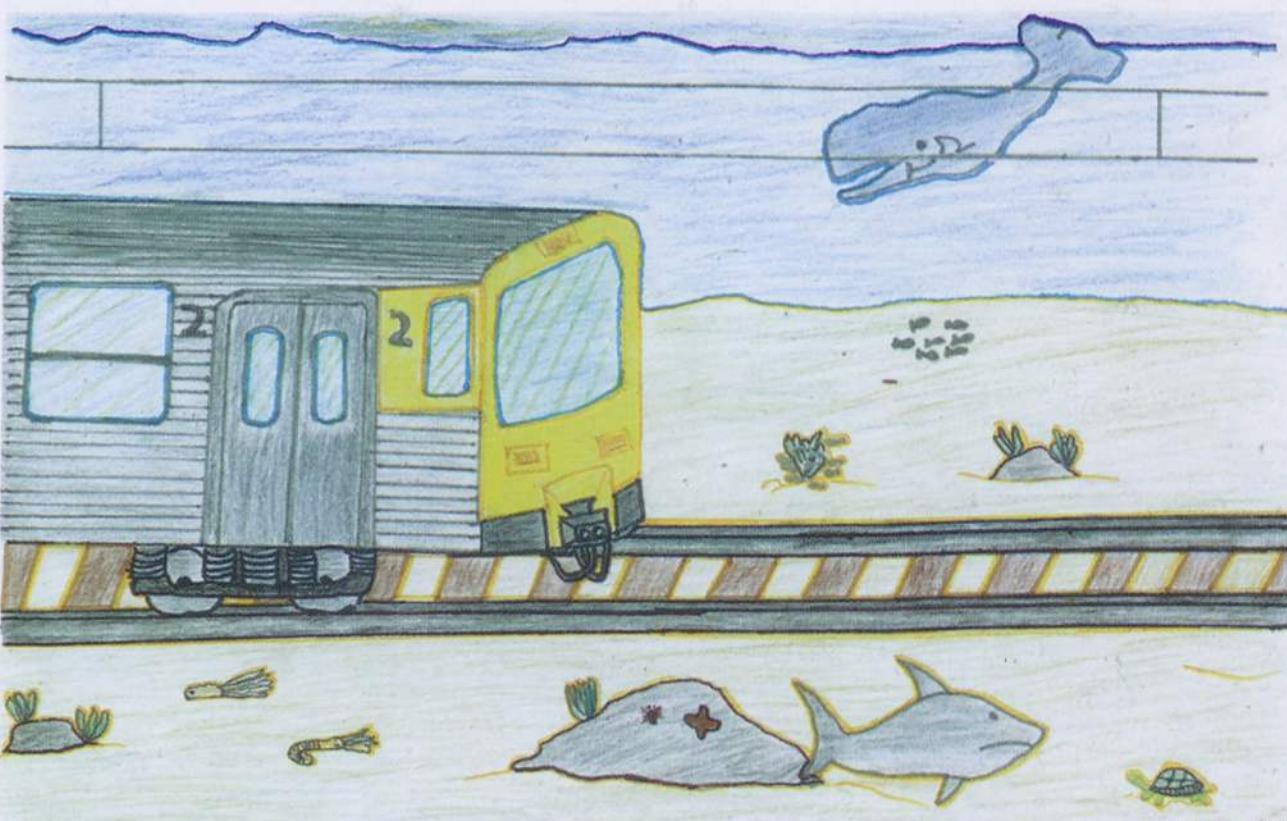
boio Intercidades venha a ter paragem na estação do Carregal.

(...) Foi Carregal do Sal dos poucos concelhos a ter honras de paragem do comboio real, no dia 3 de Agosto de 1882, aquando da inauguração da Linha da Beira Alta pelo rei D. Luís, acontecimento a que toda a população acorreu. (...) É dos concelhos do interior, talvez o único que se preza ser servido por duas estações (Carregal e Oliveirinha) e dois apeadeiros (Papízios e Fiais da Telha).

Tratando-se dum cenário dignificante para o caminho de ferro, dou-lhe o devido relevo, já que contribui para o reconhecimento inquestionável da importância e da excelência do comboio Intercidades.

Lino F. Dias (PCL da Pampilhosa)

## Concurso de Desenho Infanto-Juvenil



Desenho de João Filipe Silva, de 13 anos, filho de Ilda Bento Silva, do Infantário do Entroncamento.

Como forma de reconhecimento pela participação e empenho demonstrados pelos mais novos, a CP já enviou o prémio surpresa para todos os "artistas" que entregaram os trabalhos — um magnífico relógio.

Infelizmente, os que ainda não enviaram os seus desenhos já têm pouco tempo para o fazer. O prazo termina no dia 30 de Setembro — conforme o Regulamento publicado no Boletim. Até à data, temos recebido muitos e variados trabalhos, pelo que vai ser difícil encontrar vencedores, pois todos merecem os prémios finais — aparelhagens, leitores de CD's e leitores de cassetes. Uma palavra de agradecimento aos jovens ferroviários.



## Identidade Visual

# Enquadramento e normalização

Aproximar cada vez mais a CP da população portuguesa e dos seus clientes e melhorar o serviço de transporte ferroviário são o sentido das recentes alterações na sua estrutura interna. Alterações que vão ter necessariamente implicações na comunicação, quer interna quer externa e que pretendem potenciar a abertura que caracteriza esta fase de evolução da Empresa. Pretende-se, com as directivas comunicacionais que agora se implementam, tornar mais coerente e mais positiva a comunicação das novas Unidades de Negócio.

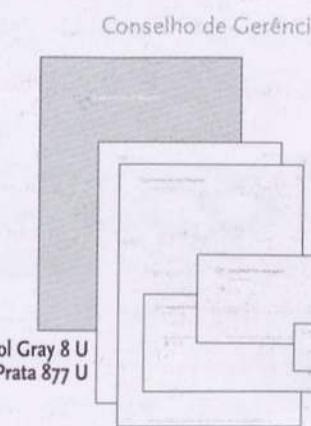
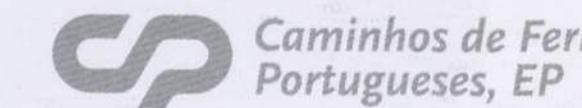
No presente número do Boletim CP apresentamos e definimos a forma correcta de aplicação da Identidade Visual CP/Unidades de Negócio.

Para que o projecto de reestruturação seja bem sucedido, contribuindo, de facto, para a melhoria do serviço prestado aos clientes e para uma maior satisfação interna e, também, para que a nova identidade ajude a construir uma imagem mais actual e valorizadora da Empresa, é indispensável a compreensão e a rigorosa colaboração de todos na aplicação das normas relativas à identidade visual.

O desenvolvimento e a implantação deste projecto são da responsabilidade da Direcção de Marketing e Qualidade e da Direcção de Aprovisionamento e Compras, que deverão ser contactadas para qualquer esclarecimento.

# Organização e aplicação da nova sinalética

## CONSELHO DE GERÊNCIA



## CP ORGÃOS CENTRAIS



**Áreas Comuns**  
Comunicação e Informação Externa  
(Comunicação de Massas, Horários,  
Sinalética, Clientes, Público em Geral e 3<sup>os</sup>)

Pantone 354 U  
Pantone 354 C  
Pantone Black 5U 2x



### Comunicação e Informação Interna

Pantone Red 032 U  
Pantone Red 032 C



UNIDADE DE SUBURBANOS DA GRANDE LISBOA

Comunicação Interna, Externa  
e Individual (Comunicação Clientes e 3<sup>os</sup>)  
Material de Escritório

Pantone 361 U  
Pantone 361 C  
Pantone Black 5U 2x



UNIDADE DE SUBURBANOS DO GRANDE PORTO

Comunicação Interna, Externa  
e Individual (Comunicação Clientes e 3<sup>os</sup>)  
Material de Escritório

Pantone 1945 U  
Pantone 202 C  
Pantone Black 5U 2x



UNIDADE DE TRANSPORTES DE MERCADORIAS E LOGÍSTICA

Comunicação Interna, Externa  
e Individual (Comunicação Clientes e 3<sup>os</sup>)  
Material de Escritório

Pantone 355 U  
Pantone 355 C  
Pantone Black 5U 2x



UNIDADE DE VIAGENS INTERURBANAS E REGIONAIS

Comunicação Interna, Externa  
e Individual (Comunicação Clientes e 3<sup>os</sup>)  
Material de Escritório

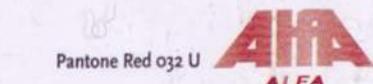
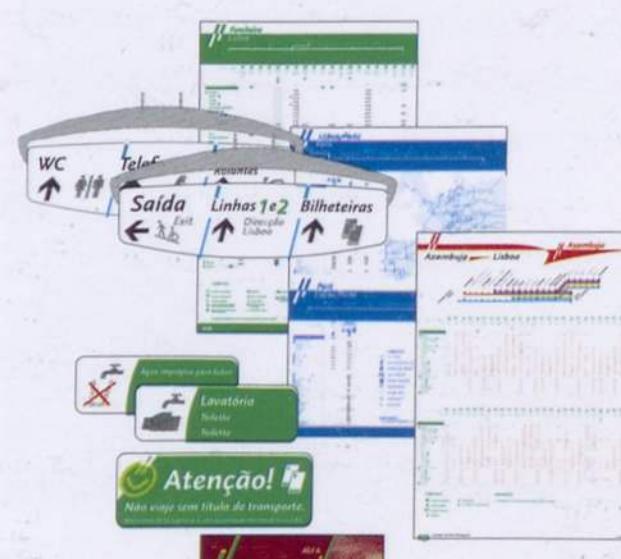
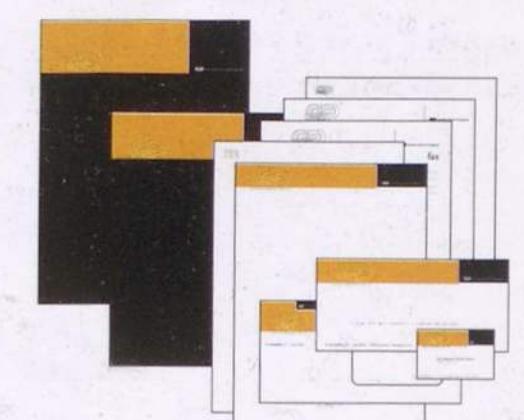
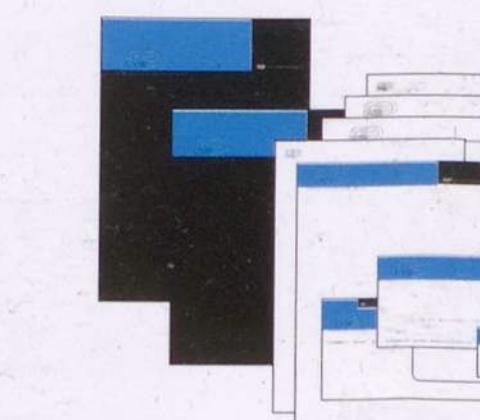
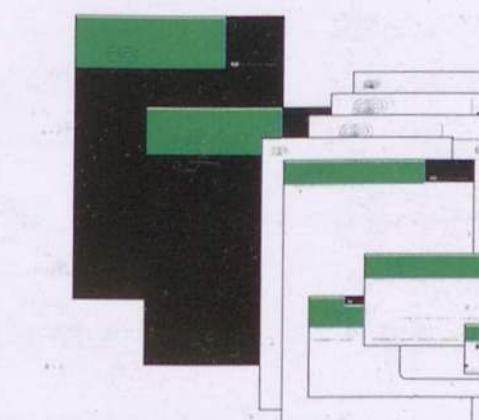
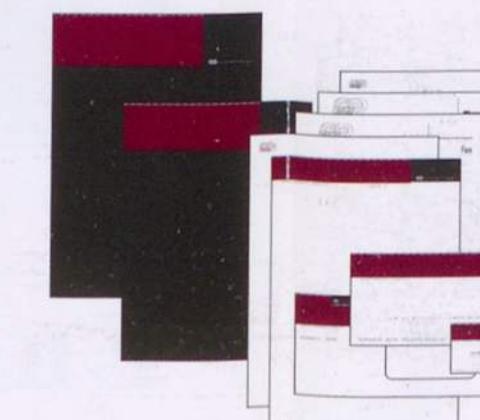
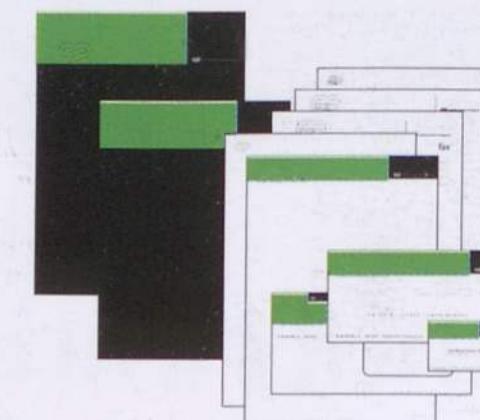
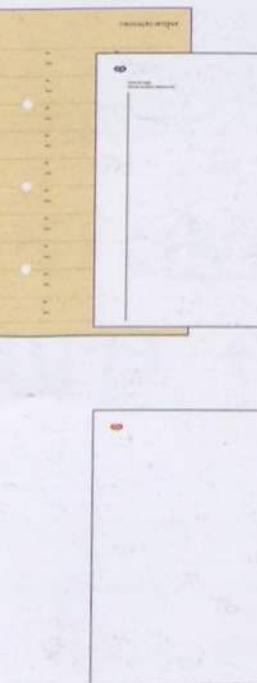
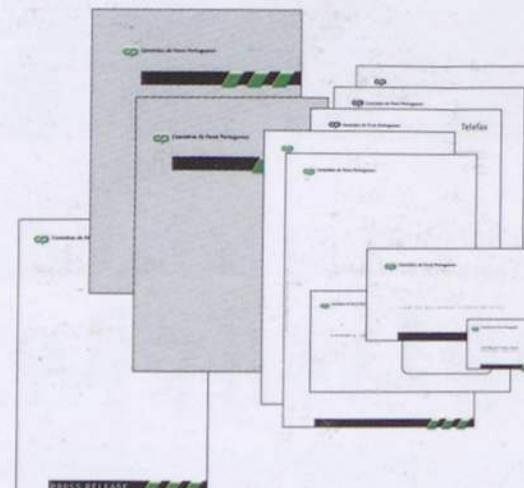
Pantone Process Blue U  
Pantone 2925 C  
Pantone Black 5U 2x



UNIDADE DE MATERIAL E TRACÇÃO

Comunicação Interna, Externa  
e Individual (Comunicação Clientes e 3<sup>os</sup>)  
Material de Escritório

Pantone 123 U  
Pantone 137 C  
Pantone Black 5U 2x



Pantone 355 U Intercidades

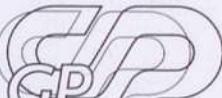
IR - Interregional

R - Regional

INT - Internacional

em desenvolvimento

# Os novos logotipos

	Comunicação de Massas, Horários, Sinalética, Clientes, Público em Geral e 3 <sup>os</sup>	Comunicação Externa, Individual e 3 <sup>os</sup> Material de Escritório básico	Comunicação Interna entre unidades e áreas comuns
Orgãos Centrais	 <p>Caminhos de Ferro Portugueses, EP</p>	 <p>Caminhos de Ferro Portugueses, EP</p>	
Unidades de Negócio	 <p>Caminhos de Ferro Portugueses, EP</p>	 <p>UNIDADE DE SUBURBANOS DA GRANDE LISBOA</p>	 <p>UNIDADE DE SUBURBANOS DA GRANDE LISBOA</p>
	 <p>Caminhos de Ferro Portugueses, EP</p>	 <p>UNIDADE DE SUBURBANOS DO GRANDE PORTO</p>	 <p>UNIDADE DE SUBURBANOS DO GRANDE PORTO</p>
	 <p>Caminhos de Ferro Portugueses, EP</p>	 <p>UNIDADE DE TRANSPORTES DE MERCADORIAS E LOGÍSTICA</p>	 <p>UNIDADE DE TRANSPORTES DE MERCADORIAS E LOGÍSTICA</p>
	 <p>Caminhos de Ferro Portugueses, EP</p>	 <p>UNIDADE DE VIAGENS INTERURBANAS E REGIONAIS</p>	 <p>UNIDADE DE VIAGENS INTERURBANAS E REGIONAIS</p>
	 <p>Caminhos de Ferro Portugueses, EP</p>	 <p>UNIDADE DE MATERIAL E TRACÇÃO</p>	 <p>UNIDADE DE MATERIAL E TRACÇÃO</p>

Para mais informações contactar:

Direcção de Aprovisionamento e Compras

Calçada do Duque 20 P 1294 Lisboa - Portugal  
Tel (01) 321 57 00 Fax (01) 346 36 66

Direcção de Marketing e Qualidade

Av. da República, 66 - 8º P 1050 Lisboa - Portugal  
Tel (01) 790 31 00 Fax (01) 793 74 93

# 7

# Comboios de pendulação activa

No Poceirão, técnicos da Fiat Portuguesa e da Siemens já iniciaram os ensaios no primeiro comboio de pendulação activa (CPA), montado nas instalações fabris da AD-TRANZ (ex-Sorefame).

Posteriormente, a CP fará ensaios e experiências na linha do Norte, para verificação da performance do CPA. Até ao final do ano, prevê-se que dos dez comboios para o serviço rápido nesta linha, dois já estejam ao serviço dos clientes.

Estas composições têm seis veículos, sendo quatro motores. A tracção é eléctrica, por meio de oito motores de tracção e a capacidade de transporte

é de 310 passageiros.

Com a aquisição dos CPA, os Caminhos

de Ferro Portugueses entram numa nova era do transporte ferroviário.



Os CPA já entraram em fase de testes.

## Novas Direcções da Empresa

No seguimento da reestruturação do sector ferroviário, foram criadas duas novas Direcções: a Direcção de Marketing e Qualidade (DMQ) e a Direcção de Programação e Controlo de Tráfego (DPC).

A DMQ tem como principais objectivos a implementação do espírito de marketing e da cultura da qualidade na empresa, a melhoria da atracividade do transporte

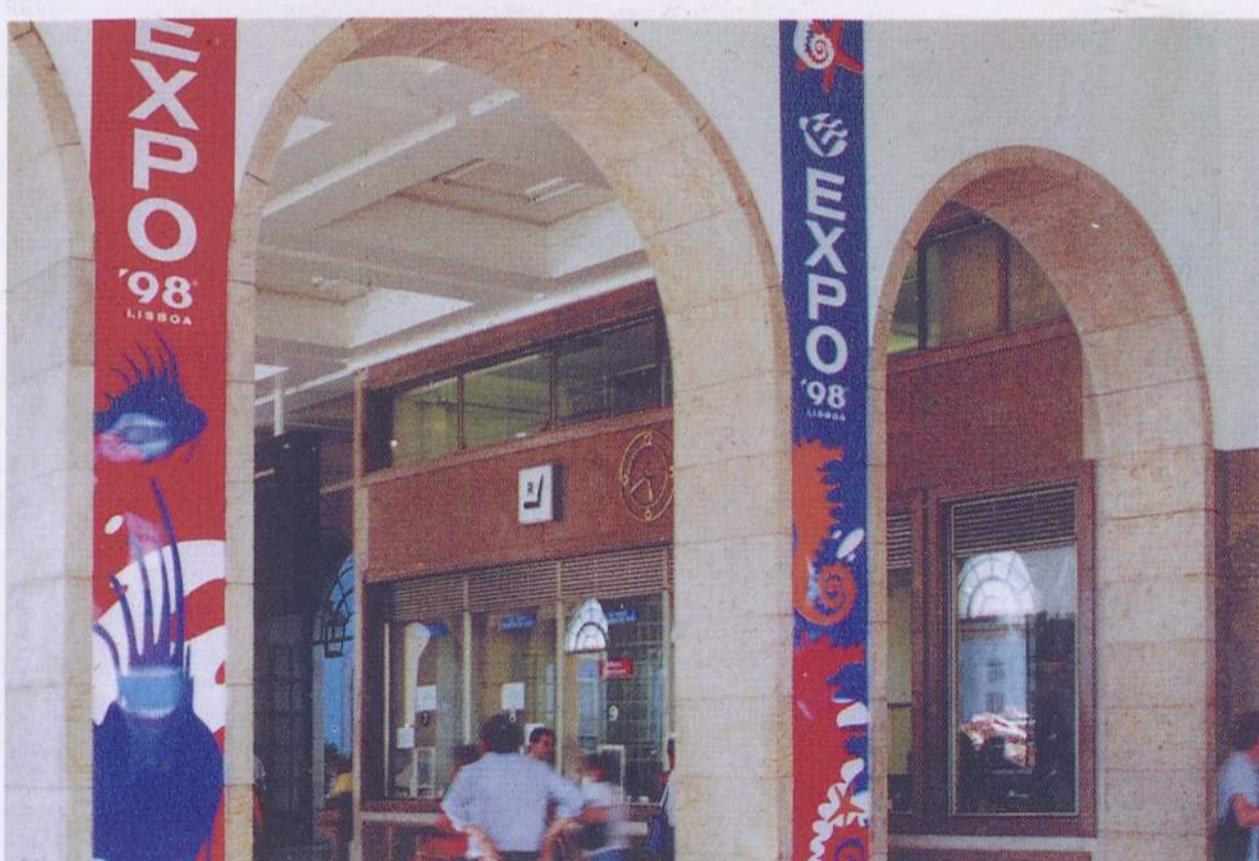
ferroviário e a promoção da imagem da CP.

No âmbito das funções destaca-se a condução da estratégia corporativa de marketing e qualidade, a concepção e gestão dos sistemas de análise e controlo de marketing e qualidade e a articulação dos instrumentos de decisão comercial das Unidades de Negócio. A

DMQ tem como Director o Dr. José Oliveira Monteiro.

A DPC, cujo Director é o engº Carlos António Lopes, tem como missão assegurar a coordenação com as unidades de negócio e relação técnica com a REFER, em matéria de programação dos horários dos comboios, de gestão e controlo de tráfego e a regulamentação da circulação.

## Semana dos transportes públicos na Expo'98



A mobilidade das populações depende da eficácia da rede de transportes.

O pavilhão do Território, na Expo'98, "acolhe", entre os dias 17 e 22 de Setembro, uma série de iniciativas dedicadas aos Transportes Públicos.

A Bilhética, a Informação em Tempo Real, o Ambiente e as Novas Energias, a Qualidade de Vida e a Mobilidade na Área Metropolitana de Lisboa são alguns dos temas a apresentar.

Nestes termos, as empresas do âmbito do Ministério do Equipamento, do Planeamento e da Administração do Território vão poder apresentar aos visitantes da Expo'98 um conjunto de "retratos" com aspectos muito sensíveis para a comunidade.

A imagem que acompanha esta nota ilustra uma das acções de divulgação da Expo'98 na gare de Santa Apolónia.

## Satisfação dos Clientes

# Processo de avaliação e indicadores

O índice de satisfação dos clientes é um aspecto essencial na gestão eficaz de uma empresa. A CP, através da unidade de negócio USGL (Unidade de Suburbanos da Grande Lisboa) dispõe de instrumentos de análise para determinar objectivamente a qualidade do serviço percebida pelos clientes.

Aquela unidade estuda, assim, trimestralmente, desde o início, a forma como os seus clientes avaliam a qualidade do serviço que presta, visando uma melhoria contínua das diversas componentes que oferece.

Os indicadores sobre os quais

Desta forma, evita-se a sobrevalorização de um aspecto em relação a outros de menor relevo para os clientes.

O processo fica concluído com a análise em pormenor das componentes de cada indicador, para perce-

necessária para promover uma melhoria regular no serviço prestado. Algumas medidas já foram entretanto tomadas, para atingir o objectivo final: a plena satisfação dos clientes. O Boletim está atento e divulgará todas as iniciativas desta Unidade.



A USGL aposta na melhoria continuada da qualidade do serviço prestado.

incide a análise são os seguintes: ligações com outros meios de transporte, comodidade e conforto do serviço, oferta de comboios, segurança de pessoas e bens, bem como limpeza e estado de conservação, atendimento e apoio e informação ao cliente.

O estudo tem duas componentes: anualmente, avalia-se a importância que cada indicador, em particular, tem para os clientes.

ber o que pode e deve ser melhorado.

Os resultados finais demonstram que ainda existe necessidade de melhorar o serviço prestado pela CP, nomeadamente, na ligação com outros meios de transporte, na comodidade e conforto e na informação.

Por outro lado, o indicador oferta de comboios é o que revela um índice de satisfação elevado, nas linhas de Cascais e Sintra.

A USGL tem agora a informação

**Boletim CP**

Agosto 1998 / Nº11 / III Série

Membro da  
Associação Portuguesa de  
Comunicação de Empresa



Edição do Gabinete de Relação Públicas da CP/  
Calçada do Duque, nº20 1249 Lisboa Codex  
Telf. (01) 321 57 00 - Fax (01) 347 65 24  
**Director:** Américo Ramalho / **Editor:** Pedro Vaz /  
**Produção:** Média Alta-Imagem e Comunicação /  
**Fotografia:** Manuel Ribeiro e Viriato Passarinho /  
**Grafismo:** Elizabeth Almeida / **Impressão e acabamentos:** Fergráfica / **Tiragem:** 11 000 ex. /  
Distribuição gratuita / Dep. Legal nº 117517/97