

Boletim

Edição do Gabinete de Imagem e Comunicação da CP | Nº 72 | IV Série | Agosto 2004

CENTRO DE FÉRIAS DA PRAIA DAS MAÇÃS JÁ ABRIU

pág. 16



APOIO PERMANENTE ASSISTE PASSAGEIROS EM SITUAÇÃO DE PERTURBAÇÃO NA REDE

pág. 7

Dado o período das férias que atravessamos, o **Boletim CP** fará uma pausa na edição referente ao próximo mês de Setembro. Retomaremos a publicação do nosso **Boletim CP**, no princípio de Outubro, com um número duplo, abarcando os dois meses.

3 Mensagem
do Presidente

4, 5 e 6 Euro 2004

7 Rescue Team

8 e 9 Estudo sobre sector
dos transportes

10 e 11 A nossa Intranet

12 Argentina adquire 17 UDD
de via estreita

13 Modelismo ferroviário

14 e 15 Exposição de uniformes
no Entroncamento

16 Centro de Férias da Praia das Mações

Boletim CP

Agosto 2004 | Nº 72 | IV Série

Edição: Gabinete de Imagem e Comunicação | Calçada do Duque, nº 20 | 1249-109 LISBOA

Telfs. 21 321 29 18 / 29 94 | Fax 21 342 40 11 | boletimcp@mail.cp.pt

Directora: Filipa Ribeiro | Editor: João Casanova Ferreira | Secretariado: Viriato Passarinho

Fotografia: Manuel Ribeiro e Viriato Passarinho

Concepção Gráfica, Paginação, Impressão e Acabamento: Fergráfica, Artes Gráficas, S.A.

Tiragem: 6.000 exemplares | Distribuição gratuita | Dep. Legal nº 117517/97

Membro
da Associação Portuguesa
de Comunicação de Empresas



informações
808 208 208

www.cp.pt

Linhas necessárias

EURO 2004: CP SUPEROU AS EXPECTATIVAS

Terminou o Euro 2004. Nunca até hoje Portugal tinha sido organizador e anfitrião de um evento com tão grande projecção mediática mundial.

A visibilidade do País, durante quatro semanas, foi enorme e a sua exposição no Mundo continha um sério risco se alguma coisa corresse menos bem mas também seria uma grande oportunidade de revelar o que nós somos e de nos afirmarmos se tudo corresse bem; e foi o que aconteceu.

Portugal sai deste Euro 2004 mais prestigiado, credibilizado, confiante por ter ficado cabal e inequivocamente demonstrada a nossa capacidade e aptidão para planear e organizar grandes projectos de dimensão mundial; nesta matéria estamos entre os melhores.

A CP contribuiu de forma muito expressiva para este sucesso; desde à partida se sabia que em organizações deste tipo, com espectáculos distribuídos por todo o território nacional e com a constante deslocação dos seus protagonistas e adeptos, o sistema de transportes seria absolutamente vital para que a mobilidade exigida pelo calendário dos jogos pudesse ser convenientemente satisfeita.

Toda a Empresa se consciencializou de imediato que estava perante um enorme desafio e que as expectativas externas sobre a sua capacidade de resposta a este desafio eram muito elevadas. A mobilização foi, assim, geral e muito empenhada.

Deste modo o planeamento da oferta para responder à concentração da procura verificada durante o Euro e às características muito particulares da sua motivação e deslocações, foi cuidadosa e oportunamente executado.

A afectação dos recursos, dos comboios especiais de reforço da oferta, a sua preparação e manutenção em estado de prontidão, todo o dispositivo operacional desde a programação de canais e de marchas até aos programas de material, de formação de composições e das respectivas rotações, foi a etapa seguinte.

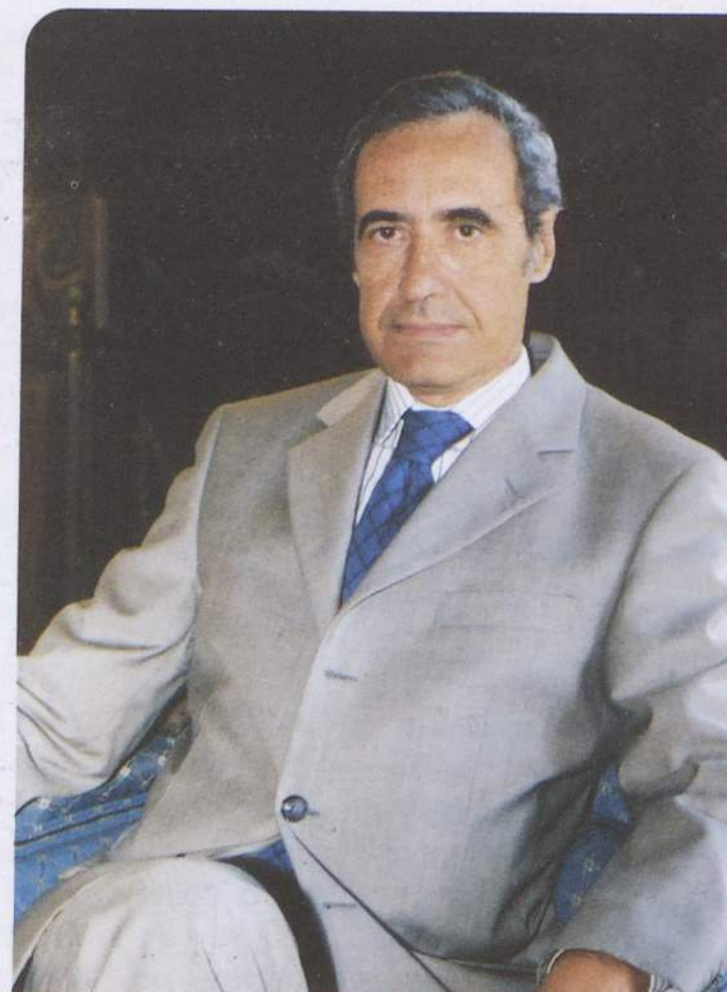
Também os difíceis problemas das capacidades de resguardo e de estacionamento, indispensáveis para o bom desempenho dos serviços, foram cuidadosamente solucionados.

Os planos de limpeza das carruagens, a vigilância e segurança das composições, em trânsito e quando em estacionamento, foram outras tarefas que tiveram de ser rigorosamente planeadas e executadas, estas últimas com o precioso apoio e elevadíssima competência profissional das forças militarizadas da GNR e também da PSP.

Mas também no âmbito dos serviços comerciais, de vendas, de assistência ao cliente e de informação ao público foi necessário introduzir novos dispositivos e estruturas operacionais capazes de responder a milhares de visitantes de todos os países participantes sempre que sentiam a necessidade de apoio para as suas deslocações de comboio pelo País.

A tudo isto soubemos responder de forma exemplar, com profissionalismo, sentido de serviço, capacidade organizativa e de previsão, flexibilidade, capacidade de adaptação e de correcção de programas e de serviços quando ultrapassados pelas circunstâncias e contingências próprias de um acontecimento tão extraordinário como o que se viveu agora em Portugal.


O nosso elevado desempenho foi reconhecido externamente e mereceu os melhores elogios de várias personalidades que acompanharam o Euro, incluindo a UEFA.



A CP capitalizou credibilidade, respeito e prestígio no mercado dos transportes pela forma como soube responder a este grande desafio, e isto será ainda mais importante do que o sucesso comercial conseguido, com as receitas a subirem mais de 20% do que no mesmo período do ano passado.

Este capital acumulado deve ser aplicado na gestão corrente da nossa actividade, de modo a colhermos os melhores benefícios no futuro.

Foi uma grande experiência de competência, de profissionalismo, de confiança nas nossas capacidades que deve agora ser investida nos nossos negócios do dia a dia e colocada ao serviço dos nossos clientes.

A CP, os seus colaboradores e as organizações que os representam, demonstraram que quando é possível alinhar e fazer convergir objectivos e interesses comuns para acrescentar valor à Empresa e assim assegurar o seu futuro, os bons resultados estão assegurados e o mercado dá-nos sempre a recompensa. 

O Presidente do Conselho de Gerência

Eng. Ernesto Martins de Brito

Durante o Europeu de Futebol

RECEITAS AUMENTARAM 23,3 POR CENTO

Durante o período de realização do Euro 2004 - compreendido entre os dias 7 de Junho e 4 de Julho - as receitas da empresa registaram um acréscimo de 1,675 milhões de euros, ou seja, mais 23,26 por cento, em relação ao volume de negócios registados no período homólogo do ano passado.

Em termos de passageiros transportados, o aumento global foi de 18,75 por cento.

De acordo com os elementos disponíveis, que não incluem ainda os valores relacionados com o transporte de clientes em comboios internacionais e regionais, o balanço apresentado pela CP com a realização do Euro 2004 é francamente positivo e ultrapassa mesmo as expectativas mais favoráveis estabelecidas no início do campeonato.

As três Unidades de Negócio que operam na área dos passageiros - UVIR (longo curso), USGL (suburbanos de Lisboa) e USGP (suburbanos do Porto) - registaram um acentuado crescimento das receitas geradas através do aumento da procura e por via dos serviços especiais programados e realizados, de acordo com o quadro 1.

Constata-se, assim, que em termos absolutos o maior aumento da receita verificou-se com a realização dos comboios de longo curso (acrécimo de 909 mil euros), seguido dos suburbanos da Grande Lisboa (com mais 456 mil euros) - ambos com melhorias superiores a 18 por cento - embora em termos percentuais os suburbanos do Porto (mais 32,3 por cento), tivessem registado o incremento mais expressivo.

PASSAGEIROS DO LONGO CURSO

Na repartição dos passageiros transportados durante as quatro semanas de realização do Euro 2004, no que respeita ao longo curso, gerido pela UVIR, constata-se que os comboios regulares e

QUADRO 1

Unidades de Negócio	Volume de Negócios	% de crescimento s/ período homólogo 2003	Total de acréscimo
UVIR	4 849 750,00	18,75 %	909 328,12
USGL	2 439 287,65	18,72 %	456 634,63
USGP	957 371,11	32,31 %	309 326,60
Total	8 246 408,76	23,26 %	1 675 289,35

Unidade: Euros

especiais serviram o total de 386,5 mil clientes, o que corresponde a um aumento de 18,75 por cento em comparação com o período homólogo do ano passado.

Este serviço, não incluindo os passageiros transportados nos comboios internacionais e regionais, pode ser resumido no quadro 2.

COMBOIOS SUBURBANOS

Por seu turno, ao nível da Unidade dos Suburbanos da Grande Lisboa (USGL),

os comboios das quatro linhas registaram o maior aumento homólogo de títulos vendidos na linha da Azambuja (+24,2 por cento), seguidos da linha de Cascais (+16,4 por cento) e da linha de Sintra (+7,2 por cento), de acordo com o quadro 3.

Entretanto, nos quatro eixos geridos pela Unidade de Suburbanos do Grande Porto (USGP), o aumento de passageiros registado neste período foi também assinalável, com destaque para as linhas de Guimarães (+48,2 por cento) e de Aveiro (+30,0 por cento).

QUADRO 2

Semanas	Clientes Transportados		Semana homóloga 2003
	Comboios especiais	Comboios regulares	
7 a 13/06	3 467	90 000	+ 15 %
14 a 20/06	4 500	99 000	+ 15 %
21 a 27/06	8 250	100 000	+ 18 %
28 a 04/07	1 270	90 000	+ 27 %
Total	17 487	379 000	+ 18,75 %

Unidade: Passageiros

QUADRO 3

Linhas	Quantidade	% sobre período homólogo de 2003
Sintra	746 763	7,20 %
Cascais	631 312	16,36 %
Azambuja	248 445	24,25 %
Sado	71 625	4,02 %

Unidade: Títulos de Transporte



EM RELAÇÃO A IGUAL PERÍODO DE 2003

A evolução dos títulos de transporte vendidos nestes eixos está expressa no quadro 4.

QUADRO 4

Linhas	Quantidade	% sobre período homólogo de 2003
Braga	347 622	18,45 %
Marco	263 237	12,58 %
Guimarães	29 233	48,21 %
Aveiro	459 022	30,07 %

Unidade: Títulos de Transporte

É evidente que para além dos valores relacionados com o tráfego de passageiros e da receita gerada para a CP com a realização do Euro 2004, existem outras referências que importa também destacar.

Salientamos, entre esses valores, além do reconhecimento dos clientes, nacionais e estrangeiros, pelo serviço prestado pela CP, factores como:

- Uma empresa segura, que cumpre compromissos e mantém os seus clientes informados até ao destino final;
- Uma empresa que sabe trabalhar em rede e em cooperação com os outros operadores de transportes e com as autarquias ao serviço dos clientes;
- Uma empresa com que se pode contar em termos de futuro, tendo aproveitado a oportunidade para promover o modo de transporte ferroviário e gerar proveitos suplementares.


Por outro lado, com a realização do

Euro 2004, a CP introduziu algumas inovações na sua vertente comercial, com destaque para a disponibilização de um canal de vendas on-line, via internet, sobretudo para dar resposta ao mercado estrangeiro e à oferta especial de comboios. Cerca de 35 por cento dos lugares dos comboios especiais foram adquiridos por este canal de vendas.

Também pela primeira vez, a CP colocou pontos de venda nos aeroportos de Lisboa e de Faro, conseguindo assim ir ao encontro dos adeptos das várias selecções logo à sua chegada ao nosso país.

No âmbito da intermodalidade, de modo a dar resposta cabal às necessidades de transporte dos adeptos para os vários locais de realização dos jogos, a CP celebrou protocolos com vários operadores de

rodoviários urbanos, estando incluído no preço dos bilhetes dos comboios especiais a utilização dos dois modos de transporte.

Por fim, uma nota para registar que não se verificaram descalços em nenhum comboio, tendo sido transportados clientes de todos os países, com destaque para os cidadãos ingleses, suecos, alemães e holandeses. Aliás, apesar da "muita cerveja" consumida pelos apoiantes das selecções nórdicas e inglesa, os fãs destas equipas portaram-se de forma alegre mas ordeira e sem brigas, o que facilitou bastante a acção das forças de segurança. 

CP DISTINGUE COLABORADORES



O ALMOÇO juntou mais de 70 colaboradores da empresa

Para assinalar, simbolicamente, o êxito alcançado pela empresa no âmbito do programa especial dos serviços de transporte prestados no decurso do Euro 2004, o Conselho de Gerência reuniu, num almoço de confraternização, os cerca de 70 colaboradores que, de algum modo, participaram com o seu profissionalismo e dedicação mais directamente para os excelentes resultados alcançados.

Neste almoço, que decorreu no dia 14 de Julho, no restaurante Doca 6, em Alcântara, estiveram representadas as três Unidades de Negócio da área de passageiros, desde chefias intermédias até a elementos das respectivas Comissões Executivas, além de colaboradores de alguns órgãos centrais que estiveram na génese da organização dos comboios especiais e reforços de circulações e respectivo acompanhamento operacional.

Na circunstância, o presidente do Conselho de Gerência da CP, eng. Martins de Brito, enalteceu o brilhantismo alcançado pela empresa com a realização dos serviços disponibilizados no âmbito da organização do Euro 2004, cujo programa foi tornado possível com o esforço colectivo, facto que foi devidamente assinalado pela generalidade dos órgãos de Comunicação Social.

Depois de agradecer o contributo de todos os colaboradores pelo seu desempenho, o eng. Martins de Brito referiu ainda que o Governo reconheceu o bom trabalho desenvolvido pela empresa na organização de um serviço de transportes que decorreu de forma a elevar o bom nome e a imagem da CP e do país.

PRÉMIO INÉDITO

Compete ainda lembrar neste apontamento a atribuição do prémio, até agora inédito na história da CP, relacionado com a atribuição, como compensação pelo esforço e empenho de todos os trabalhadores no contexto do Euro 2004, de dois meios dias de salário aos colaboradores da empresa.

Os dois meios dias de remuneração, liquidados nos vencimentos respeitantes aos meses de Junho e de Julho, envolvendo todos os colaboradores da CP, inserem-se ainda, de acordo com o eng. Martins de Brito, não obstante o esforço financeiro que representa, numa "política de desenvolvimento social que está sendo praticada" pelo actual CG da empresa.

Esta decisão traduz, por outro lado, a intenção de "prosseguir uma política de incentivos aos resultados", sustentada na "convicção de que o sucesso dos serviços prestados pela CP depende da motivação e do justo reconhecimento do empenho que todos os colaboradores colocam naquilo que diariamente fazem, de acordo com as suas responsabilidades".

GOVERNO ENALTECE EMPENHO DA CP

Transcrição da carta enviada pelo Secretário de Estado dos Transportes, ao Presidente da CP.

Assunto: Sistema de Transportes Colectivos para o EURO 2004

Tendo-se concluído o EURO 2004, é-me grato verificar a participação empenhada da CP, Caminhos de Ferro de Portugal, EP, nas acções para que foi solicitada no quadro do serviço público de transportes e a forma interessada como a empresa sempre participou nas numerosas reuniões realizadas, durante as fases de planeamento e de acompanhamento do evento, o que concorreu para o assinalável êxito dos Transportes Públicos.

De facto, os Transportes Públicos, e o Caminho de Ferro em particular, assumiram-se como factor relevante para o sucesso do evento, constituindo-se como uma alternativa de mobilidade, atractiva, segura e cómoda, à utilização do automóvel.

Creio que a CP soube aproveitar esta ocasião para mostrar a mais valia que o Caminho-de-Ferro representa para o País.

Assim quero expressar-lhe o reconhecimento pela valiosa colaboração prestada pela CP, colaboração que certamente também contribuiu para uma promoção duradoura do Caminho de Ferro, como elemento estruturante de mobilidade a nível nacional. Peço-lhe também Senhor Presidente que faça saber deste meu reconhecimento a todos quantos na Empresa a que V. Exa. preside estiveram envolvidos nesta tarefa.

Com os melhores cumprimentos

Francisco de Seabra Ferreira
Secretário de Estado dos Transportes.

CP EM PRONTIDÃO PERMANENTE EM CASO DE TRÁFEGO PERTURBADO

Numa sessão que contou com a presença do presidente do Conselho de Gerência da CP, eng. Martins de Brito, a empresa apresentou, em Lisboa, o sistema de assistência e transporte alternativo a passageiros em caso de perturbação da circulação ferroviária.

Trata-se, conforme revelou o presidente da empresa, de um "sistema de assistência de emergência a clientes em situações de perturbação do tráfego ferroviário", o qual se manterá em "estado de prontidão permanente, 24 sobre 24 horas, todos os dias nos 365 dias do ano".

O novo sistema engloba, conforme foi indicado na conferência de imprensa pelo responsável operacional do serviço, eng. Rodrigues dos Santos, a disponibilidade de recursos humanos vocacionados e formados para prestarem apoio aos passageiros, bem como de meios operacionais, estes constituídos por veículos todo-o-terreno devidamente equipados e autocarros para o transporte de passageiros.

As viaturas todo-o-terreno, para assistência em plena via, similares aos veículos utilizados pelo Serviço Nacional de Protecção Civil, Emergência Médica e Bombeiros, nomeadamente, encontram-se apetrechadas, entre outros equipamentos, com meios rádio, escadas, projectores, kits de emergência e guinchos.

As tripulações destes veículos, em estado de prevenção permanente, como se disse, serão o rosto da CP junto dos passageiros envolvidos em situação de tráfego perturbado, assumindo o controlo local das operações.


Nesta primeira fase, o sistema abrange a rede ferroviária compreendida no eixo longitudinal Pampilhosa/Santa Comba Dão (deslocando o pólo de Coimbra) e Faro (operacionado pelo pólo situado na capital algarvia).

As situações de assistência em caso de imobilização de comboios, além dos recursos materiais e humanos disponibilizados pela CP, contam também com o importante apoio de cinco operadores rodoviários privados nacionais, com os

quais a empresa subscreveu acordos de parceria. Estas empresas, de acordo com as respectivas localizações geográficas, mantêm em estado de prevenção permanente autocarros e respectivos motoristas de transporte de passageiros.

Os operadores rodoviários que integram esta parceria são a Rodoviária do Tejo, Eva Transportes, Rodoviária do Alentejo, Transportes Sul do Tejo e Barraqueiro Transportes. Estas transportadoras manterão, em estado de prontidão permanente, dois autocarros por empresa, que deverão comparecer no local indicado pela CP até uma hora depois da respectiva solicitação, no troço entre Caxarias e Faro.

A estrutura agora criada, integrada na Unidade de Viagens Interurbanas e Regionais (UVIR), começou já a operar, no dia de arranque do Campeonato Europeu de Futebol, em 12 de Junho.

A terminar, o eng. Martins de Brito reconheceu a baixa incidência de situações de perturbação do tráfego ferroviário, fruto de uma boa operacionalidade e grau de profissionalismo, com rácios de frequência que são dos mais baixos em comparação com outras operadoras ferroviárias europeias. 



NO RECINTO fronteiro à Doca de Santo, em Alcântara, esteve exposto o equipamento operacional disponibilizado para este serviço

Estudo europeu no sector dos transportes

CP COM BOA IMAGEM E SERVIÇO NA ÁREA METROPOLITANA DE LISBOA

O projecto European Customer Satisfaction Index (ECSI) aplicado em Portugal, em 2003, pela primeira vez ao sector dos transportes, contou desde logo com a adesão da CP.

Trata-se de um estudo que se insere num projecto amplo de construção de um índice nacional de satisfação do consumidor, a partir de uma matriz de actividades na área dos serviços considerado representativos da economia portuguesa.

Este projecto ECSI-Portugal tem sido desenvolvido no nosso país desde 1999 por uma equipa mista constituída pelo Instituto Português de Qualidade (IPQ) e Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa (ISEGI/UNL), tendo entretanto sido estudados com regularidade algumas áreas de actividades nacionais representativas do sector dos serviços, nomeadamente a banca, os seguros e as telecomunicações.

No sector dos transportes foram estudados os operadores Carris, CP/USGL, Metropolitano e quatro grupos de "outros" operadores: Transtejo, Soflusa e Fertagus; Scotturb/Stagecoach e Lisboa Transportes/Vimeca; Mafrense-Rodoviária da Estremadura, Henrique Leonardo Mota, Rodoviária de Lisboa, Rodoviária do Tejo e Boa Viagem; e, TST, Setubalense e Belos.

A construção do índice de satisfação no âmbito deste projecto é suportado por um modelo estrutural/probabilístico de multi-equações, para além da abordagem descritiva por dimensão a partir da leitura directa dos dados do inquérito aos clientes.

Constituem o índice de satisfação deste modelo quatro determinantes:

- A imagem;
- As expectativas do cliente;
- A qualidade percebida;
- O valor percebido na relação qualidade/preço.

A IMAGEM DA CP

O indicador de imagem da CP (gráfico nº 1), que apresenta uma maior valorização média, coloca a empresa como contribuindo positivamente para a sociedade (8,3 numa escala até 10). Comparando este valor com a média do sector dos transportes da Área Metropolitana de Lisboa, a CP apresenta uma diferença positiva para todos os indicadores que suportam a avaliação da imagem, sendo no indicador "contributo positivo para a sociedade" que se assiste a uma diferença positiva maior.

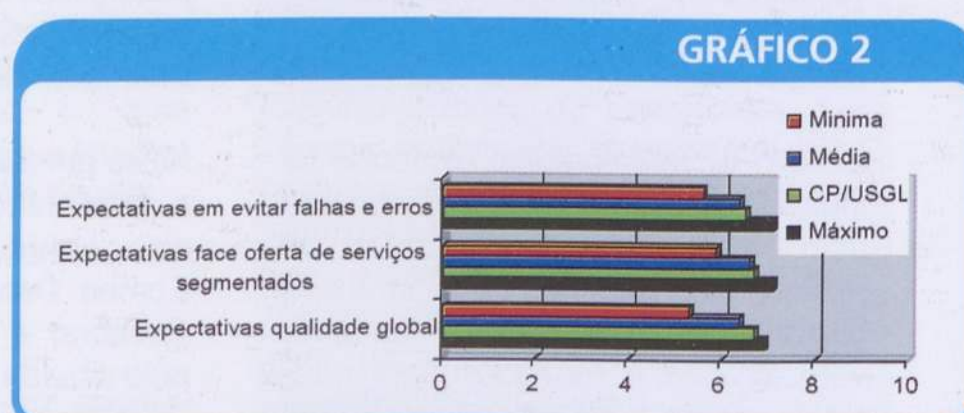
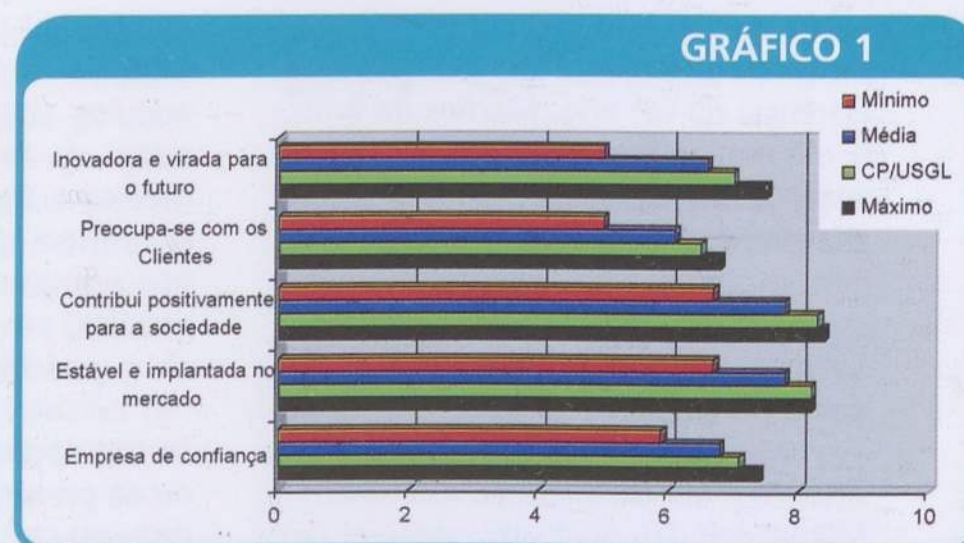
São também de salientar os indicadores "preocupa-se com os seus clientes" e de "empresa inovadora e virada para o futuro" para os quais existe uma diferença positiva para a CP de 0,4, re-lativamente à média do sector dos transportes na AML.

Em termos de posicionamento relativo, face ao conjunto de outros operadores avaliados na Área Metropolitana de Lisboa, a CP situa-se sempre acima da média, atingindo o valor de 8,2 no indicador "estável e perfeitamente implantada no mercado".

De acordo com os resultados, a maioria dos nossos clientes (76%) expressa uma imagem positiva da empresa.

EXPECTATIVAS DO CLIENTE

Entre o conjunto dos indicadores das expectativas dos clientes (gráfico nº 2), os resultados da

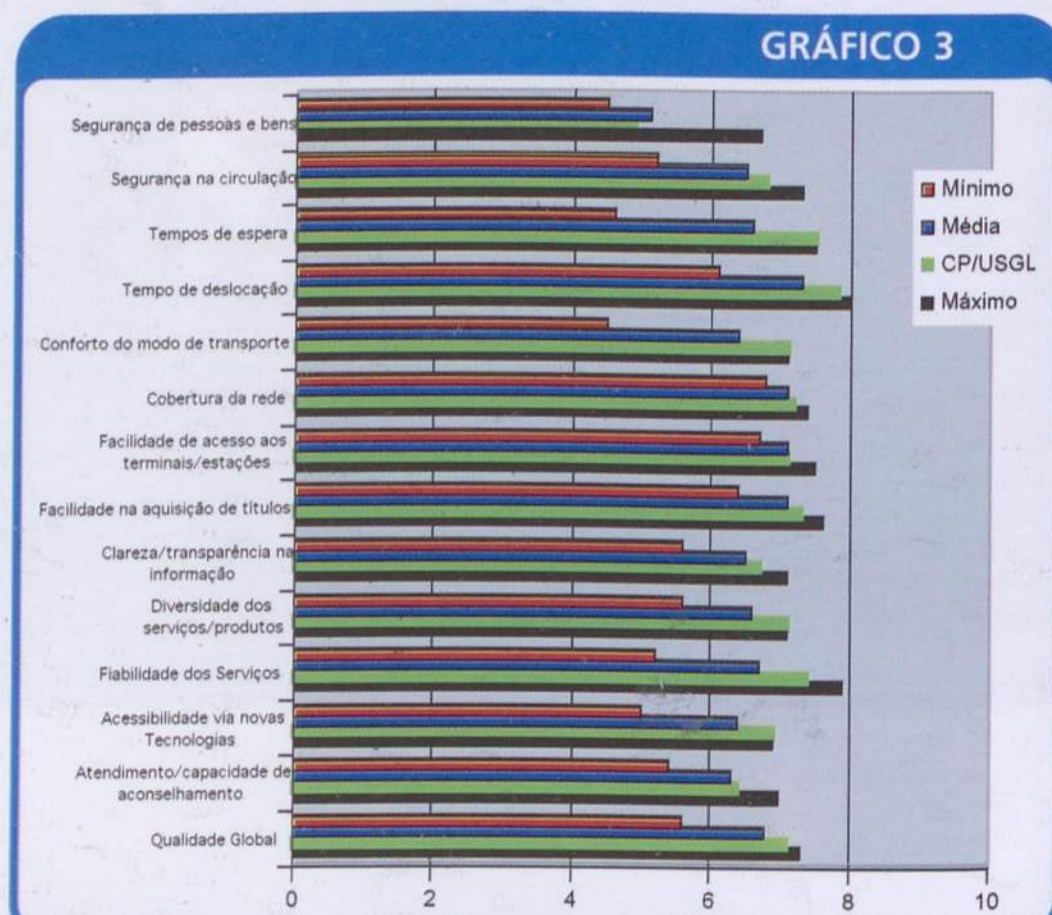


CP apresentam igualmente valores sempre superiores à média registada no sector no âmbito da AML.

A maioria dos nossos clientes (cerca de 61%) apresentam um nível de expectativas elevado. Entre esses clientes, 11,1% apresentam expectativas muito elevadas.

QUALIDADE PERCEBIDA

Por outro lado, de acordo com as con-



clusões do estudo, a qualidade global dos serviços prestados pela CP (gráfico nº 3) apresenta um valor médio de 7,1 (em 10 pontos), o que corresponde a 0,3 pontos acima da média do sector dos transportes.

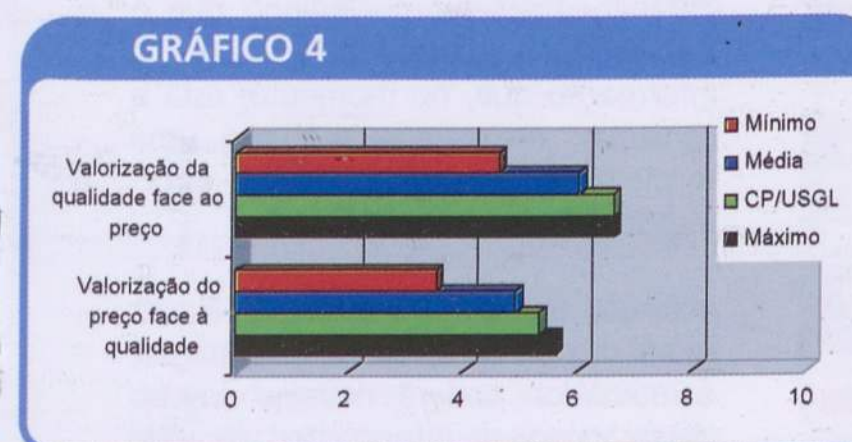
Neste capítulo, os resultados da CP alcançam a classificação máxima registada nos capítulos dos tempos de espera, conforto do transporte, diversidade dos serviços e acessibilidade às novas tecnologias.

Os indicadores de qualidade da CP apresentam valores acima da média do sector na AML nos itens segurança da circulação, tempo de deslocação, cobertura da rede, facilidade de acesso e na aquisição de títulos, clareza na informação e fiabilidade dos serviços.

Em termos de posicionamento relativo no sector, o estudo conclui que a CP apresenta um valor inferior à média do conjunto dos operadores apenas no indicador segurança de pessoas e bens.

O VALOR PERCEBIDO

No indicador do valor percebido (gráfico nº 4) pretende-se apurar a valorização do preço dada a qualidade e por outro lado a valorização da qualidade dado o preço.

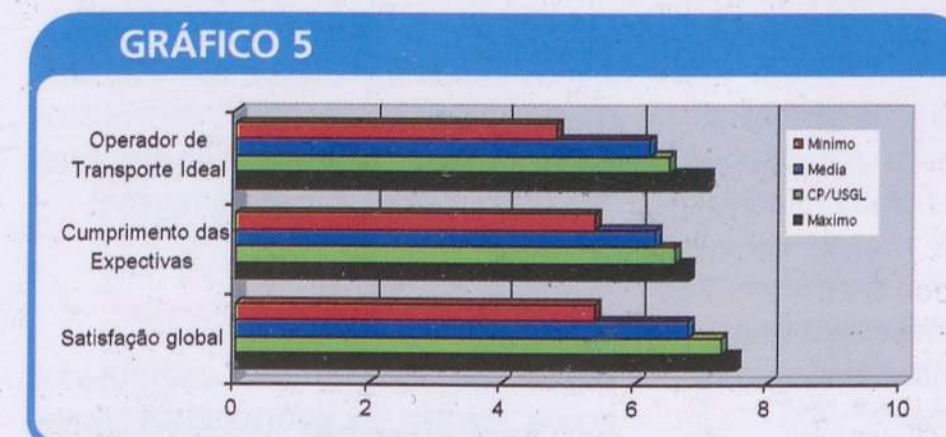


A CP apresenta para ambos os indicadores uma diferença positiva e significativa face à média sectorial dos transportes na AML. Refira-se ainda que no indicador da valorização da qualidade dado o preço, a CP apresenta o valor máximo da área dos transportes, superior em 0,6 face à média do sector.

Para a construção deste indicador verifica-se que a valorização da qualidade dado o preço é o que regista maior contributo, demonstrando que para o preço praticado existe uma correcta valorização da qualidade oferecida.

SATISFAÇÃO GLOBAL

De acordo com o estudo da ECSI, a variável satisfação global dos clientes (gráfico nº 5) é o indicador que apresenta o valor médio de respostas mais favoráveis (7,3).



Igualmente favoráveis para a CP são os indicadores operador de transporte ideal e cumpridor das expectativas, com valores médios mais elevados.

Conclui-se, assim, em termos de posicionamento relativo no seu sector de actividade, que a CP obtém valores superiores em comparação com os outros operadores analisados.

Adicionalmente, o modelo considera ainda dois indicadores de desempenho do índice de satisfação: a lealdade e as reclamações.

A lealdade é um dos indicadores mais importantes, que neste modelo é entendido como objectivo central de toda a estratégia visando a satisfação do cliente. Consta-se que no caso da CP este índice atinge o valor de 7,4, um ponto acima da média do índice de satisfação.

O índice de reclamações é o que apresenta o valor mais baixo, embora

somente 6 por cento dos inquiridos na amostra tivesse uma experiência de queixa junto da CP, o que induz a relevância deste resultado.

A realização deste trabalho - a par de outras auscultações que a empresa realiza de forma regular e periódica e cujos resultados suportam os actos de gestão - permite-nos conhecer ainda melhor os nossos clientes. O que vem contribuir, a par do grau de crescente exigência dos clientes, para a criação de uma constante dinâmica de satisfação das suas necessidades. Afinal, esse é o nosso trabalho, contínuo, tendo como objectivo superar as expectativas dos clientes. CP

FICHA TÉCNICA

Dimensão da amostra: Entrevistados, em média, 250 clientes por operador de transportes, no total de 1779 inquiridos. No caso da CP, foram inquiridos 252 clientes e adoptado um conjunto de regras de selecção que garantem a representatividade da amostra.

População alvo: Clientes com 15 ou mais anos.

Amostra: Aleatória, circunscrita à Área Metropolitana de Lisboa, com base em sondagem na população residente na AML e com telefone fixo.

Período de realização: O trabalho de campo decorreu nos meses de Dezembro de 2003 e Janeiro de 2004, através de entrevistas telefónicas.

Empresas de transportes analisados no estudo: Carris, CP/USGL, Metropolitano e quatro grupos de "outros" operadores: Transtejo, Soflusa e Fertagus; Scotturb/Stagecoach e Lisboa Transportes/Vimeca; Mafrense-Rodoviária da Estremadura, Henrique Leonardo Mota, Rodoviária de Lisboa, Rodoviária do Tejo e Boa Viagem; e, TST, Setubalense e Belos.

Ferramenta disponível desde 1996

INTRANET POTENCIA EFICÁCIA DO TRABALHO

A Intranet, cuja omnipresença constatamos no dia a dia, é uma ferramenta de trabalho utilizada por muitos e já indispensável para grande parte dos seus utilizadores. É, por definição, uma rede privada de comunicação que fundamenta a sua arquitectura na tecnologia da Internet.

Operacional no universo CP desde 1996, a Intranet é utilizada de forma corporativa e está acessível somente aos seus colaboradores.

A Intranet visa promover o acesso à informação através de toda a organização, permitindo que os trabalhadores possam dispor de uma grande variedade de conteúdos e aí encontrar a informação que cada um poderá transformar em conhecimento, sendo uma mais valia para a empresa.

Através da Intranet cada colaborador poderá aceder, de forma intuitiva, a conteúdos informativos, serviços e aplicações da empresa, algumas destas com permissões particulares de acesso.

Na nossa empresa a intranet assume uma relevância adicional face à dispersão geográfica e actua como uma ponte auxiliando a vencer as barreiras geográficas implícitas à nossa exploração de serviços.

A Intranet potencia o aumento da comunicação entre as diversas unidades organizacionais, que podem ser entendidas como coabitando num prédio único em que a Intranet é o elevador do mesmo.

Como rede privada e interna da empresa, a intranet, está ao serviço de todos os trabalhadores com acesso à mesma e fornece à orga-

nização um poderoso meio de comunicação, possibilitando uma rápida divulgação de matérias relevantes para a vida interna e externa da empresa.

Cada trabalhador deverá assumir uma postura proactiva de, quando possível, ou até mesmo como dos primeiros actos de contacto diário com a empresa, consultar a Intranet e descobrir o que há de novo.

Se a "curiosidade aguça o engenho", vamos passar à prática e integrar uma consulta diária à Intranet nos nossos comportamentos de trabalho habituais de contacto com a nossa empresa!

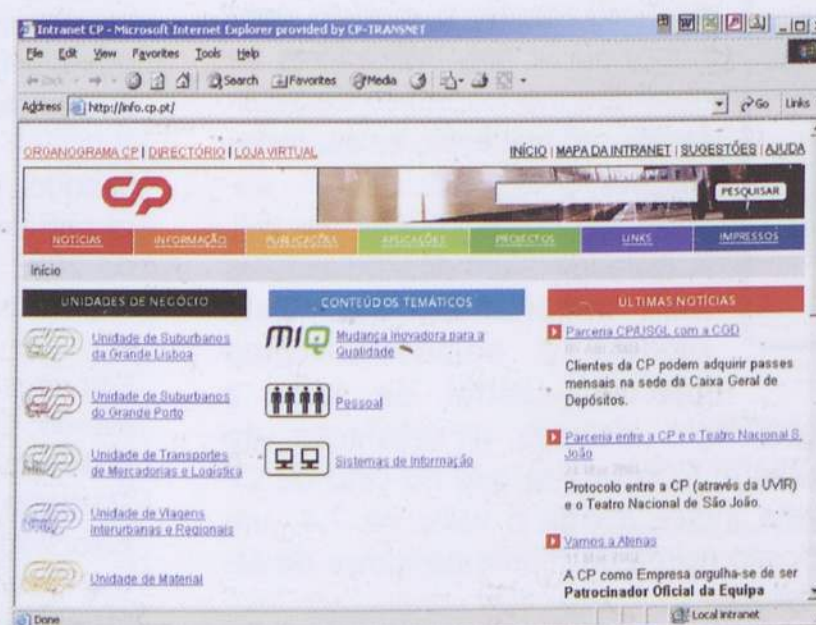
COMO ACEDER

Depois de ligar o seu computador aceda, dentro da oportunidade possível, à Intranet. Para esse efeito, clique no símbolo:



Launch Internet Explorer Browser.lnk

Em resultado dessa acção aparecerá de imediato e por referência ao endereço do site da Intranet da CP, a seguinte imagem no seu ecrã:



No seu interesse, e se ainda não lhe é familiar o contacto com este poderoso meio de comunicação, clique no canto superior direito sobre a frase "Mapa da Intranet", que se encontra sublinhada por estar ligada a outros documentos (linkagem).

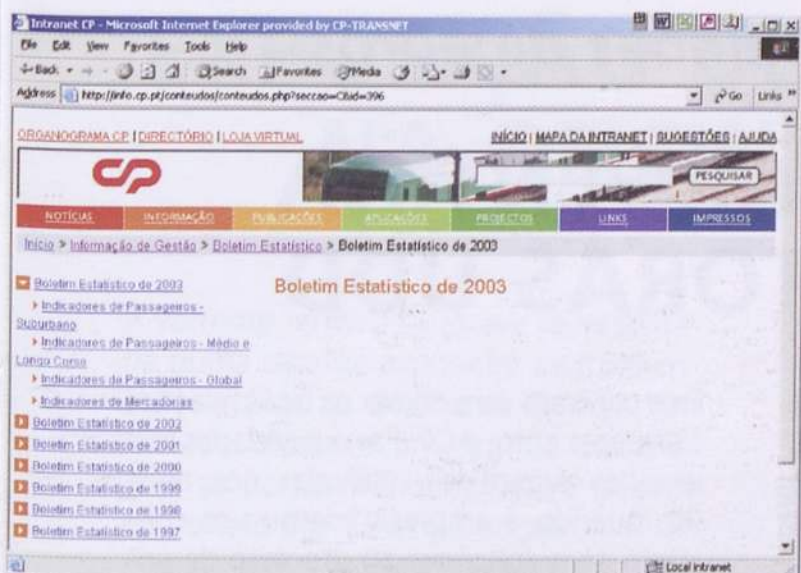
Após esse clique aparecerá de forma desenvolvida o "Mapa do site da Intranet da CP" que retrata a forma como estão organizados os conteúdos, indicando grupos de informação, títulos e sub-títulos que estão incluídos nesses grupos.

Estes grupos são identificados também na barra abaixo do símbolo da CP, na página da Intranet, acima exemplificada, de tal modo que, quando o utilizador estiver mais envolvido com este meio, poderá entrar no seu capítulo de interesse, aqui denominado por grupos de informação, de imediato, sem passar pela consulta de todo o "Mapa do site da Intranet".

GRUPOS DE INFORMAÇÃO

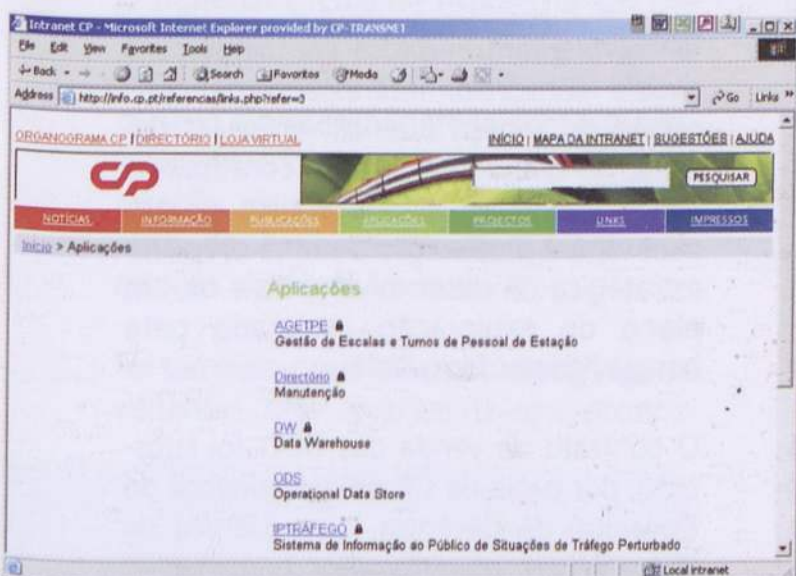
Numa atitude proactiva de pesquisa e na consequência directa da navegação particular de utilizador dentro da Intranet, aparecerá o caminho que o trabalhador percorreu para aceder à informação que, no momento, está a consultar, organizada segundo uma forma hierárquica de "grupos de informação" > Títulos > Sub-Títulos.

Note-se, contudo, que em qualquer momento da pesquisa de informação, o utilizador poderá navegar dentro desse "grupo de informação" clicando no caminho que lhe está a ser indicado, ou até mesmo aceder a outro "grupo de informação", dado que está sempre visível a barra que identifica os diferentes "grupos de informação":



Sempre que quiser voltar ao início, isto é, à página inicial, de forma rápida, clique no símbolo "casinha/home-page" da barra de ferramentas da Intranet, que o remeterá para a página inicial.

Lembra-se, contudo, que existem "grupos de informação" de acesso reservado e que só poderá aceder aos mesmos quem o gestor desse "grupo de informação" permitir. Dado que o ambiente WEB (Internet) é cada vez mais amigável e disponibiliza algumas funcionalidades e rapidez inigualáveis, é muitas vezes usada como estrutura informática de suporte para muitas aplicações de trabalho diário em áreas específicas da empresa. É o caso das aplicações:



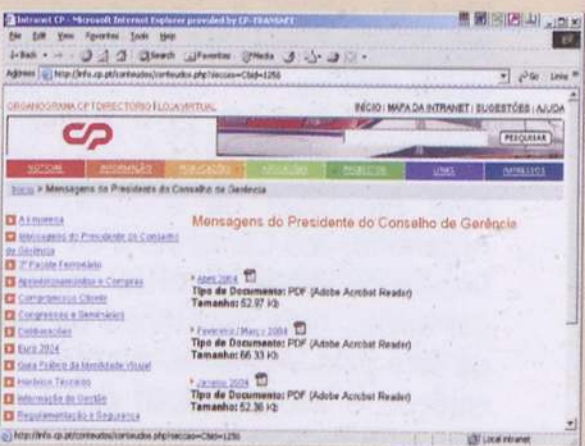
Por outro lado, em caso de dúvidas, não hesite em colocar a sua questão ao gestor da Intranet – o nosso Webmaster –, clicando no canto superior direito em "sugestões", o que lhe permite aceder a uma mensagem que irá preencher com a sua sugestão. Do outro lado, uma equipa técnica analisará a viabilidade da sua implementação e, numa perspectiva de melhoria contínua, viabilizará a sua implementação.

PRIMEIRO EXEMPLO



Início:
Suponha que deseja consultar as "notícias da imprensa da semana".

O caminho:
Depois da página principal da Intranet surgir procurar sucessivamente em Publicações>Revista de imprensa>Revista de Imprensa (ao centro a vermelho) e depois pesquisar notícias da CP nos jornais, ordenadas pelos dias da semana:



SEGUNDO EXEMPLO

Caso pretenda consultar as "Mensagens do Presidente".

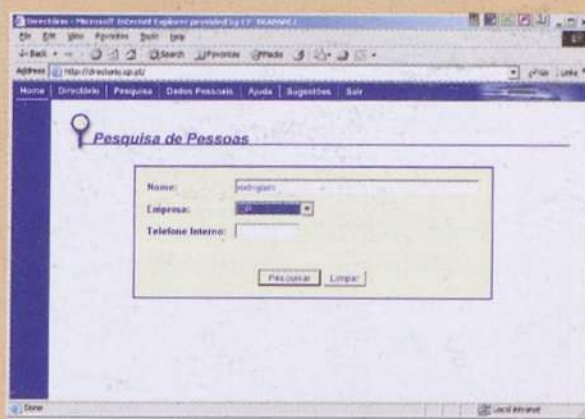
O caminho:
Início (abertura da home page)>Informação>Mensagens do Presidente do Conselho de Gerência.



CONSULTAS

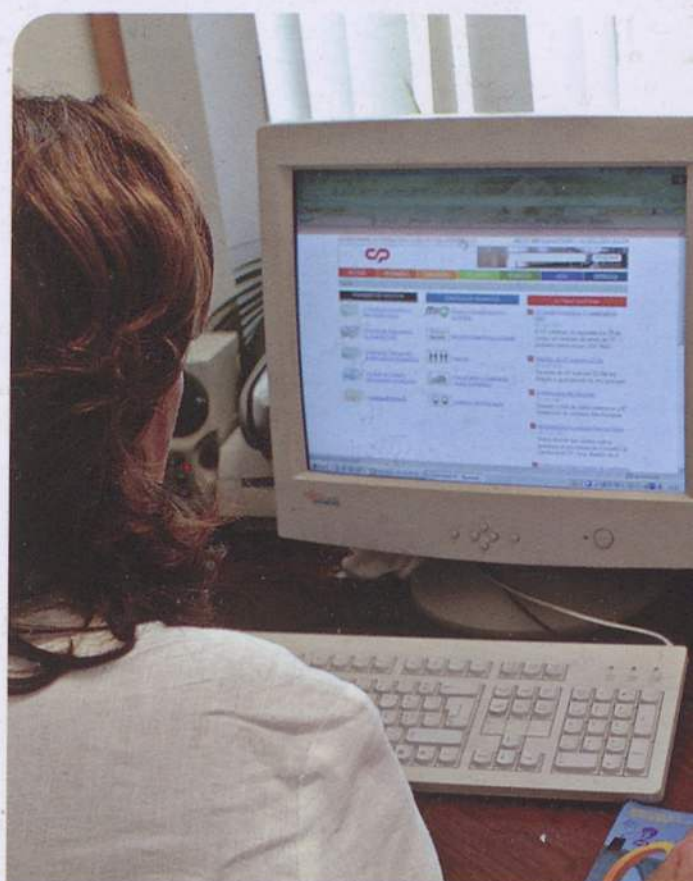
E, caso pretenda consultar o telefone interno de um colega, cujo apelido seja, por exemplo, Rodrigues.

O caminho:
Consulte o directório, aplicação onde se registam os dados de identificação empresarial e pessoal de cada trabalhador



Neste caso apareceriam todos os colegas com o apelido "Rodrigues", em qualquer que seja a ordem.

Depois destas breves instruções – que evidenciam a simplicidade do sistema e a funcionalidade intuitiva da sua arquitectura – fica o convite para a prática diária do acesso à rede. Verificará que é simples, prático, com vantagens pessoais ao nível do desempenho profissional e com reflexos de ganhos significativos para toda a organização. CP



NAVEGAR na intranet deve constituir um hábito diário para se estar em dia com a informação da empresa

* "Fomos capazes de realizar o terceiro maior evento mediático mundial (...) tendo os transportes colectivos representado, mesmo entre os portugueses, uma afirmação de alternativa ao uso do automóvel".

- Ministro-adjunto do Primeiro-Ministro, dr. José Luís Arnault, ao fazer o balanço sobre o Euro 2004, em 6 de Julho

* "O porto de Sines tem de ganhar influência na Área Metropolitana de Lisboa. Os portos precisam de diferenciarem-se entre si".

- Prof. Fernando Nunes da Silva, na cerimónia comemorativa do 25º aniversário do porto de Sines, em 6 de Julho

* "Existe em Portugal um excesso de infra-estruturas portuárias".

- Ministro das Obras Públicas, prof. Carmona Rodrigues, idem

* "Deve-se apostar em Sines e Leixões como os dois grandes pólos portuários nacionais".

- Eng. Pires da Fonseca, vogal do Conselho de Gerência da CP, idem

* "Oito em cada dez portugueses vão ficar a menos de 100 quilómetros de uma das cinco linhas ferroviárias da rede de alta velocidade".

- Dr. Braancamp Sobral, presidente da RAVE, no 2º Fórum Infra-Estruturas e Transportes, promovido pelo "Diário Económico", em 7 de Julho

* "No nó de Barcarena (inserido no IC-19, a via mais congestionada da Europa), em Fevereiro último, segundo dados do Instituto das Estradas de Portugal, circularam diariamente 117 072 veículos, ou seja, cerca de quatro mil veículos automóveis a menos face a igual período do ano anterior".

- João Saramago, "Correio da Manhã", em 4 de Julho

* "O transporte ferroviário de mercadorias aumentou 9,8 por cento no primeiro trimestre deste ano, em comparação com os resultados obtidos no período homólogo de 2003, segundo dados do INE".

- Dos jornais, em 12 de Julho

Pelo valor de 3,83 milhões de euros

CP VENDE À ARGENTINA 17 AUTOMOTORAS UDD

A CP celebrou, no passado dia 23 de Junho, um contrato de venda de 17 unidades automotoras UDD 9600, com o governo da Argentina, por 3,83 milhões de euros.

Estas Unidades Duplas Diesel, de bitola métrica (via estreita), construídas em França nos anos de 1976 e 1977 e que prestaram serviço na linha da Póvoa antes da reconversão desta para o Metro do Porto, vão agora operar na área suburbana de Buenos Aires (linha Belgrano Norte).

O bom estado de conservação deste material, devido à cuidada manutenção assegurada pela EMEF, e o facto de terem bitola métrica, tornaram estas automotoras – um lote de 22 – apetecíveis no mercado internacional, tendo a CP recebido propostas de compra, além da Argentina, dos Camarões e do Vietname. Depois da venda de cinco unidades aos Camarões, e da desistência da aquisição de sete pelo Vietname, a Argentina concretizou o acordo inicial de compra de dez automotoras e de opção por mais sete.

As negociações com as autoridades argentinas para a venda deste material iniciaram-se em Novembro do ano passado, na sequência de um concurso público internacional lançado pela empresa.

O contrato agora assinado inclui um programa de formação técnica e prática, a prestar em Buenos Aires por especialistas da CP, ao concessionário que irá utilizar este material. A formação abrange um curso geral sobre as UDD, nomeadamente sobre o seu funcionamento, condução, manutenção térmica, mecânica e pneumática, controlo e comando de tracção. O contrato inclui ainda a possibilidade de realização de trabalhos de reabilitação e modernização a prestar pela EMEF nas oficinas de Guifões.

Este contrato vem coroar as boas relações existentes entre a CP e as autoridades ferroviárias argentinas, iniciadas nos anos 90, quando a empresa liderou um consórcio para concorrer ao processo de privatização do Caminho de Ferro Argentino, o que proporcionou o reconhecimento acerca da capacidade técnica da ferroviária portuguesa.

A entrega das UDD em Buenos Aires decorrerá entre o presente mês de Agosto e Fevereiro de 2005.

Em paralelo com este contrato a CP estabeleceu com um consórcio argentino um protocolo de intenções com vista à comercialização de 30 carruagens de longo curso e seis locomotivas diesel – equipamento destinado à reabilitação do corredor ferroviário Buenos Aires/Mar del Plata –, na sequência da decisão política tomada pelas autoridades deste país de iniciar um programa de relançamento dos principais serviços de longo curso entre estas duas cidades.

Também foram iniciados contactos com aquele consórcio, interessado na concessão do serviço Buenos Aires/Mar del Plata, no sentido da CP vir a constituir-se como "technical advisor" desse grupo, com vista à preparação de uma proposta estratégica de desenvolvimento e de um plano de exploração integrado para aquela ligação ferroviária.

O contrato de venda das UDD foi subscrito, por parte da CP, pelo presidente do Conselho de Gerência, eng. Martins de Brito, e pelo administrador eng. Aguiar de Carvalho, enquanto o governo argentino foi representado pelo ministro do Planeamento, Investimento Público e Obras Públicas, arg. Julio Miguel Devido e pelo secretário de Estado dos Transportes, eng. Ricardo Jaime. CP



EXPOSIÇÃO DE MODELISMO FERROVIÁRIO NA OFICINA DA CULTURA DE ALMADA

A vertente ferroviária esteve representada numa recente exposição de modelismo realizada na Oficina da Cultura, em Almada, durante um fim de semana, com as portas franqueadas ao público no horário das 15 às 23 horas.

A participação ferroviária nesta exposição esteve a cargo da Associação de Modelismo Ferroviário de Portugal (AMFP), fundada em Dezembro de 2003.

A participação da AMFP consistiu na montagem de uma maqueta funcional com cerca de 25 metros de extensão, comportando 60 metros de carris, recorrendo-se a módulos construídos segundo normas Maquetren. Estes módulos consistem em pequenas maquetas que se interligam uns aos outros, permitindo no final obter modelos de grande tamanho e totalmente funcionais. Foi ainda apresentada a estação do Sabugo (linha do Oeste), mas em modo estático e não incorporada na restante maqueta.

O material circulante exposto e em circulação na maqueta foi variado e réplica de material CP e Renfe, uma vez que o cenário apresentado representava ambiente ibérico (mais concretamente a estação de Barcarena, a passagem de nível do Papel perto do Cacém e a estação de Alhos Vedros).

Foi também possível, a pedido de alguns visitantes que levaram o seu próprio

material para a exposição, ver material não ibérico em circulação. Procurou assim a AMFP, ao disponibilizar a sua maqueta, facultar a todos os interessados a utilização da mesma, o que permitiu divulgar a temática junto dos menos conhecedores e o conceito de que o modelismo ferroviário (também) é divertido.

Ainda sobre o material circulante apresentado, são de destacar as locomotivas eléctricas das séries 2600 e 5600, as locomotivas diesel das séries 1200, 1320, 1400, 1500, 1520, 1550, 1800, 1930 e 1960 e os locotractores das séries 1100 e 1150. Estiveram ainda em circulação diversos vagões de mercadorias (desde cimenteiros, cerealeiros, madeireiros a porta-contentores duplos, entre outros) e ainda carruagens de passageiros (nomeadamente Corail, Sorefame e Carél & Fouché).

Foi, assim, possível observar em movimento comboios de cimento encabeçados por locomotivas das séries 1320, 1500, 1800 e 1960, ou o "Ramalhal" (comboio de cereais de e para a estação do Ramalhal na linha do Oeste) traccionado quer por locomotiva da série 1400 quer por locomotiva da série 1960, tal como na realidade. Foi ainda possível, entre outras apresentações, simular o antigo Alfa (locomotiva 5600 e carruagens Corail), tal como comboios regionais da linha da Beira Baixa (locomotiva 1930, carruagens Sorefame e um vagão porta-automóveis) e da linha do Oeste (locomotiva 1400 e carruagens Sorefame). Esteve ainda em circulação um comboio Pendular (representando os actuais Alfa Pendular), que fez a delícia de muitos visitantes.


De realçar que muitos dos modelos presentes foram construídos



O ALFA PENDULAR encantou muitos visitantes

ou adaptados por modelistas portugueses, não tendo sido apresentados apenas modelos comerciais.

A participação da AMFP nesta iniciativa foi amplamente conseguida, tendo o modelismo ferroviário suscitado a atenção de boa parte dos visitantes da exposição.

A AMFP está aberta a toda a comunidade, sejam ou não ferroviários, podendo os interessados em obter informações sobre a associação e suas actividades endereçar a correspondência para a Rua Aristides da Costa, n.º 59 - 2840-098 Aldeia de Paio Pires ou pelo seguinte endereço electrónico: joao.joaquim@portugalmail.pt. 



LOCOMOTIVA de tracção a diesel entra num túnel




COMBOIO cimenteiro rebocado por locomotiva a diesel


CP EXPÕE NO ENTRONCAMENTO UNIFORMES COM HISTÓRIA



Numa iniciativa conjunta da CP e da Refer, esteve patente ao público, no Entroncamento, entre 18 de Maio (Dia Internacional dos Museus) e 27 de Junho, uma exposição dedicada ao tema "Uniformes com História".

No espaço da antiga Central Eléctrica do Entroncamento, cidade emblemática dos caminhos de ferro, este acontecimento cultural realizou-se pela primeira vez e reuniu um acervo seleccionado de fardamentos históricos utilizados por várias gerações de ferroviários ao longo dos tempos.

O Serviço de Património e Museologia da CP liderou a organização desta mostra de fardamentos, tornada possível devido ao empenho particular do nosso colega João Pedro Teixeira, operador de venda e controlo da USGL, zeloso proprietário de um vasto e valioso espólio de fardamentos, a quem o Boletim  agradece a colaboração prestada na elaboração das legendas que acompanham as fotos que ilustram estas páginas.

A organização contou ainda na realização desta iniciativa com a colaboração da Câmara Municipal do Entroncamento, dos Bombeiros Municipais desta cidade e do Museu de Arte Sacra e Etnologia do Santuário de Fátima. 



Funcionários das estações, dos comboios e da revisão de bilhetes. Chefe de estação de 1ª classe. CP, Dezembro de 1971

COLETE E PALETÓS DE CHEVIOTE AZUL

Do catálogo de apresentação que acompanhou a exposição "Uniformes com História", assinado por João Pedro Teixeira, respigamos, em síntese, alguns interessantes marcos que atestam a evolução destes "registos de memória" tornados "ícones civilizacionais e de cultura":

"Inaugurado o caminho de ferro em Portugal em 1856, crê-se que a primeira produção teórica sobre fardamentos date de 1872, desconhecendo-se, no entanto, a sua existência física.

Contudo, se o uso de um uniforme tem por base um regulamento e impõe comportamento regrado, este terá sido, mesmo sem aquele, apanágio dos pioneiros ferroviários, oriundos das escolas técnicas e militares do país. Técnicos e dirigentes desta actividade, desde logo com forte componente de serviço público, estava assim preparados, tal como outros servidores do Estado, na lógica de organização e funcionamento da estrutura militar. O comportamento do pessoal, que se pautava pelo respeito pela hierarquia, era imposto nos clausulados dos regulamentos, de observância rígida e disciplina imprescindível à prestação do serviço.

Com efeito, a hierarquização das novas profissões criadas pelo caminho de ferro viria a mostrar-se patente nos uniformes que identificavam categorias e funções. Até a posição nas fotografias de grupo sugeria as precedências.

Durante o terceiro quartel do século XIX e até o derrube do regime monárquico, em 5 de Outubro de 1910, o pessoal superior das inspecções, de estação e da revisão de bilhetes, de uma forma geral, vestia calças, colete e paletós de cheviote azul, com gravata preta em forma de laço. A cobertura era um boné de pano azul, pála curva com o emblema da Companhia bordado a ouro. Tornar-se-ia prática secular do pessoal ferroviário a colocação dos distintivos hierárquicos de forma simétrica no boné. Ao pessoal de revisão de bilhetes, durante o Verão, era permitido o uso de casaco e calça de linho do padrão do uniforme.

Após a instauração da República foram abolidos os símbolos reais nos uniformes militares e nas corporações civis. Pela Comissão Executiva da Companhia (ex-Real) dos Caminhos de Ferro, em sessão de 14 de Outubro, foi aprovada a substituição nos uniformes dos botões e emblema do boné. Logo em 1911, era aprovada a primeira disposição sobre os uniformes, passando a existir o fardamento de



Carreira comercial, operadora de venda e controlo. CP, Março de 2002



Pessoal de manobras, manutenção, agulhas e vigilância. Carregador (uniforme de verão,



Inverno (casaco, colete e calça de flanela azul escuro) e o de Verão (casaco e calça de tafetá mescla). Os distintivos mantinham-se no boné.

Em 1922, pela remodelação "de todas as instruções anteriores existentes sobre este assunto, iniciou-se ao fornecimento de fardamentos" com algumas alterações ao uniforme anterior. Aparece a cor de pinhão no uniforme de Inverno que iria identificar ao público os agentes do caminho de ferro durante meio século. Ao pessoal dos caminhos de ferro do Estado, arrendados à CP em 1927, foi alargado o uso daquela imagem.

Os tipos de fazenda fornecidos eram, em 1932, os seguintes:

- estambre castanho, para uniforme de Inverno;
- mescla cinzento escuro, para sobretudo;
- surrobeco, para fatos da agentes jornaleiros;
- alpaca, para casacos de uniforme de Verão - só de fabrico estrangeiro;
- gabardina de algodão, para calças do pessoal das estações e uniforme de Verão do pessoal de trens;
- ganga, para fatos do pessoal jornaleiro.

Na década de 70 do século XX, pretendendo modernizar a sua imagem perante o público, a empresa, entre outras medidas, aligeira o casaco passando a ser de gola aberta em banda, usado com camisa castanho-claro e gravata castanha. Os distintivos usados no boné até ao momento são colocados num crachá no lado esquerdo do peito.

Após a revolução de 25 de Abril, o regulamento de uniformes, em parte, perde a sua rigidez e, devido à escassez no aprovisionamento de novos uniformes, o uso generalizado de um misto de farda e roupa civil leva a um novo regulamento iniciado em 1979, bastante moderno e prático, voltando a cor azul à imagem da CP.

A empresa, consciente da importância do impacto de uma imagem inovadora e dinâmica, encomenda em 1989 às Oficinas Gerais de Fardamento e Equipamento (instituição militar conceituada no mercado de vestuário militar e civil) um estudo e apresentação de novo fardamento. Este primava, na sua apresentação, por calça cinzento-claro, casaco azul-cobalto com botões cromados, gravata bordeaux e camisa branca listada a azul ou bordeaux, consoante a categoria. O boné era de azul circundado por uma cinta com a cor da categoria. Com pequenas alterações, foi usado até Março, data da introdução do actual fardamento".



BRASÃO da família real utilizado em cerimónias oficiais ferroviárias, estatutos da Companhia Real dos Caminhos de Ferro (1894) e boné de capataz de 1ª classe (1899)



Pessoal graduado de estação, contínuos e de trens e revisão. CP, Dezembro de 1978



Quadros geral e especiais das estações. Factor de 2ª classe (uniforme de inverno). CP,



Marinheiro da via fluvial Terreiro do Paço/Barreiro (uniforme de verão).

CENTRO DE FÉRIAS DA PRAIA DAS MAÇÃS JÁ RECEBEU O PRIMEIRO TURNO



Os NOSSOS miúdos envergando sorridentes as t-shirts e bonés oferecidas pelo GIC


O Centro de Férias da Praia das Maças, estrutura social da empresa para os filhos dos colaboradores, já abriu as suas portas para os petizes entre os seis e doze anos que integram o primeiro turno (18 a 30 de Julho), decorrendo de 3 a 15 de Agosto o segundo período de estada, este destinado aos infantes com idade entre os 13 e os 15 anos.

De acordo com informação do Serviço das Condições de Trabalho, da Direcção de Pessoal e Assuntos Sociais, órgão que gere o Centro de Férias (tal como o Parque de Valadares), verificou-se este ano uma maior afluência de utilizadores, na ordem de uma centena no primeiro turno e seis dezenas no segundo.

Com uma área de três hectares, o Centro de Férias da Praia das Maças, situado na zona da serra de Sintra, alia as características ambientais de campo, com amplos espaços arborizados, com a praia, da qual dista 250 metros.

As crianças podem, assim, usufruir durante doze dias de umas férias tranquilas, juntando o saudável encontro com a natureza e a praia a outras actividades de lazer, desportos, jogos e convívio, acompanhadas por monitores e outros profissionais altamente habilitados e perfil adequado, decorrente de um rigoroso processo de selecção e recrutamento.

As instalações foram recentemente objecto de obras de remodelação, sobretudo ao nível das camaratas, e da melhoria de outras infra-estruturas, na sequência de um contrato de arrendamento entre a CP e a Wondetur, cujo produto será reinvestido na melhoria contínua dos equipamentos sociais disponibilizados pela CP aos seus trabalhadores e respectivas famílias.

Também o Parque de Campismo de Valadares, estrutura que junta igualmente campo e praia e está à disposição dos trabalhadores da empresa e respectivos agregados familiares, abriu no dia 1 de Julho e encerra a 31 de Agosto. 



AS BENEFICIAÇÕES envolveram a humanização de vários espaços do Centro