

Boletim

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.

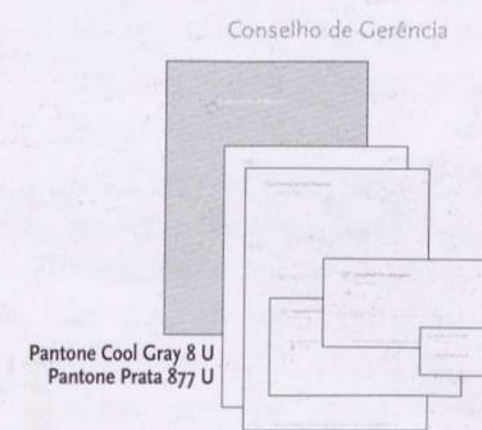
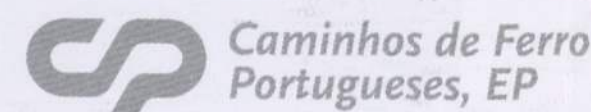
No presente número do Boletim CP apresentamos e definimos a forma correcta de aplicação da Identidade Visual CP/Unidades de Negócio.

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^{os})

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

Comunicação e Informação Interna

Pantone Red 032 U
Pantone Red 032 C



**Comunicação Interna, Externa
e Individual (Comunicação Clientes e 3^{os})**
Material de Escritório

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



**Comunicação Interna, Externa
e Individual (Comunicação Clientes e 3^{os})**
Material de Escritório

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



**Comunicação Interna, Externa
e Individual (Comunicação Clientes e 3^{os})**
Material de Escritório

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



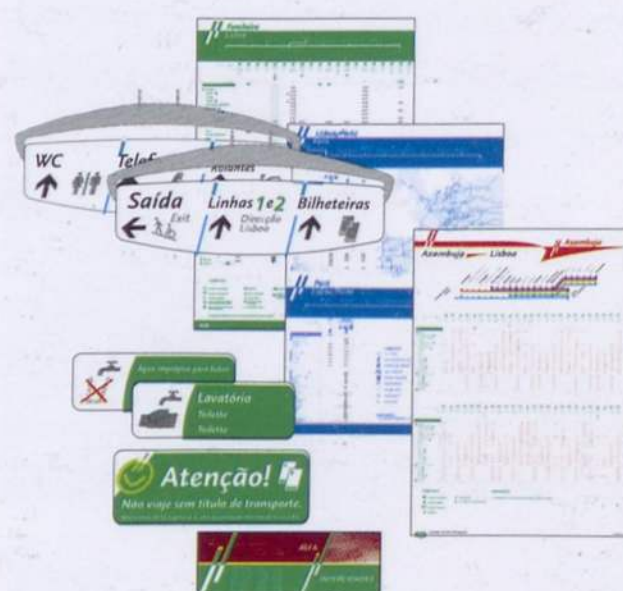
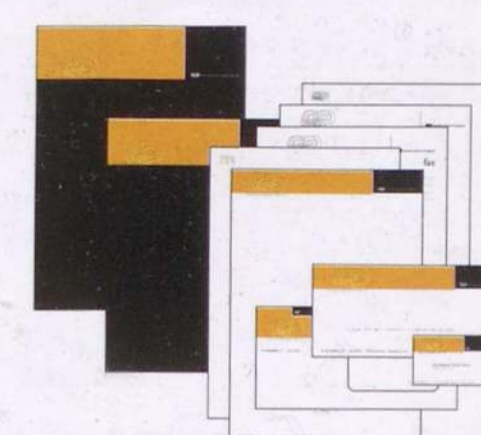
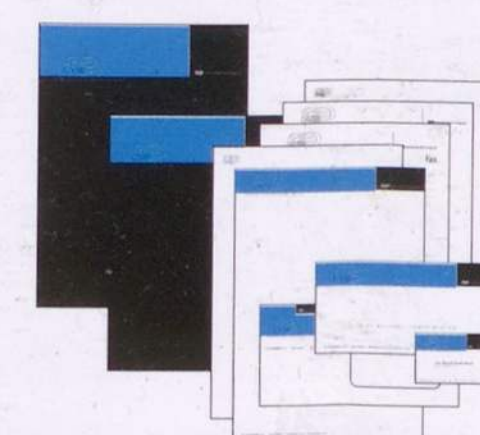
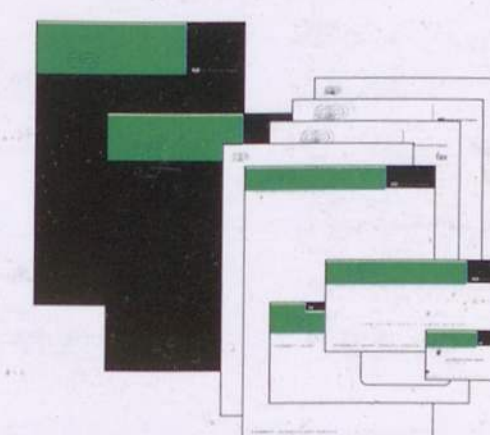
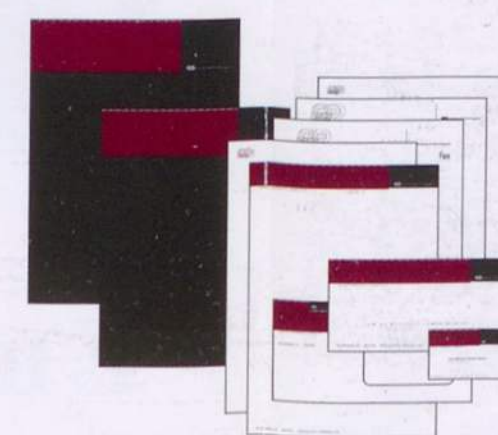
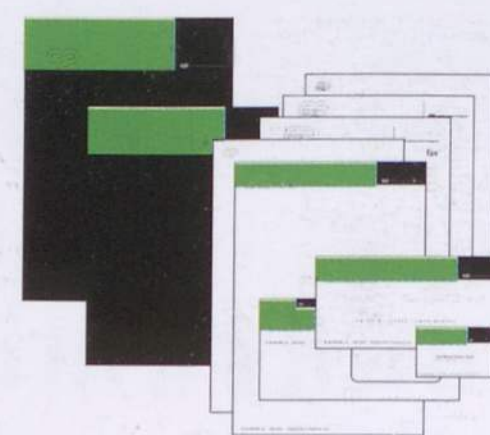
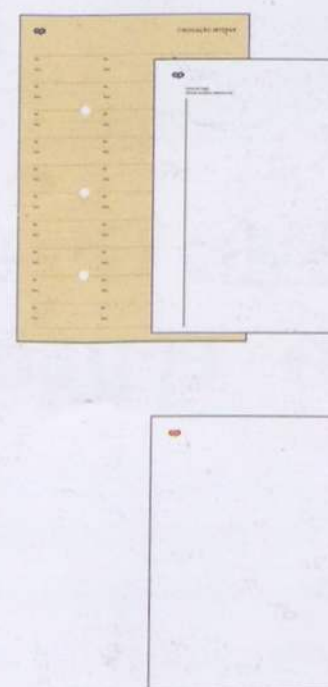
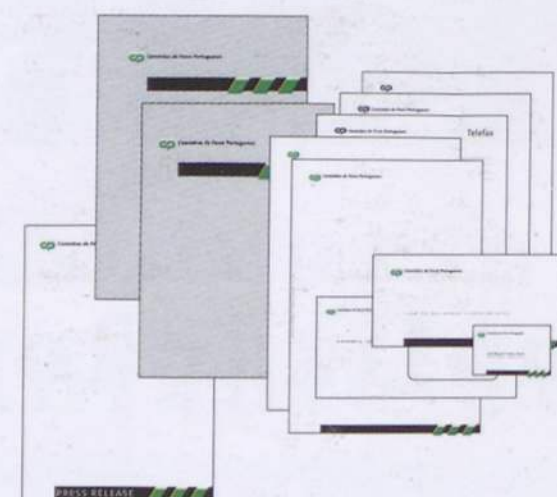
**Comunicação Interna, Externa
e Individual (Comunicação Clientes e 3^{os})**
Material de Escritório

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



**Comunicação Interna, Externa
e Individual (Comunicação Clientes e 3^{os})**
Material de Escritório

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



Comunicação Público: Caminhos de Ferro Portugueses, EP



IR - Interregional


R - Regional

INT - Internacional

em desenvolvimento

Os novos logotipos

NOTÍCIAS *Identidade*

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

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

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.

NOTÍCIAS Breves

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 atractividade 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 eng.º 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 

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