

Boletim



NOTÍCIAS da Empresa

Edição do Gabinete de Relações Públicas da CP Nº06 / III Série / Março 1998



**Telemóveis em distribuição
melhoram serviço ao cliente**
(págs. centrais)

Cartas e sugestões

Surpreendente. Assim deve ser classificado o feito heróico que hoje publicamos nesta rubrica. Vera Guerreiro tinha 17 anos quando impediu que um comboio chocasse contra um carro que ficara imobilizado em plena passagem de nível. A CP presta-lhe uma pequena homenagem, ao tornar público o relato

verídico de uma testemunha especial: Manuel Felisberto Rodrigues, factor a quem ela pediu ajuda e que considera a atitude de "genial coragem".

Dado que este espaço é inteiramente dedicado às estórias dos leitores, a participação dos colegas ferroviários revela-se fundamental.



Uma lição de coragem

«No dia 11 de Março de 1997, uma carrinha de caixa aberta ficou imobilizada na passagem de nível, ao quilómetro 278,065 da Linha do Sul. O acidente, de consequências imprevisíveis, foi evitado pela pronta intervenção da jovem Vera Lúcia Palma Guerreiro. Eu fui a pessoa que ela contactou para saber o que fazer. Disse-lhe para ir ao encontro do comboio, com um pano vermelho, o que fez, evitando o desastre. Posteriormente, o Conselho de Gerência deliberou tornar público este acto de genial coragem. Assim, gostaria que fosse publicado, em jeito de homenagem, no Boletim CP, esta genial proeza, um bom exemplo para tantos e que se possa meditar sobre a coragem desta jovem, ao decidir levar a cabo uma tarefa que nem todos os adultos, mesmo aqueles com mais experiência e sangue frio, teriam a ideia de fazer. O meu obrigado». **Manuel Felisberto Maria Rodrigues** (Factor em São Marcos)



N.R. – Como prova de agradecimento à Vera Lúcia, para além do reconhecimento público, foi-lhe entregue uma enciclopédia para a apoiar nos seus estudos.

Direcção de Aprovisionamentos e Compras

Maior capacidade negociadora

Efectuada a transferência da DAPI (Divisão de Aprovisionamentos) para a REFER e com a reorganização da área financeira da empresa, o Conselho de Gerência definiu, na deliberação 28/97, de 10 de Novembro, o modelo organizacional da área de compras — gestão centralizada num único órgão.

A Direcção de Aprovisionamentos e Compras (DAC), criada após aquela deliberação, tem como funções a aquisição de materiais e serviços necessários à CP e a gestão dos armazéns da empresa e dos materiais em que exista a necessidade

são permanentemente acompanhadas pela DSI, desde a definição do produto até à selecção final. Esta parceria da DAC com os outros órgãos assegura a garantia de qualidade dos fornecimentos.

Assumindo-se como um órgão

conduzia ao enfraquecimento do poder negociador.

A utilidade do SAP R/3

Peça fundamental na nova organização do sector das "Compras", o sistema SAP R/3 de apoio à área financeira revela-se como o centro de todo o processo de aquisições. Tanto na requisição de um simples lápis como na de combustível para uma locomotiva.

No início do processo — depois de satisfeitos os requisitos formais — cabe a cada órgão interessado fazer a *requisição* via SAP, com a devida *aprovação* da chefia. Posteriormente, a DAC recebe a informação, verifica se se enquadra numa *encomenda aberta*, ou se é preciso fazer uma *consulta* ao mercado. Depois, *efectua a encomenda ou o contrato* com os fornecedores. Na última fase, quando o órgão requisitante *recebe o material*, deve entrar no sistema SAP e *confirmar a recepção*, para ser *emitida a factura*. Só depois a tesouraria procederá ao *pagamento*.

Apesar de ainda não estar completamente operacional — afinal foi constituída de raiz — a DAC aposta num serviço simples, rápido e eficaz. Nesse sentido, existem já alguns projectos inovadores a serem implementados, nomeadamente, um catálogo de economato. Como o próprio nome indica, trata-se de um catálogo completo do material de escritório, a distribuir por toda a estrutura CP, de forma a que cada órgão saiba o que compra, recebendo a sua encomenda, no prazo de sete dias, no seu local de trabalho. O objectivo principal desta nova forma de encarar as "Compras" é a gestão mais racional das necessidades/custos.



A DAC procede à aquisição de materiais e serviços, bem como à gestão dos armazéns da empresa.

de constituir stock.

Foi, ainda, decidido integrar nesta Direcção as funções de gestão de compras, stocks e armazéns, que eram da responsabilidade da Direcção Geral do Serviço de Transportes, Direcção de Recursos Humanos e da Direcção de Material e Armazéns do Entroncamento.

A função "Compras" engloba duas componentes essenciais: a comercial e a técnica. A DAC, que iniciou oficialmente a actividade no dia 2 de Janeiro de 1998, tem condições para assegurar a área comercial e administrativa do processo. A componente técnica, nos casos de materiais ou serviços específicos, é assegurada por outros órgãos da CP. Por exemplo, todas as requisições de computadores e equipamentos informáticos

prestador de serviços aos outros órgãos da empresa, esta Direcção visa dar à CP mais valias, devido à capacidade negociadora junto dos fornecedores, nomeadamente, na discussão de preços e condições financeiras.

Recentemente, no processo de dotação de telemóveis para todos os condutores e maquinistas, foi possível negociar um conjunto de benefícios e reduções financeiras para toda a empresa, que ultrapassaram, em muito, o processo inicial da simples aquisição de telemóveis, só possível com a centralização da compra num único órgão.

No anterior sistema era difícil a obtenção de economia de escala, motivada pela dispersão da "função compras" em diversos órgãos, situação que

Mais de um milhar de telemóveis em distribuição

A informação como parte integrante do serviço

A maioria das pessoas considera que, viajar de comboio é francamente agradável mas, quando se fica imobilizado num ponto qualquer da linha, sem se saber porquê, depressa muda de opinião. A CP tem consciência dessa realidade e sabe que a falta de informação cria um sentimento de insegurança nefasto para a imagem dos caminhos de ferro.

Permitir ao pessoal de contacto com o público uma correcta e atempada informação, é o objectivo central do investimento agora realizado na aquisição de telemóveis a distribuir pelos condutores e revisores. Pretende-se, assim, criar um elo de ligação entre os centros de informação e o pes-

soal/material circulante. Desta forma, o passageiro, depois de tomar conhecimento do que se passa e de qual o horário previsto para a resolução dos problemas, poderá tomar uma série de decisões: sair, telefonar, etc. Da mesma forma, o revisor, ao ter acesso às informações do incidente, pode gerir as expectativas e o stress dos pas-

348 aparelhos. Nesta cerimónia, foram entregues, simbolicamente, um ao condutor mais antigo e outro ao revisor mais novo.

A manutenção do telemóvel fica sob a responsabilidade de cada utilizador, estando a sua utilização limitada a números pré-definidos, nomea-

A introdução dos telemóveis trará, desta forma, benefícios para o serviço prestado. Para além de todas as vantagens inerentes ao facto do revisor dispor da informação em tempo real, importa ter presente o aumento do nível da segurança para passageiros e tripulantes.

Em certas situações, poderão ser contactados organismos competentes — PSP e GNR, por exemplo — permitindo aumentar a segurança civil nos comboios.

Informação global

Os contactos entre os passageiros e a empresa são muito vastos: nas bilheteiras, nos balcões de informações, no serviço telefónico de apoio ao cliente, nos comboios, entre outros. Por exemplo, o serviço telefónico recebe, em média, 59 mil chamadas por mês, o que representa mais de 700 mil chamadas por ano, a solicitar informações. Face a este vasto leque de contactos, é importante que cada funcionário tenha presente o seu contributo.

A informação estará disponível ao longo de todo o processo de contacto com a empresa. Desde o momento em que o cliente pensa viajar, acederá acesso a uma cadeia de informação e orientação que o incentive a procurar o comboio: nas informações telefónicas, estações, bilheteiras, gares, dentro do comboio, etc. Deverá ter acesso à informação desde a sua casa até chegar ao destino. A entrega de telemóveis agora efectuada, representa um contributo na implementação de um verdadeiro acompanhamento ao passageiro.



Um elemento do Serviço de Apoio presta informações a um cliente em trânsito numa estação.

soal/material circulante. Os principais beneficiados vão ser os passageiros, ao ser possível esclarecê-los de qualquer situação não prevista, em tempo real.

Futuramente, a ansiedade provocada pela falta de informação sobre os motivos da paragem súbita de uma composição vai deixar de existir, para passageiros e revisores. Aquando de uma anomalia, o revisor estará habilitado a prestar todo o apoio necessário aos clientes.

sageiros, ganhando credibilidade, para si e para a empresa, já que será mais específico e preciso nos esclarecimentos prestados.

Revisores e condutores com telefones móveis

A distribuição dos telefones celulares dividiu-se em diversas fases. A primeira, consistiu na entrega de telemóveis na Linha do Sul.

Seguidamente, em finais de Fevereiro, procedeu-se à entrega de mais

damente, ao 112, Depósitos e Postos de Comando Locais. Poderão, no entanto, ser recebidas quaisquer chamadas.

Esta segunda distribuição engloba as Linhas a norte do Rio Douro e Linha do Norte, abrangendo trabalhadores afectos aos depósitos de Mirandela, Livração, Régua e Porto-Campanhã.

Na última fase, prevista para Abril, serão entregues cerca de um milhar de telemóveis, noutros pontos da rede nacional.



Primeiros equipamentos já foram entregues

Simbolicamente, os primeiros telemóveis foram atribuídos ao condutor mais antigo e ao revisor mais novo, durante uma cerimónia que decorreu nas instalações de Contumil. Esta distribuição enquadra-se na aposta da empresa em melhorar o serviço prestado aos clientes e vai abranger, nesta fase, os trabalhadores afectos aos depósitos de Mirandela, Livração, Régua e Porto-Campanhã.

Na foto de cima, Álvaro de Sousa recebe o equipamento das mãos do engº Flacho. Em baixo, o engº Laranjeira procede à entrega do telefone a Raúl Mateus.



Descontos sociais para estudantes e INATEL



Os mais jovens e os mais idosos, em grupo, têm descontos na CP.



A CP assinou, recentemente, dois protocolos, um com o Ministério da Educação, para a atribuição de descontos, entre 20 e 40 por cento, aos estudantes de todos os graus de ensino, nas viagens com destino à EXPO'98 e o outro, com o INATEL, visando a promoção por caminho de ferro nos vários programas relacionados com o turismo social.

O acordo com o Ministério prevê reduções nos preços dos bilhetes a grupos organizados no seio das escolas, em viagens nos comboios Intercidades (20%), inter-regionais e regionais (40%), em viagens superiores a 50

quilómetros), às quartas, quintas e sextas-feiras.

Esta cooperação entrará em vigor a 21 de Maio, com a inauguração da EXPO'98, prolongando-se até 30 de Setembro do corrente ano.

Em relação ao protocolo realizado com o INATEL, os descontos, no âmbito dos programas de "Turismo Sénior", "Saúde e Termalismo Sénior" e "Turismo Social", são da ordem dos 50%. Desta forma, prevê-se que este acordo beneficie cerca de 63 mil pessoas, que correspondem às expectativas de adesão, formuladas pelo INATEL.

Tráfego de "Rápidos" aumentou

O tráfego total de "Rápidos" registou, em 1997, um crescimento de 9,2% na quantidade de passageiros transportados e 10,3% nas receitas, relativamente

ao ano anterior.

Com aumentos na ordem dos 17%, os eixos da Beira Alta e do Algarve foram os que mais contribuíram para o

aumento verificado. A conclusão das obras de modernização na Linha da Beira Alta e conseqüente diminuição do tempo de viagem reflectiram-se na captação de clientes. Em relação ao Algarve, onde se verificaram os melhores resultados dos últimos cinco anos, constata-se que a introdução de novo material circulante torna o comboio mais apelativo face à concorrência directa.

No que se refere ao transporte de grupos, os resultados de 1997 seguem a tendência de crescimento verificada em anos anteriores, com um aumento de 33,8% no número de passageiros e 16,3% nas receitas, relativamente a 1996.



A modernização na Linha da Beira Alta fez aumentar o número de clientes.

Ligações ferroviárias aos portos

A CP pretende cimentar a sua posição no mercado do transporte de mercadorias através da aposta continuada neste serviço, apoiada na melhoria das infraestruturas existentes, em estreita colaboração com a REFER. A electrificação dos troços de Contumil/Leixões e de Setil/Setúbal representam um passo importante na rentabilização do pessoal e material afectos a estes eixos ferroviários.



A ligação ferroviária aos portos marítimos traz ganhos na operacionalidade e melhora condições de exploração.

Estes troços adquirem, assim, um papel preponderante na ligação a dois dos mais importantes portos a nível nacional — a Norte, Douro e Leixões, e a Sul, Setúbal. O descongestionamento de um serviço com grande potencial é agora uma realidade, permitindo antever um acréscimo significativo na qualidade e rapidez no transporte de mercadorias para aqueles locais.

Porto do Douro e Leixões

No âmbito da política de incremento do transporte de mercadorias por caminho de ferro, nomeadamente, na melhoria da interligação com a via portuária, foi feito um investimento para a electrificação da Linha de Circunvalação de Leixões, numa extensão de 18 quilómetros, com ligação, em Contumil, à rede geral.

Trata-se de um investimento que vai potenciar ganhos na operacionalidade, fiabilidade e na vertente económica,

melhorando as condições de exploração da circulação ferroviária de mercadorias na região. Desta forma, é previsível um aumento de tráfego, na captação de novos clientes e a criação de novas ligações nacionais e internacionais.

Para além da melhoria da qualidade do serviço — através do aumento da fiabilidade e regularidade dos tráfegos — vai ser possível reduzir os custos de produção, ao libertar meios de tracção diesel e diminuindo os turnos de maquinistas e condutores, rentabilizando os recursos humanos. Por outro lado, a electrificação vai permitir a substituição do material diesel por eléctrico, libertando a estação de Gaia dos incómodos das manobras para troca de locomotivas.

Setúbal-Mar

Com a entrada ao serviço da nova linha electrificada Setil/Setúbal-Mar,

reforçam-se os parâmetros de qualidade das infraestruturas, à semelhança de Leixões, dando corpo à concretização da multimodalidade entre a via marítima e o caminho de ferro.

Consolidam-se, assim, as condições para harmonização técnica da rede, permitindo ganhos de exploração, ao aumentar a eficiência e a organização dos serviços.


Em relação a este troço, os trabalhos foram efectuados ao longo de 125 quilómetros, integrando 17 estações.

A posição geoestratégica deste eixo ferroviário, a modernização realizada e os investimentos já efectuados nas plataformas multimodais de Sines e de Setúbal, traduzem-se num conjunto de benefícios na exploração e na relação com clientes, bem como para as regiões servidas.

Recorde-se que, em 1997, o fluxo de tráfego no troço Setil/Setúbal-Mar, atingiu cerca de 1,660 milhões de toneladas, prevendo-se para este ano um crescimento significativo. As locomotivas eléctricas, mais modernas, permitem maiores velocidades e capacidades de carga.

Com a electrificação destes dois itinerários, consegue-se, para além dos ganhos descritos, um melhor aproveitamento do pessoal e dos meios técnicos da empresa, conseguindo-se paralelamente afirmar uma característica própria do caminho de ferro — a sua vertente ambiental.

Estas melhorias permitirão à nova Unidade de Transportes de Mercadorias e Logística dispor de mais recursos para o desenvolvimento da sua actividade.

 **SANGFER – Sangue é vida**

“Todos somos potenciais dadores da mesma forma que todos podemos ser potenciais receptores”.
Este, o princípio que norteia os membros do Grupo Ferroviário de Dadores de Sangue que, em 1997, se traduziu por 1654 dádivas.

Nos primeiros três anos de existência, o grupo já efectuou, através dos seus membros, 4030 dádivas de sangue, em todo o país, correspondendo a mais de 1600 litros.

Porém, a generosidade deste conjunto de pessoas não é suficiente para colmatar as carências dos hospitais portugueses. Em 1997, foram feitas

segundo maior desta área de solidariedade, em Portugal.

Campanhas de sensibilização

O SANGFER tem já definido um plano de acção para 98, visando um crescimento acentuado de dádivas, em relação aos números atingidos no ano passado. Uma das iniciativas mais

Estão ainda agendadas outro tipo de actividades para a angariação de dadores: jogos florais, “rally papers” e outros.

A acção do grupo permite à CP ter um relacionamento privilegiado com os hospitais, o que se torna útil nalguns momentos menos afortunados da vida da empresa.



Muitos levam à prática o objectivo da SANGFER — “dê sangue, vai ver que não doi!”

cerca de 220 mil recolhas, quando seriam necessárias 300 mil.

Pretende-se, neste quarto ano de vida, sensibilizar todos os colegas ferroviários a prestarem um auxílio importante a um número, cada vez maior, de doentes. A participação é crucial, não só para a imagem da empresa junto da opinião pública mas, sobretudo, no preenchimento das deficiências existentes um pouco por todos os hospitais.

Nesse sentido, o apoio dos serviços da CP, REFER, EMEF, FERNAVE e o suporte técnico do Instituto Português do Sangue revelam-se essenciais na realização da actividade do grupo, o

recentes foi a criação de um novo ficheiro para dadores de plaquetas. Este conta já com alguns voluntários, o que demonstra a boa receptividade dos ferroviários ao novo projecto.

As campanhas de sensibilização, também direcionadas a potenciais dadores não pertencentes ao “mundo CP”, são fundamentais nas acções humanitárias. Com o objectivo de alertar os cidadãos para a importância de ser dador, o grupo assiste e participa em congressos, reuniões e convívios. Da mesma forma, sempre que é necessário, desloca-se aos Serviços de Sangue dos Hospitais e do Instituto Português do Sangue.

O objectivo final do SANGFER é a protecção de vidas humanas pela dádiva desinteressada — “dê sangue, vai ver que não doi!”

Boletim 

Março 1998 / Nº6 / 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) 346 31 81 - Fax (01) 347 65 24
Director: Américo Ramalho / **Editor:** Pedro Vaz /
Redactor Principal: Nuno Rebocho / **Produção:**
Média Alta-Imagem e Comunicação / **Fotografia:**
Manuel Ribeiro e Viriato Passarinho / **Grafismo:**
Elizabeth Almeida / **Impressão e acabamentos:**
Fergráfica / **Tiragem:** 13 500 ex. / Distribuição gra-
tuita / Dep. Legal nº 117517/97