

Um processo em marcha

Fazer da Qualidade o novo rosto da empresa

É um processo já em marcha. A CP adopta um modelo de Gestão de Qualidade, mais conhecido por Norma ISO 9001/2000. Com a consciência de que “o futuro passa por aqui” e que a Qualidade permite levar a CP mais longe, este modelo implica o envolvimento empenhado de todos. A Mudança Inovadora para a Qualidade traz novas atitudes perante o trabalho, capazes de gerar maior satisfação para os trabalhadores e, em particular, para os clientes. Trata-se de fazer da Qualidade o novo rosto da CP. (pág. 3)

Foto: M. Ribeiro



Menos acidentes com comboios

Continua a diminuir o número de acidentes com comboios, envolvendo pessoas e outros veículos. Há razões objectivas para esta melhoria: o reforço da segurança e a modernização da via.

Em 1999, registaram-se, em toda a rede ferroviária nacional, 130 acidentes, número que

representa um decréscimo em relação a 1998, ano em que se verificaram, no mesmo tipo de ocorrências, um total de 139 incidentes que tiveram como consequência 19 mortos e 37 feridos. A tendência, agora, é para que estes números trágicos continuem a diminuir.

(pág. 2)

Linha do Oeste: as novidades possíveis



Automotorização integral da Linha do Oeste e reformulação dos horários, eis as principais respostas da CP aos resultados do “Estudo de Mobilidade” nesta Linha, realizado por uma empresa independente. Nas actuais condições de circulação e com a procura existente, a CP não pode avançar para outras soluções. Como sublinhou o Presidente da transportadora ferroviária, Dr. Crisóstomo Teixeira, estas são as “novidades possíveis”.

(pág. centrais)

Em 1999

Menos acidentes na ferrovia envolvendo pessoas e veículos

Em 1999, registaram-se, em toda a rede ferroviária nacional, 130 acidentes envolvendo comboios e veículos motorizados. Destes sinistros resultaram 15 mortos e 48 feridos.

Os números referidos representam um decréscimo em relação ao ano anterior. Em 1998, verificaram-se 139 desastres que tiveram como consequência 19 mortos e 37 feridos. No ano de 1997, com um total de 135 ocorrências, verificaram-se 25 mortos e 73 feridos.

Na maioria dos acidentes registados em 1999 estiveram envolvidos veículos ligeiros. Dos 130 acidentes envolvendo comboios e veículos motorizados, 102 ocorreram com automóveis, o que dá uma média de 78 por cento. Dos restantes sinistros, 14 envolveram veículos de duas rodas, 10 viaturas pesadas, dois veículos de transporte público, um industrial e outro agrícola.

Segundo os dados estatísticos provisórios, apurados pelo Gabinete de Segurança e Protecção da CP, o número de acidentes envolvendo peões no atravessamento ao caminho de ferro (passagens de nível e plena via), sem contabilizar os casos de suspeita de suicídio, foi no ano passado de 44, de que resultaram 21 mortos e 23 feridos.

Foto: M. Ribeiro



O número de ocorrências com indivíduos, colhidos em plena circulação, tem vindo também a registar tendência para decrescer. No entanto, ainda se constata um elevado índice de situações de utilização indevida do comboio, nomeadamente, de casos de passageiros pendurados nas portas das composições.

De notar que as ocorrências com forte suspeita de se tratar de suicídio têm vindo a baixar desde 1994 (ano em que se verificaram 137 situações). Em 1995, foram registadas 79 ocorrências deste tipo; em 1996, o número baixou

para 51; em 1997, houve nova redução para 43 e em 1998 verificaram-se 37 casos de suicídios.

Por prejuízos sofridos em acidentes da responsabilidade de terceiros, a CP recebeu, no ano passado, em números redondos, 60 mil contos. De 223 casos resolvidos extra judicialmente, a empresa foi indemnizada em 34.075.453\$00. Em termos judiciais e pelos mesmos motivos, foram cobradas de terceiros compensações no montante de 25.840.955\$00.

Estes números estão aquém da importância que a CP dá à Vida. Para além do esforço que o País faz para diminuir as passagens de nível, é necessário que os automobilistas e os peões respeitem toda

a sinalização, nomeadamente, a de "Pare Escute e Olhe" e que tenham a máxima atenção quando atravessam as passagens de nível.

**Não ande a pé
na Linha Férrea.**

PELA SUA VIDA!

**Atravesse as
Passagens de Nível
com cuidado.**

O desafio já começou

Qualidade é prioritária

Visando obter a Certificação da Norma Internacional ISO 9001/2000, a CP deu já início ao projecto de Mudança Inovadora para a Qualidade (MIQ).

Sendo as Normas ISO padrões internacionais que asseguram a normalização das medidas, materiais e procedimentos das empresas, a Certificação 9001/2000, aplicável ao sector dos transportes, especifica os requisitos de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) eficaz. Este assenta no planeamento, sistematização, implementação, manutenção e responsabilidade por uma política de Qualidade, cujos requisitos visam melhorar o desempenho das empresas, com vista à satisfação do cliente, através da prevenção em todas as fases, desde a concepção até à assistência pós-venda.

E o que é o MIQ? O MIQ é o projecto de implementação da Qualidade a todos os níveis da actividade da nossa empresa, para cujo sucesso é essencial o envolvimento de todos, com empenho e abertura face à mudança.

O MIQ será, assim, uma sigla a reter por todos nos próximos tempos. Ferramenta indispensável perante as novas exigências do mercado, o Modelo de Gestão da Qualidade assume-se como um objectivo estratégico prioritário na empresa.

Para a boa evolução deste processo serão estabelecidos elos de comunicação entre a direcção, os quadros e os restantes trabalhadores da empresa. Atitude que contribuirá também para assumir uma nova cultura da empresa, mais transparente e dialogante, assegurando o sucesso do projecto e a promoção da motivação e o bem-estar de todos.

Sendo o projecto transversal e contínuo a toda a estrutura da CP, o MIQ está a ser introduzido de um modo progressivo e organizado. Este "dar a cara" pela Qualidade terá, assim, várias etapas. Com a constituição do Comité Estratégico da Qualidade (CEQ) foi dado início ao projecto. Estabelecidos os elementos que o integram, foram definidas as funções, as metodologias e os objectivos. Foram também já constituídos nesta fase inicial e começaram a

actividade os Comités Operacionais (CO) para a Qualidade da USGL e USGP que vão assegurar a coordenação do projecto nestas Unidades de Negócio.

Estamos certos que o MIQ constituirá um sucesso na CP. As bases para o grande desafio estão lançadas. Aguarda-se agora o maior envolvimento e empenho de todos na sua esfera de acção de modo a que a cultura da Qualidade vença também na nossa empresa.

NOTÍCIAS *Mudança*



Uma nova atitude

Para alcançar a Certificação, a CP tem de transformar o seu quotidiano, integrado numa nova cultura de atitudes inovadoras e melhores práticas, nomeadamente:

Profissionalismo - A partilha de decisões só é possível com o envolvimento de todos os colaboradores, conscientes da importância do MIQ na sua área de actividade, aplicando as suas competências técnico-profissionais para reformular o processo e obter melhores resultados desde a origem.

Compromisso - Assumindo a responsabilidade de garantir a satisfação total do cliente em todos os níveis. Daí a aposta na partilha constante de informação entre a direcção, quadros e restantes trabalhadores, suportada pelo apoio de profissionais e acções de formação, tornando acessível a cada um respostas sobre a sua participação e a de todos.

Iniciativa - Apostando numa cultura mais aberta, na qual cada trabalhador possui um papel activo e determinante para a eficácia da equipa. Usufruindo de autonomia, cada um está mais livre para tomar a iniciativa de gerir a sua própria função, contribuindo para encontrar as melhores soluções.

Humanismo - Promovendo a auto-estima, o civismo e um comportamento afável e correcto, como meios para atingir uma maior satisfação profissional dos colaboradores e uma relação mais saudável e satisfatória com todos os clientes.



Estudo de mobilidade na Linha do Oeste

Automotorização com UTD's e nova lógica nos horários



O governador civil de Leiria, Dr. Carlos André, acompanhado pelo presidente da CP, na apresentação das melhorias perspectivadas para a Linha do Oeste.

A integral automotorização da linha com Unidades Triplas Diesel (UTD's) e a reformulação dos horários que contemple os eixos regionais de maior procura nas horas de ponta – Cacém/Torres Vedras e Leiria/Figueira da Foz – são as duas principais respostas da CP ao “Estudo de Mobilidade da Linha do Oeste”, apresentado em cerimónia realizada no salão nobre do Governo Civil de Leiria.

Ao acto de apresentação do estudo – elaborado por uma empresa independente da CP – compareceram elevado número de presidentes de Câmaras Municipais da área servida pela Linha do Oeste e outras entidades.

Depois da saudação de boas-vindas da parte do governador civil de Leiria, Dr. Carlos André, usou da palavra o presidente do Conselho de Gerência da CP, Dr. Crisóstomo Teixeira, que anunciou as “novidades possíveis” para esta linha, decorrentes das conclusões daquele

estudo: uma reformulação horária que reestruture a oferta e “sirva melhor as pessoas que dependem diariamente do comboio para trabalhar” e a melhoria, a partir do segundo semestre de 2001, do parque de automotoras, no total de dez, em cuja modernização estão a ser investidos cerca de 1,1 milhões de contos.

Com a introdução destas UTD's, cujo programa estará concluído em 2003, será imprimida maior velocidade às composições, logo menos tempo de viagem, assegurando também maior conforto aos passageiros, como a introdução de ar condicionado e maiores condições de segurança.

Por outro lado, segundo o estudo de mobilidade que resultou de um inquérito efectuado a 4015 pessoas, tendo em conta que uma grande parte dos passageiros utiliza o comboio nas deslocações para o local de trabalho (apenas 1% do total realiza a viagem completa entre os extremos da linha Cacém/Figueira da Foz), as mudanças horárias a introduzir a partir de Setembro devem responder aos pólos de concentração detectados nos eixos Cacém/Torres Vedras/Caldas da Rainha, porquanto o índice de utilização do troço Caldas da Rainha/Leiria é de apenas 5%. O eixo urbano-industrial Marinha Grande/Leiria é considerado com “potencial interessante” no contexto da linha, sobretudo se articulado com o transporte rodoviário e com

ligação às estações. Também é considerada com “algum interesse” a relação Pombal/Figueira da Foz.

Por outro lado, a justificação para que as pessoas optem cada vez mais pelos transportes individuais e colectivos rodoviários, em detrimento do caminho de ferro, na Linha do Oeste – cuja plataforma carece de modernização – encontra-se nas deficientes condições físicas e de alguma excentricidade das estações e apeadeiros e nos insuficientes níveis de conforto e dos tempos de viagem, factores conjugados com a melhoria da oferta das vias rodoviárias.

Relativamente à oferta rodoviária, os itens mais negativamente avaliados pelos inquiridos foram a frequência e proximidade à esta-

ção do eixo Cacém/Torres Vedras justifica investimentos na infraestrutura”.

A questão da plataforma

Perante este cenário, o presidente da Comissão Executiva da UVIR, Eng. Vítor Lameiras, considerou a necessidade de ser introduzida uma “nova lógica horária” num modelo que contemple a segmentação e o aumento das circulações em troços regionais que sejam compatíveis com os horários laborais. Em consequência e dado o parque de material circulante presentemente disponível, admitiu uma redução das circulações entre os dois extremos da linha.

Actualmente, cerca de quatro mil pessoas viajam diariamente entre Lisboa/Cacém e Torres Vedras, enquanto entre Leiria e a Figueira da Foz o número ronda as 500.

A necessidade de intervenção ao nível da plataforma foi uma das questões mais debatidas no período de perguntas e respostas com os representantes das forças vivas e dos órgãos de Comunicação Social.

Trata-se de um incontornável factor condicionante desta linha ferroviária, porquanto dele dependem melhores velocidades comerciais que, por sua vez, possam trazer (de volta) para o comboio os clientes que entretanto optaram por outros modos de transporte. Uma realidade a que todos os presentes manifestaram estar atentos e que levou o governador civil de Leiria a prometer

ACTUAIS UTILIZADORES DA LINHA

São tipicamente jovens (15-19 anos) ou pessoas em idade activa (25-54 anos).

Grande predominância de clientes do sexo feminino.

Baixo nível de escolaridade (cerca de 80% têm o 2º ano liceal ou menos).

Profissão: empregados por conta de outrem (sem ser em escritório) ou trabalhador manual ou similar (embora com grande número de reformados e pensionistas).

Pagam o seu bilhete (só 7 a 8% usam títulos gratuitos); cerca de metade opta por bilhetes e a outra metade opta por passes diversos.

VIAGENS QUE OCORREM NO CORREDOR

Tipicamente, os viajantes sobre o eixo fazem cinco viagens (ida e volta) por semana.

Os principais motivos de viagens são trabalho, estudo e em serviço (cerca de 80%).

O período mais frequente para início das viagens ocorre entre as 6 e as 8 horas, alargado até às 9 horas.

Pendularidade das deslocações:

- Tempo percebido: etapas entre os 15-30 minutos (média de 29 minutos);
- Tempo percebido em comboio: etapas entre 30-40 minutos. Médias: comboio 35 minutos; viagem 48 minutos.

para breve o agendamento de uma nova sessão de trabalho alargada com o gestor da infraestrutura.

A CP está determinada em servir melhor as pessoas que dependem destes comboios e, se possível, (re)conquistar muitos dos clientes que anteriormente servia.

Nesta deslocação a Leiria, o presidente da CP esteve também reunido com empresários do distrito, de modo a averiguar as potencialidades do transporte de mercadorias, numa linha onde, presentemente, conforme referiu, “se contam pelos dedos de uma mão” o número de clientes que a empresa possui.

AVALIAÇÃO DA OFERTA

Os clientes inquiridos neste estudo avaliaram a oferta ferroviária do seguinte modo:

1. Os itens mais negativamente avaliados foram:
 - Frequência e proximidade à estação (34%);
 - Desajuste de horários (30%);
 - Falta de pontualidade (28%);
 - Alguma sobrelocação (23%);
 - Dificuldade de transbordo (23%);
 - Tempo de espera (22%).
2. Os itens mais positivamente avaliados foram:
 - Rapidez (61%);
 - Custo (58%);
 - Horário ajustado e facilidade de transbordo (45%);
 - Tempo de espera e proximidade à estação (43%);
 - Pontualidade (41%);
 - Frequência (40%).

Os clientes da CP revelam desconhecimento das características da oferta do transporte colectivo rodoviário concorrente (41%); dos que a conhecem, avaliam o comboio de forma positiva, embora a resposta neutra seja muito utilizada.

“Cartoonista, precisa-se...” Um salutar sentido crítico



Terceiro prémio do concurso “Cartoonista, precisa-se...”. O júri pronunciou-se por este trabalho da autoria de Bráulio Manuel Lemos Figo que se apresentou sob o pseudónimo 19GOFI59, com propostas de bom humor, fundamentadas num excelente desenho e colorido.

Bráulio Figo é operador comercial da UVIR e reside em Montemor-o-Velho. Servido por um bem humorado sentido crítico, justificou o prémio que lhe foi atribuído.

Boletim CP prepara concurso de fotografia

Vai ser mais um concurso que o “Boletim CP” propõe. Em próxima edição, será divulgado o seu regulamento. Numa primeira fase, é restrito aos ferroviários, no activo ou reformados; numa segunda fase, aberto a não ferroviários. Mas o tema ficará o mesmo: o caminho de ferro, as paisagens que atravessa, factos relacionados com o comboio.

Pretende-se que seja um concurso aliciante, que ponha à prova o engenho e a arte dos nossos leitores. A ideia está lançada, há que começar agora a preparar câmaras e dedos para a recolha de imagens.

Relativamente aos outros concursos, este tem mais uma característica - programamos a realização de uma exposição, no caso dos materiais recebidos, quer em qualidade como em quantidade, a venham a justificar.

“Vamos contar histórias ferroviárias”

Aí está mais um concurso promovido pelo “Boletim CP”. Já divulgámos o respectivo regulamento e esperamos boa adesão por parte dos nossos leitores.

Pretendemos incentivar a escrita e a leitura, aprofundar o relacionamento entre o Boletim e os ferroviários, recolher factos, histórias, narrativas que fazem o dia a dia dos comboios. Desejamos sucesso para esta iniciativa, de modo a abrir cada vez mais as nossas páginas à participação daqueles a quem ele é dirigido.

Aguardamos agora que comecem a chegar os textos, a seu tempo remetidos para o júri. Portanto, mãos à obra.

Confraterniza-se Pescando

Cinco equipas de ferroviários participaram no Concurso de Pesca Desportiva de Rio, organizado pela ADEFER (Associação Desportiva de Ferroviários), que decorreu em fins de Fevereiro, em Belver.

No belo cenário do Tejo, um espelho de água com paisagem de muita calma e o castelo a vigiar os horizontes, trabalhadores da CP, da EMEF e da REFER conviveram e competiram. Demais, numa região de excelente gastronomia (peixe de rio), o concurso convidava à confraternização.

Equipas concorrentes: Ferroviários de Vila Nova de Anços, Casa Guilhermino, ADEFER, Torre das Vargens e Team Fish – ficaram classificados por esta ordem.

Individualmente, o triunfo coube a João Luís dos Santos Duque (CP), seguindo-se José Jorge Leitão Ramos (REFER) e um convidado, Joaquim Manuel Paixão. Quarto classificado, José Pires Reis (REFER); quinto, Arlindo Duarte Car-

Foto cedida pela ADEFER



mona (EMEF); sexto, Carlos Parra-
ca (convidado); sétimo, Dionísio
Viegas Nabeiro (CP); oitavo, Paulo

Tomé (CP); nono, Álvaro Leal Agan-
te Cordeiro (REFER); e décimo,
Américo Santos Botto (CP).

Ferroviários dão cartas no futebol

Está em grande a equipa de futebol do Clube Ferroviário de Portugal. Depois de uma primeira fase do Campeonato do INATEL, na qual obteve um muito prestigiante segundo lugar, a equipa ferroviária marca pontos na segunda volta, disposta a repetir o brilharete.

Deste modo, o CFP projecta-se e demonstra que os homens dos carris sabem seguir por uma via segura com o objectivo na vitória. A USGL, Unidade de Suburbanos da Grande Lisboa, foi sensível aos êxitos alcançados e correspondeu com apoios aos futebolistas ferro-

Foto cedida pelo CFP



viários: as suas camisolas exibem o logotipo da USGL.

Duas novas secções

Mas a actividade do Clube Ferroviário de Portugal alarga-se a novas modalidades. Foram abertas

duas novas secções – Duatlo e Triatlo – cada qual com cinco atletas, o número máximo que pode ser inscrito nas respectivas federações. Os duatlistas e triatlistas ferroviários preparam-se agora para disputar os campeonatos nacionais.

Domingos da Silva Vilaça

De carregador a condutor passando por guarda-freios



De carregador a auxiliar de trens, de guarda-freios a condutor, tal foi a polivalência de Domingos da Silva Vilaça, funcionário reformado desde Fevereiro de 1976, agora com 79 anos, tantos os que conta como residente em Ruílhe (Braga).

Começou como carregador, em Novembro de 1943 e ascendeu a auxiliar de trens, em 1950. Seguiu-se a maior etapa da sua carreira como guarda-freios, até 1970. Depois, o serviço de condução, até atingir a idade de reforma, em 1976.

Mas as peripécias de que retém melhor recordação foram as ocorridas como guarda-freios, sobretudo de cabeça, dos comboios a vapor. "Descida acima de 15 mm/metro é sabido que pedia freios", diz a tarimba de Domingos Vilaça, para

quem os apitos do maquinista já se tornavam dispensáveis para desempenhar a função. De resto, conhecia de olhos fechados todas as pendentes das linhas do seu andarilho: Minho, Trindade/Póvoa, Fafe/Guimarães, Pocinho/Duas Igrejas/Miranda do Douro e Régua/Chaves.

Também se atreveu, porque a escala de serviço tal impunha, a vir para territórios mais a sul. "Bateu-se", por isso, já como condutor, em paragens como Coimbra/Pam-

plhosa, no Lisboa/Porto em passageiros («foguetes») e em mercadorias.

Sempre residiu em Ruílhe, pelo que foram muitas as noites em que não podia dormir na sua casa. As escalas de serviço impunham por rotina três/quatro dias de ausência do lar, detendo no seu "currículo" o recorde de oito dias sem pernoitar na sua residência. Mas a dedicação e o grande amor aos comboios deixou boas marcas: um dos filhos, agora com 40 anos, é actualmente revisor na Estação da Trindade.

Boletim CP

Abril 2000 / Nº 31 / III Série

Membro da
Associação Portuguesa de
Comunicação de Empresas

Edição do Gabinete do Porta Voz da CP / Calçada do Duque, nº 20 • 1249-109 Lisboa • Telf. 21 321 59 42 / 29 18 • Fax 21 321 58 79 / **Director:** Carlos Madeira / **Editor:** Nuno Rebocho / **Redacção:** Nuno Rebocho e Casanova Ferreira / **Coordenação fotográfica e Secretariado:** Viriato Passarinho / **Produção e coordenação:** Média Alta - Imagem e Comunicação / **Paginação:** Inês Costa / **Impressão e acabamento:** Fergráfica / **Tiragem:** 7.000 exemplares / Distribuição gratuita / Dep. Legal nº 117517/97