

# Boletim CP

Edição da Direcção de Marca e Comunicação da CP | Nº 76 | IV Série | Fevereiro - Março 2005



## CP INTEGRA 40 RECÉM-LICENCIADOS

pág. 3



## APRESENTADO PROGRAMA LÍDER 2010

págs. 4 a 7



- 3** CP adere ao Programa "Competir no Futuro"
- 4 a 7** CG reúne quadros na apresentação do "Programa Líder 2010"
- 8** Mais mercadorias transportadas em 2004  
Investimento em plataforma logística de Valongo
- 9** Estivemos na Bolsa de Turismo de Lisboa  
Simpatia no Dia dos Namorados
- 10 e 11** Negociadas com seis instituições bancárias melhores condições para os colaboradores
- 12** Comboios especiais viajam com as Amendoeiras em Flor
- 13** Pense Seguro. Pela Sua Saúde - Publicadas duas fichas
- 14** Melhorar a marca CP como alavanca do negócio
- 15** Comunidade ferroviária saúda Protocolo de Quioto  
Campanha internacional de sensibilização para os transportes públicos
- 16 e 17** Qualidade - temas em destaque
- 18 e 19** Resultados do inquérito dos suportes de comunicação interna
- 20** 6ª Congresso da ADFER na Gulbenkian  
UIC adapta orgânica com Agência Ferroviária Europeia

**Boletim** 

Fevereiro - Março 2005 | Nº 76 | IV Série

Edição: Direcção de Marca 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

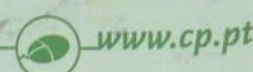
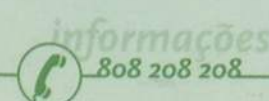
Directora: Filipa Ribeiro | Editor: João Casanova Ferreira | Secretariado: Víriato Passarinho

Fotografia: Manuel Ribeiro e Víriato 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





## ADESÃO AO PROGRAMA "COMPETIR NO FUTURO"

O início do ano 2005 coincidiu com o arranque do programa de reestruturação da CP – "Líder 2010", que nos deverá levar ao equilíbrio operacional no prazo de cinco anos.

Aproveito esta oportunidade para partilhar consigo a forma como decorreu o primeiro mês do ano, do qual já possuímos indicadores de gestão. Globalmente, a Empresa registou uma evolução positiva no seu negócio.

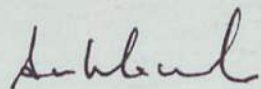
Gostaria especialmente de destacar que facturámos, em Janeiro, mais de 20 milhões de Euros, o que representa um acréscimo de 12,9% face a período homólogo de 2004. É o resultado de um bom desempenho das várias Unidades de Negócio.

Na CP Longo Curso, há a registar um aumento muito significativo da procura no Alfa Pendular, cujos proveitos cresceram 41%, sendo esse aumento de 24% no Intercidades. A CP Regional prosseguiu o esforço de racionalização que conduzirá à melhoria dos seus resultados operacionais e, conjuntamente com a CP Longo Curso, cresceu 19%.

Também a CP Lisboa e a CP Porto registaram, em Janeiro deste ano, um crescimento dos seus proveitos da ordem dos 2,2% e 26,4%, respectivamente, quando comparados com os resultados obtidos no primeiro mês de 2004.

A CP Carga, apesar do abrandamento do transporte de mercadorias na União Europeia, registou um aumento de proveitos na ordem dos 8%. Para este resultado contribuiu o crescimento do transporte de areia (83%), carvão (83%), minério (39%) e contentores (15%).

Agradeço a todos o empenho e dedicação revelados, em particular na obtenção destes resultados. Continuo a contar com o esforço de todos neste processo de transformação da CP, que iniciámos juntos.



António Ramalho  
Presidente do Conselho  
de Gerência

A CP é uma das sete empresas públicas de transportes que aderiu ao programa "Competir no Futuro", lançado pelo Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, o qual visa recrutar jovens recém-licenciados e finalistas das universidades e institutos superiores, com médias de curso elevadas (acima de 14 valores), nas áreas de Engenharia, Gestão, Economia, Marketing e Direito.

As empresas do sector, representadas ao mais alto nível, pretendem assim dinamizar o mercado dos transportes públicos, inserindo de forma qualificada os recém-licenciados, rejuvenescendo ao mesmo tempo os seus quadros no âmbito das reestruturações em curso na área dos transportes.

Este programa, cuja apresentação decorreu entre os dias 17 e 26 de Janeiro, terá a duração de três anos e prevê recrutar anualmente - no conjunto das várias operadoras - entre 100 a 120 jovens, de acordo com as necessidades das empresas. Aos candidatos oferece-se ainda um estágio profissional remunerado, pelo período de um ano.

Trata-se, conforme classificou alguma imprensa, de uma "caça de talentos", cuja selecção e recrutamento serão geridos pela transnacional Heidrick & Struggles.

É objectivo preparar as empresas para o processo de reestruturação em curso no sector dos transportes, tornando-as mais activas, rentáveis e próximas do cliente. Trata-se, afinal, de introduzir nas empresas de transportes uma transformação similar à que ocorreu na banca nos anos 90 e nas telecomunicações no dobrar do milénio.

Os consultores responsáveis pelo processo prevêem uma adesão ao programa, em cada ano, entre os três mil e os cinco mil jovens, dos quais quatro centenas passarão à fase seguinte, de onde sairão os cerca de cem a cento e vinte que irão preencher as necessidades de recrutamento das empresas.

As apresentações e sessões de esclarecimento por parte da nossa empresa, realizadas de forma itinerante em vários estabelecimentos do ensino superior de todo o país, estiveram a cargo do presidente do Conselho de Gerência, dr. António Ramalho, e dos vogais do CG engs. Miguel Setas e Pires da Fonseca.

Trata-se, pois, de um repto aliciante, que visa atrair jovens com ideias, capacidade de iniciativa que tenham impacto no desenvolvimento do nosso negócio e que queiram aceitar o desafio de participar na mudança da maior empresa de transportes portuguesa. CP



A CP quer atrair jovens que queiram participar na mudança



- 3** CP adere ao Programa "Competir no Futuro"
- 4 a 7** CG reúne quadros na apresentação do "Programa Líder 2010"
- 8** Mais mercadorias transportadas em 2004  
Investimento em plataforma logística de Valongo
- 9** Estivemos na Bolsa de Turismo de Lisboa  
Simpatia no Dia dos Namorados
- 10 e 11** Negociadas com seis instituições bancárias melhores condições para os colaboradores
- 12** Comboios especiais viajam com as Amendoeiras em Flor
- 13** Pense Seguro. Pela Sua Saúde - Publicadas duas fichas
- 14** Melhorar a marca CP como alavanca do negócio
- 15** Comunidade ferroviária saúda Protocolo de Quioto  
Campanha internacional de sensibilização para os transportes públicos
- 16 e 17** Qualidade - temas em destaque
- 18 e 19** Resultados do inquérito dos suportes de comunicação interna
- 20** 6ª Congresso da ADFER na Gulbenkian  
UIC adapta orgânica com Agência Ferroviária Europeia

**Boletim** 

Fevereiro - Março 2005 | Nº 76 | IV Série

Edição: Direcção de Marca 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

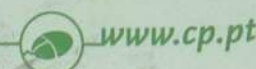
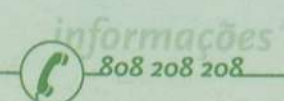
Directora: Filipa Ribeiro | Editor: João Casanova Ferreira | Secretariado: Viriato Passarinho

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





## ADESÃO AO PROGRAMA "COMPETIR NO FUTURO"

O início do ano 2005 coincidiu com o arranque do programa de reestruturação da CP – "Líder 2010", que nos deverá levar ao equilíbrio operacional no prazo de cinco anos.

Aproveito esta oportunidade para partilhar consigo a forma como decorreu o primeiro mês do ano, do qual já possuímos indicadores de gestão. Globalmente, a Empresa registou uma evolução positiva no seu negócio.

Gostaria especialmente de destacar que facturámos, em Janeiro, mais de 20 milhões de Euros, o que representa um acréscimo de 12,9% face a período homólogo de 2004. É o resultado de um bom desempenho das várias Unidades de Negócio.

Na CP Longo Curso, há a registar um aumento muito significativo da procura no Alfa Pendular, cujos proveitos cresceram 41%, sendo esse aumento de 24% no Intercidades. A CP Regional prosseguiu o esforço de racionalização que conduzirá à melhoria dos seus resultados operacionais e, conjuntamente com a CP Longo Curso, cresceu 19%.

Também a CP Lisboa e a CP Porto registaram, em Janeiro deste ano, um crescimento dos seus proveitos da ordem dos 2,2% e 26,4%, respectivamente, quando comparados com os resultados obtidos no primeiro mês de 2004.

A CP Carga, apesar do abrandamento do transporte de mercadorias na União Europeia, registou um aumento de proveitos na ordem dos 8%. Para este resultado contribuiu o crescimento do transporte de areia (83%), carvão (83%), minério (39%) e contentores (15%).

Agradeço a todos o empenho e dedicação revelados, em particular na obtenção destes resultados. Continuo a contar com o esforço de todos neste processo de transformação da CP, que iniciámos juntos.

*António Ramalho*

António Ramalho  
Presidente do Conselho  
de Gerência

A CP é uma das sete empresas públicas de transportes que aderiu ao programa "Competir no Futuro", lançado pelo Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, o qual visa recrutar jovens recém-licenciados e finalistas das universidades e institutos superiores, com médias de curso elevadas (acima de 14 valores), nas áreas de Engenharia, Gestão, Economia, Marketing e Direito.

As empresas do sector, representadas ao mais alto nível, pretendem assim dinamizar o mercado dos transportes públicos, inserindo de forma qualificada os recém-licenciados, rejuvenescendo ao mesmo tempo os seus quadros no âmbito das reestruturações em curso na área dos transportes.

Este programa, cuja apresentação decorreu entre os dias 17 e 26 de Janeiro, terá a duração de três anos e prevê recrutar anualmente - no conjunto das várias operadoras - entre 100 a 120 jovens, de acordo com as necessidades das empresas. Aos candidatos oferece-se ainda um estágio profissional remunerado, pelo período de um ano.

Trata-se, conforme classificou alguma imprensa, de uma "caça de talentos", cuja selecção e recrutamento serão geridos pela transnacional Heidrick & Struggles.

É objectivo preparar as empresas para o processo de reestruturação em curso no sector dos transportes, tornando-as mais activas, rentáveis e próximas do cliente. Trata-se, afinal, de introduzir nas empresas de transportes uma transformação similar à que ocorreu na banca nos anos 90 e nas telecomunicações no dobrar do milénio.

Os consultores responsáveis pelo processo prevêem uma adesão ao programa, em cada ano, entre os três mil e os cinco mil jovens, dos quais quatro centenas passarão à fase seguinte, de onde sairão os cerca de cem a cento e vinte que irão preencher as necessidades de recrutamento das empresas.

As apresentações e sessões de esclarecimento por parte da nossa empresa, realizadas de forma itinerante em vários estabelecimentos do ensino superior de todo o país, estiveram a cargo do presidente do Conselho de Gerência, dr. António Ramalho, e dos vogais do CG engs. Miguel Setas e Pires da Fonseca.

Trata-se, pois, de um repto aliciente, que visa atrair jovens com ideias, capacidade de iniciativa que tenham impacto no desenvolvimento do nosso negócio e que queiram aceitar o desafio de participar na mudança da maior empresa de transportes portuguesa. CP



A CP quer atrair jovens que queiram participar na mudança



## 1ª Reunião de quadros em 2005

# CG APRESENTOU PLANO ESTRATÉGICO PA

### ■ ENFOQUE NO PRINCIPAL ACTIVO DA EMPRESA: OS SEUS CLIENTES

A apresentação do Plano Estratégico da CP para os próximos cinco anos, com a respectiva desagregação por Unidades de Negócio, constituiu o tema principal - e quase exclusivo - da primeira reunião de quadros da empresa em 2005 com o Conselho de Gerência, realizada no passado dia 4 de Fevereiro, no Centro de Congressos do Estoril.

Os trabalhos, que contaram com a presença de quase quatro centenas de quadros da CP e de empresas suas associadas, foram dirigidos pelo presidente do CG, dr. António Ramalho, que logo no início da intervenção de abertura referiu que o encontro deveria assinalar uma "ruptura de mercado, de compromisso e de estilos", devendo a CP "arrumar a sua história e casá-la com uma postura moderna, actual e diversificadora".

O presidente do CG, depois de lembrar as grandes linhas dos objectivos estratégicos traçados há quatro meses (constantes do editorial do **Boletim CP** de Novembro de 2004) e o novo modelo organizativo da empresa - e a própria reorientação da designação para Comboios de Portugal -, que se pretende adaptado à concretização daqueles, evocou os sinais que decorrem da anunciada liberalização do sector ferroviário europeu (mercadorias em 2007 e passageiros em 2010), num contexto, disse, onde "não podemos continuar a viver com a bengala do Estado".

### MAPA DE PRIORIDADES ESTRATÉGICAS DO PROGRAMA LÍDER 2010

Estratégia sectorial	Contratualizar prestação do serviço público de transportes					
Iniciativas Estratégicas Corporativas	Dinamizar uma nova proposta de valor do modo ferroviário e um novo relacionamento com o Cliente					
	Alinhar a organização com critérios de produtividade e requalificar os valores e a cultura da Empresa					
	Melhorar eficiência através de optimização dos custos de funcionamento e FSE's					
	Operacionalizar um novo paradigma de gestão do material circulante					
	Normalizar e contratualizar relação com REFER					
Iniciativas Estratégicas dos Negócios	CP Lisboa	CP Porto	CP Longo Curso	CP Regional	CP Carga	Alta Velocidade
	Implementar modelo de reestruturação	Implementar modelo de reestruturação	Dinamizar a procura e rentabilizar a operação	Racionalizar o modelo de serviços regionais	Preparar a CP Carga para operar em ambiente liberalizado	Através da tecnologia e qualidade de serviço, garantir o negócio para a CP

Ou seja, em 2010 a CP terá de ter as suas "contas em dia", por imposição das próprias orientações comunitárias, as quais implicam menos ajudas estatais às empresa públicas fer-

roviárias e enfrentando um eventual cenário de concorrência de operadores privados.

Ciente de que "objectivos tão óbvios



QUATRO CENTENAS de quadros participaram no encontro do Estoril



# A O PRÓXIMO QUINQUÊNIO

tenham de ser realizados", num cenário conjuntural onde o "paradigma de gestão das empresas do sector ferroviário mudou profundamente", o dr. António Ramalho lembrou que ao operador comercial, ou seja, à CP, "não basta operar comboios, é preciso reforçar a mobilidade através da gestão de sistemas de oferta". Precisando melhor o conceito, o dr. António Ramalho acrescentou ser "preciso trabalhar pela via da procura e não pela ditadura da oferta que é disponibilizada ao cliente".

São três os pilares organizacionais da nova CP: os serviços partilhados (órgãos centrais), as Unidades de Negócio e o centro corporativo, devendo este procurar novas formas de relacionamento com os clientes, alinhar a organização com critérios de maior produtividade, melhorar a gestão do material circulante e normalizar e contratualizar as relações com a REFER.

É nesta linha de raciocínio que surge o "Programa Líder 2010" (Quadro da página anterior), o qual sintetiza e corporiza - transversal a toda a estrutura - as grandes linhas estratégicas e de prioridades definidas pelo CG para um horizonte de cinco anos.

### MELHOR OPERADOR DA PENÍNSULA

Para alcançar os ambiciosos objectivos estratégicos globais propostos (sintetizados em termos de resultados no (quadro da página seguinte) - ancorados no equilíbrio operacional, no saneamento financeiro, na viabilidade económica, na capacidade de concorrência do negócio e numa nova escala de valores - o presidente do CG da CP colocou a fasquia a um nível bastante elevado.

Dizendo não querer gerir a empresa sob álibis, um conceito que lhe é caro,

o dr. António Ramalho reconheceu que "a necessidade de contratualização (do serviço público) é uma exigência da CP", sobretudo nos segmentos que apresentam inevitáveis défices de exploração, como sejam os transportes regionais, alguns segmentos inter-regionais e os serviços urbanos do Grande Porto.

num compromisso que "requer 10 por cento de inspiração e 90 por cento de transpiração", o presidente da CP disse "querer juntar as equipas que querem e conhecem", acrescentando que "não pode pertencer a esta equipa" quem não estiver imbuído daqueles três valores.

### MARCA COM HISTÓRIA MAS COM VALOR NEUTRO

Depois de referir a estratégia dos 5 C's - Cultura, Cliente, Custos, Competência e Competitividade - o dr. António Ramalho reconheceu que "a nossa empresa tem história" mas "é uma marca neutra, não é emocional, não toca os corações das pessoas" (ler, a propósito, o artigo publicado na página 14).

Peça fundamental da nova estratégia é, pois, a aposta na marca CP e nos seus produtos, sobretudo no Alfa Pendular e Intercidades.



O PRESIDENTE da CP foi muito pragmático no alcance dos objectivos traçados

Contudo, sempre num quadro de grande optimismo, o dr. António Ramalho manifestou-se confiante em tornar a CP, em 2010, "na melhor empresa ferroviária da Península Ibérica", acrescentando que para tal ser possível "o que vos peço e exijo é que potenciemos o nosso principal activo: os nossos clientes".

E, com evidente pragmatismo e grande clareza, depois de referir que para atingir os objectivos traçados "é preciso saber, querer e acreditar",

De acordo com o "Programa Líder 2010", anunciado pelo presidente da empresa, a CP deverá, seguindo o novo paradigma de gestão, atingir "a criação de valor de 3,2 mil milhões de euros", o que implica uma redução de custos e um aumento da oferta face a um maior estímulo do lado da procura. Neste valor inclui-se a redução do prejuízo operacional da empresa de 175 milhões de euros em 2004 para cerca de 42 milhões de euros em 2009.





1ª Reunião de Quadros  
2005

APRESENTAÇÃO DOS  
OBJECTIVOS DAS UNs

Depois da intervenção de abertura do presidente da CP, seguiram-se as apresentações dos objectivos e das grandes linhas de orientação estratégica das cinco Unidades de Negócio e da nova Unidade de Gestão de Frota (sucessora da UMAT e integrando a manutenção do material da EMEF, mas mantendo a autonomia desta), as quais estiveram a cargo dos respectivos vogais do CG que, de acordo

com a nova macro-  
orgânica, tutelam  
directamente aque-  
las estruturas da  
empresa.

Assim, seguiram-se  
as apresentações da  
CP Lisboa, a cargo  
do eng. Miguel  
Setas; da CP Porto,  
pelo dr. Adriano  
Moreira; da CP  
Regional e da CP  
Longo Curso, da

responsabilidade do eng. António  
Rosinha; e, por último, da CP Carga e  
da Unidade de Gestão de Frota, da  
autoria do eng. Pires da Fonseca.

Esta primeira reunião de quadros da  
CP de 2005 incluiu ainda no progra-  
ma, depois do almoço, uma sessão de  
*team building* e de animação, acções  
que tiveram como propósito con-  
tribuir para o fortalecimento dos laços  
profissionais entre os colaboradores  
da empresa, de modo a permitir  
reforçar as capacidades colectivas de  
trabalho em equipa. CP

PLANO ESTRATÉGICO 2004/2009

Empresas	Proveito Operacional		Resultado Operacional (*)	
	2004	2009	2004	2009
CP Lisboa	69,5	93,7	- 9,1	10,1
CP Porto	13,1	24,9	-14,3	-11,0
CP Regional	35,1	30,9	-82,0	-46,5
CP Longo Curso	54,1	81,7	-0,6	26,6
CP Carga	68,5	127,9	-14,5	15,3

(\*) - Antes de contratualização do serviço público - Unidade: milhões de euros



O ENCONTRO terminou com acções de *team building* visando o reforço do espírito colectivo



# ESTRATÉGIA DE SUCESSO ASSENTA TRÊS VEZES NO PILAR MOTIVAÇÃO



O ADMINISTRADOR-DELEGADO da TAP, eng. Fernando Pinto, respondeu a algumas perguntas da plateia

Interessante e inesperada foi a presença neste encontro de quadros da CP do administrador-delegado da TAP, eng. Fernando Pinto, que apresentou uma esclarecedora prelecção acerca da sua experiência de gestão à frente da transportadora aérea e dos excelentes resultados alcançados pela empresa ao longo destes últimos cinco anos.

Numa intervenção que cativou a audiência, o eng. Fernando Pinto desdobrou com palavras simples, sem o recurso a chavões tecnocráticos ou excessivamente sofisticados, uma lição quase psico-sociológica de gestão moderna e eficaz de uma empresa de transportes aéreos.

Em primeiro lugar, o eng. Fernando Pinto é um profundo conhecedor dos segredos da aviação comercial, transportando consigo um invejável currículo como gestor, no Brasil, de empresas do sector. Aliás, conforme confidenciou, desde menino e moço que vive no meio dos aviões, pois seu pai era comandante da Varig. Concluída a formação académica, o eng. Fernando Pinto iniciou a carreira profissional na área da manutenção de uma pequena empresa subsidiária da Varig, a qual operava com sete aviões de 19 lugares, onde pairava a ameaça do desemprego no caso de, ao fim de um ano, não obtivesse resultados positivos. Esta pequena empresa recuperou tráfego, deu uns retoques na imagem e ao fim de oito anos estava a operar com uma frota de 30 aparelhos 737.

Em segundo lugar, como "castigo" desta performance - segundo as suas palavras -, o eng. Fernando Pinto aceitou um lugar na Varig, que atravessava na altura um período de resultados negativos, os quais foram recuperados nos anos seguintes.

Em 2000 foi convidado pela Swissair (que então estava em negociações para uma aliança com a TAP) para atravessar o Atlântico e vir gerir a transportadora portuguesa e aqui aplicar

a sua fórmula de sucesso. O desafio era elevado: "a TAP apresentava resultados muito negativos, estava altamente politizada e sem condições de sobrevivência". Entretanto, como se sabe, a Swissair acabou por se desinteressar do negócio, o que obrigou a TAP a apresentar um rápido plano de recuperação, sem apoio estatal, que foi aprovado por Bruxelas, com muitas reservas quanto ao sucesso final, apontadas inclusive pela comissão dos Transportes.

A estratégia de recuperação da empresa passou por diversos patamares, a nível interno e de mercado: reordenar o tráfego, racionalizar a utilização da frota, melhorar a distribuição dos fluxos entre a Europa e o Brasil, por um lado; reduzir pessoal (de dez por cento), baixar custos correntes, renegociar as margens de intermediação; aumentar as receitas e congelar os salários durante dois anos, por outro lado.

### A FORÇA DO EXEMPLO

Em terceiro lugar, era necessário aplicar a tática. Primeiro passo: "zero de influência política", uma das condições de partida para aceitar o desafio - "por uma porta entrava a equipa (de gestores) e pela outra saía a influência política". Outro passo: enveredar por um "programa maciço de informação aos trabalhadores", com diálogo vertical, sendo o "sucesso tão grande que foram os sindicatos a pedir informação e passaram também a ser responsabilizados".

Por outro lado, em termos de gestão dos recursos humanos, foi seguida a via dos "resultados participativos", onde os aumentos salariais, quando possíveis, foram estabelecidos em "função das metas e dos limites possíveis", ao mesmo tempo que a rotação dos gestores, nos diversos níveis, foi feita pela via da competência e não pelas cores políticas circunstanciais. Nalguns níveis da empresa - precisou o eng. Fernando Pinto - "tivemos de mudar alguns quadros que eram mais fatores do que gestores"...

A receita aconselhada pelo eng. Fernando Pinto, embora reconheça que os sectores de actividade são distintos, passa pela isenção, profissionalismo e dedicação de todos os colaboradores.

No final, no espaço de perguntas e respostas, o presidente da CP começou por questionar o seu homólogo da TAP sobre "quais os enfoques para se atingirem tais resultados?". A resposta do eng. Fernando Pinto veio pronta e sem hesitações: "motivar, motivar, motivar" para "mudar a atitude das pessoas", pois - concluiu - "é fundamental responsabilizar os gestores, que devem mostrar o caminho, com coerência e exemplo".



# TRANSPORTE FERROVIÁRIO EM ALTA ENTRE JANEIRO E SETEMBRO DE 2004

## ■ MERCADORIAS AUMENTARAM 10,8 POR CENTO

O transporte ferroviário de passageiros e de mercadorias aumentou nos primeiros nove meses de 2004, respectivamente, 1,5 e 10,8 por cento, quando comparado com o mesmo período do ano anterior, de acordo com os dados divulgados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE).

Assim, segundo se pode concluir desta síntese sobre transportes ferroviários, os portugueses começam a dar sinais de prioridade ao comboio nas suas deslocações (embora não se deva esquecer o factor do aumento dos combustíveis verificado), sobretudo nas suas deslocações suburbanas e interurbanas.

Entre 1 de Janeiro e 30 de Setembro do ano passado foram transportados 113,9 milhões de passageiros no designado transporte ferroviário pesado, mais 1,5 por cento em comparação com o período homólogo de 2003. Deste total, 88,8 por cento corresponde ao tráfego ferroviário suburbano de passageiros e 11,1 por cento ao serviço interurbano (longo curso).

Entretanto, no mesmo período, o tráfego ferroviário internacional de passageiros manteve a tendência de reduzida contribuição para o transporte total (0,1 por cento), tendo registado


um comportamento homólogo desfavorável face a 2003 de 13,7 por cento.

## MERCADORIAS: MAIS 10,8 POR CENTO

Por seu turno, nos primeiros nove meses de 2004 foram transportadas pelo caminho de ferro 8,33 milhões de toneladas, o que representa mais 10,8 por cento em comparação com o período homólogo do ano anterior.

Também o serviço de transporte em vagão completo e vagão particular vazio registaram evoluções positivas, de 10,4 e 13,3 por cento, respectivamente.

Ainda segundo os dados do INE, o volume de transporte de mercadorias cresceu 11 por cento, para 1 992,5 toneladas por quilómetro.

De notar que o aumento da procura nestas duas áreas do mercado encontram-se dentro dos valores de crescimento previstos pela empresa. 



O TRANSPORTE de cargas tem um grande potencial de crescimento

# CP, REFER E SPC INVESTEM 25 MILHÕES EM PLATAFORMA LOGÍSTICA DE VALONGO


A CP, a REFER e o Serviço Português de Contentores (SPC) assinaram no dia 9 de Fevereiro um acordo no valor de 25 milhões de euros que contempla, nomeadamente, a construção e exploração de uma plataforma logística em Valongo.

O contrato para a exploração da plataforma logística representa um investimento de 20 milhões de euros da parte da SPC, já concretizado com a aquisição de terrenos, competindo à CP e REFER os restantes cinco milhões

de euros para a construção de dois ramais de 600 metros, infra-estruturas que farão as ligações aos portos de Leixões, de Sines e de Lisboa, bem como às plataformas logísticas de Bobadela e Setúbal e às redes ferroviária nacional e internacional.

A infra-estrutura ferroviária de Valongo, que deverá estar operacional ainda no primeiro semestre deste ano, servirá em termos rodoviários toda a área metropolitana do Porto, nomeadamente através da auto-estra-

da A4 (Porto-Amarante), podendo ainda actuar como parque de segunda linha do porto e Leixões.

A CP, de acordo com o seu presidente, dr. António Ramalho, que representou a empresa na assinatura deste contrato, espera transportar 500 mil toneladas de mercadorias no primeiro ano e um milhão de toneladas a partir do terceiro ano de actividade da nova infra-estrutura de Valongo. 




## CP NA BOLSA DE TURISMO DE LISBOA

A CP voltou a estar presente este ano na Bolsa de Turismo de Lisboa (BTL), que decorreu entre os dias 21 e 23 de Janeiro nas instalações da FIL, no Parque das Nações.

O stande da CP, apresentou nesta edição da BTL uma imagem renovada, com linhas e conceitos mais modernos, promovendo amplos espaços de circulação e introdução de novas tecnologias na pesquisa de informação, nomeadamente a apresentação *on-line* para as Agências de Viagens e o Quiosque Multimédia, o qual permitiu a aquisição instantânea de bilhetes para os nossos serviços de longo curso.

Bastante procurado pelos visitantes profissionais e público em geral, o stande da CP apresentou todos os diversos produtos de longo curso, com destaque para o nosso serviço

topo de gama - o Alfa Pendular.

O stande contemplava ainda um espaço reservado para a realização de reuniões, tendo em vista estabelecer contactos no âmbito da CP Empresas e a promoção de serviços no segmento turístico junto dos operadores e agentes de viagens em visita ou representados no certame. 



O NOSSO stande foi muito procurado pelos visitantes

## NO DIA DOS NAMORADOS COMBOIOS RIMAM COM CORAÇÕES

No dia 14 de Fevereiro, data consagrada aos namorados, a CP desenvolveu algumas acções de simpatia junto dos seus clientes, que decorreram nas estações de Sete Rios, Lisboa-Oriente, Porto-Campanhã, e Porto-São Bento.

Durante a manhã foi montado nas referidas estações o material promocional de exposição desenvolvido sob o tema "Dia dos Namorados", com uma mensagem que fazia antever aos passageiros e transeuntes que algo aconteceria entre as 17 e as 19 horas: "A CP lembrou-se de si para que não se esqueça deste dia".

Em cada estação, durante aquelas

duas horas, um casal de promotores vestidos com sweat shirts da CP com a referência Dia dos Namorados, distribuiu brindes personalizados, consistindo em postais e lápis, convidando os passageiros a escreverem durante a viagem uma "mensagem romântica à sua cara metade".

No total, embora as reacções dos passageiros se tivessem pautado de modo diferente consoante as estações - mais apressados em São Bento e com maior nível de adesão em Sete Rios e Campanhã - foram distribuídos 11 150 conjuntos de postais e lápis.





NO DIA DOS NAMORADOS a CP convidou a "escrever-lhe umas linhas"



# CP ESTABELECEU COM SEIS BANCOS COND

A CP acaba de celebrar com seis instituições bancárias - CGD, Grupo Totta, BES, BPI, BCP e BBVA - um conjunto de protocolos que asseguram aos seus colaboradores, entre outras vantagens, condições preferenciais na prestação de diversos pro-

ductos e serviços financeiros, nomeadamente no que respeita a várias tipologias de crédito.

Constituem traço comum a estes protocolos, nomeadamente, a observância da domiciliação dos

vencimentos (a chamada conta-ordenado), a existência de um vínculo laboral permanente à CP e a sujeição a análise de risco, por parte do banco, de qualquer operação que lhe seja proposta.

	 <b>GRUPO TOTTA</b>	 <b>Millennium bcp</b>	 <b>easyBES</b>
<b>CONTA ORDENADO / ORDEM</b>			DIAeasy
Saldo positivo			
Remuneração credora	até 12.499,99 € 0% de 12.500 a 24.999,99 € 0,25% superior a 25.000 € 0,5%	até 5.000 € 0% de 5.000 a 25.000 € 0,125% acima de 25.000 € 0,375%	0,5%
Mínimo Pag. Juros cred.		0,75 €	
Periodicidade crédito Juros		Mensal	Trimestral
Descoberto			
Taxa de juro	Saldo pontual <5.000 € 17,5% Saldo pontual => 5.000 € 12%	14%	9,50%
Limite	L1= 100% ord. liq. mensal até 1.750 € L2= 50% tot. recursos méd. mens. até 2.500 € L3= L1+L2 até 4.250 €	100% ordenado (antecipação do venc. a partir do 1º dia de cada mês)	500 €
Mínimo Pag. Juros dev.		0,62 €	
Despesas Manutenção / Comissão Gestão	Isento	Isento	2,5 € (oferta da primeira caderneta)
Cheques	Oferta 1ª caderneta		Livro 25 cheques - 15€ / 6€ (cruzados)
<b>DEPÓSITOS A PRAZO E POUPANÇA</b>			
Remuneração			
Taxa de juro	(+) 0,35% TV sobre tabela		até 5.000 - 0,75% de 5.000 a 25.000 - 1% superior a 25.000 - 1,25%
<b>CRÉDITO HABITAÇÃO</b>			Transfer. automática entre DO e DP dentro de condições acordadas entre as partes
Contratos novos e transfer.			
Taxa de juro	(-) 0,5% sobre tabela Spread mínimo de acordo com tabela	(-) 0,4 pp sobre tabela Spread mínimo 0,6%	Euribor 3m + spread a partir de 0,5%
Com. dossier/Gestão	Isento Transferência - isenção	Cont. novos - isento (1ºs 6 meses Acordo) Transferência - isento c/ restrições	Redução de 50%
Comissão Avaliação	Cont. novos - (-) 50% tabela Transferência - isenção	Transferência - isento c/ restrições	Redução de 50%
Comissão Amort. Antecipada			3%
Serv. Solicitadoria e outras	Oferta	Transferência - isento c/ restrições	
Credinveste			
Taxa de juro		Spread do crédito à habitação	
Crédito sinal			
Taxa de juro	Taxa igual Operação HP (+)1,25%		
<b>CRÉDITO PESSOAL</b>			
Taxa de juro	(-) 2% sobre tabela Taxa mínima - Euribor 6m (+) 4%	Euribor 3 meses (+) 4,5% arredond. Bonificação adicional de 1% para clientes com 1000 acções BCP.	Euribor 3 meses + spread 4%
Com. Formalização	(-) 50% face preçário		Redução de 50%, com mínimo de 31.18 euros
Com Garantia Hipotecária	Condições da operação HP, quando contratadas em simultâneo		
Com Garantia Hipot. Isolada			
Taxa de juro	(-) 0,5%		
Com. Dossier/Gestão	(-) 50% face ao preçário		
Crédito Multifunções+Casa			
Taxa de juro	(-) 0,5% face à tabela		
Com. Formalização			
<b>CONTACTO</b>	Tel. 808 283 848 808 201 020	Tel. 707 502 424 91 827 24 24 96 522 24 24	Tel. 808 210 101 Email: info@easybes.pt



# ÇÕES PREFERENCIAIS PARA COLABORADORES

Por outro lado, a CP não assume qualquer responsabilidade pelos actos praticados no âmbito do protocolo pelos seus colaboradores, competindo ainda à entidade bancária o relacionamento directo com estes.

## CONDIÇÕES FAVORÁVEIS

A CP, ao celebrar estes protocolos com estas instituições bancárias, disponibiliza aos seus colaboradores condições mais favoráveis, porquanto as condições apresentadas são, gene-




ricamente, vantajosas em relação aos respectivos tarifários em vigor.

Por outro lado, sendo a carteira comparativa dos produtos disponibilizados pelos bancos (ver quadro) muito abrangente e diversificada, deverá cada colaborador, segundo as suas necessidades, optar pelo protocolo que mais lhe convier em cada caso concreto.

Dado ser impossível, neste espaço informativo, apresentar uma descrição

pormenorizada de todos os protocolos, divulgamos nestas páginas em dois quadros com uma caracterização genérica de cada uma das propostas, a qual poderá orientar melhor os colaboradores da CP nas suas opções.

Para a obtenção de outros pormenores, além do balcão do banco onde os trabalhadores têm a sua conta domiciliada, podem ser consultadas as páginas sobre a matéria na nossa rede intranet. ↻

			
<b>CONTA ORDENADO / ORDEM</b>			
Saldo positivo	S/ Créd. Venc	C/ Créd. Venc.	
Remuneração credora	até 5.000 € 0% - 0,15% de 5.000 a 25.000 € 0,15% - 0,25% superior a 25.000 € 0,4% - 0,5%	EONIA (-) 0,15%*	Oferta imediata ao abrir conta com mínimo de 500 euros
Descoberto			
Taxa de juro		EONIA (+) 10,5%	
Limite			80% do ordenado mensal
Mínimo Pag. Juros dev.			
Despesas Manutenção / Comissão Gestão	Conforme preçário	Isenção	Oferta da primeira caderneta
Cheques			
<b>DEPÓSITOS A PRAZO E POUPANÇA</b>			
Remuneração			
Taxa de juro		2,35% (apenas contas Poupança Habitação)	
<b>CRÉDITO HABITAÇÃO</b>			
Contratos novos e transfer.			
Taxa de juro	Euribor 6M (+) 2/1,5% (função risco e carteira)	Euribor (+) spread 0,7 a 1,6% em função do valor de garantia	Euribor 6 meses + spread de 0,5 a 1,1% em função da vinculação ao banco
Com. dossier/Gestão	Dependente do montante e prazo	197,60 euros	Despesa única com avaliação
Comissão Avaliação	Cont. novos - conforme preçário	Isenção	
Comissão Amort. Antecipada	Transferências - isenção dep. montante e prazo		Isenção para 10% do capital em dívida, ao ano
Serv. Solicitadoria e outras	Conforme preçário		
<b>CRÉDITO PESSOAL</b>			
Taxa de juro	11,45% (função risco e carteira)	13,5% (-) 1,5 a 3% de acordo com o tipo de conta e finalidade	7% TAN, no mín. de 2.500 e máx. de 40.000 euros
Com. Formalização	Conforme preçário		Redução de 50%, com mínimo de 31.18 euros
Com Garantia Hipotecária	Euribor 6M (+) 2/1,5% (função risco e carteira)		
<b>CONTACTO</b>	Tel. 707 242 424	Tel. 800 221 022 Email: bancobpi@mail.bancobpi.pt	Tel. 800 208 208 Email: protocolos@bbva.pt



\* "Um estudo sobre transportes ferroviários publicado pelo INE (período de Janeiro a Dezembro de 2004) permite concluir que os portugueses começam a dar prioridade ao comboio, sobretudo nas deslocações suburbanas e interurbanas".

- "O Comércio do Porto", em 16 de Janeiro

\* "A ligação ferroviária entre Lisboa e Porto em alta velocidade poderá ser feita em 1h35m, a partir de 2012, custará 3,8 mil milhões de euros, menos 1,6 mil milhões que o previsto e será antecipada em dois anos".

- Dos jornais, em 19 de Janeiro

\* "O Governo anunciou que se deve avançar com duas novas travessias sobre o Tejo: uma ferroviária, ligando Chelas ao Barreiro, e outra rodoviária, de Algés para a Trafaria".

- Idem

\* "Em 2004 o défice operacional dos transportes públicos ascendeu a 175 milhões de euros".

- Dos jornais, em 26 de Janeiro

\* "No ano passado os transportes públicos conseguiram aumentar a quota de mercado em 1,3 em relação ao transporte individual".

- Idem

\* "A operação da CP Lisboa terá em 2004 um "cash flow" operacional equilibrado, (break even) com uma taxa de cobertura de 90 por cento".

- Presidente da CP, dr. António Ramalho, "Jornal de Negócios, idem

\* "As receitas do tráfego de mercadorias (...) registaram em 2004 um aumento de 10 por cento, resultando uma cobertura próxima dos 100 por cento e um resultado equilibrado".

- Idem, ibidem

\* "A CP e a TAP vão criar uma operação conjunta de code share, que vai permitir a um cliente (da CP) comprar fora de Lisboa, Porto ou Faro viagens com destino assegurado pela TAP, ou vice-versa".

- Dr. António Ramalho, entrevista ao jornal "Expresso", em 29 de Janeiro

## Comboios especiais até 26 de Março

# ROTEIRO DAS AMENDOEIRAS EM FLOR EM TRÁS OS MONTES E ALTO DOURO

■ PROGRAMADOS QUATRO ITINERÁRIOS DE COMBOIO+AUTO-CARRO, COM SAÍDAS DO PORTO-SÃO BENTO E DE LISBOA-SANTA APOLÓNIA

São quatro os itinerários, de comboio e autocarro, programados para as viagens especiais para quem quiser presenciar os deslumbrantes espectáculos da floração das amendoeiras, em Trás os Montes e Alto Douro, que estão a decorrer aos fins de semana e se prolongam até ao dia 26 de Março.

Este ano, devido à geada e à falta de chuva, a floração das amendoeiras sofreu algum atraso em relação ao habitual calendário da natureza, mas a tradição destes passeios turísticos, culturais e gastronómicos, no encontro com a paisagem e as mais belas vilas e aldeias da região, não registou alterações.

O programa, iniciado nos dois últimos sábados de Fevereiro, prolonga-se em todos os fins de semana de Março, à excepção do último domingo, dia 26 (Páscoa).

Para este ano estão previstos quatro itinerários à Rota das Amendoeiras, compreendendo comboio especial e autocarro, com saídas do Porto-São Bento e de Lisboa-Santa Apolónia.

Os comboios especiais para estas excursões, com paragens intermédias para receber passageiros, saem do Porto-São Bento às 07.00 horas e chegam ao Pocinho às 10.45 horas, enquanto no sentido inverso partem do Pocinho às 19 horas e chegam ao Porto-São Bento às 22.45 horas.

A partir do Pocinho, como também é habitual, estão disponíveis três circuitos

rodoviários, com as paragens seguintes:

a) Torre de Moncorvo (almoço), Barca de Alva, Figueira de Castelo Rodrigo e Vila Nova de Foz Côa;

b) Vila Nova de Foz Côa, Figueira de Castelo Rodrigo (almoço), Castelo Rodrigo, Convento de Santa Maria de Aguiar, Alto da Sapinha e Barca de Alva;

c) Freixo de Numão, Penedono, Trancoso (almoço), Marialva, Meda, Longroiva e Vila Nova de Foz Côa.

O bilhete de ida e volta para adultos custa 26,70 euros e 19,80 euros para crianças.

Por outro lado, nos mesmos dias, com partida de Lisboa-Santa Apolónia, mas cumprindo apenas um circuito rodoviário - Celorico da Beira, Meda (almoço), Touça, Freixo de Numão, Vila Nova de Foz Côa e Marialva - vão realizar-se excursões com saída da capital às 08.01 horas e regresso às 18.25 horas.

Os preços destas viagens, bilhetes de ida e volta, variam entre os 28,70 euros para os clientes embarcados entre Lisboa e Santarém e os 22,60 euros para os passageiros a partir de Coimbra. O bilhete de criança também varia, consoante o ponto de embarque, entre os 18,80 e os 22,60 euros.

Fica o convite para uma viagem às bonitas paisagens transmontanas e alto-durienses, nesta altura enfeitadas com a alvura da floração das amendoeiras, num abraço entre o comboio e a natureza e onde o convívio, a alegria e a animação marcam forte presença.





## Colectânea "Pense Seguro. Pela Sua Saúde"

# DUAS PRIMEIRAS FICHAS ESTÃO EM DISTRIBUIÇÃO

Numa edição da responsabilidade da Direcção de Pessoal e Assuntos Sociais (DPS) foram já dadas à estampa as duas primeiras fichas da colectânea "Pense Seguro pela Sua Saúde", temática enquadrada no âmbito da melhoria das condições de higiene e segurança no trabalho no seio da empresa.

As duas primeiras monofolhas formativas e informativas - uma dirigida ao pessoal de tracção e de apoio à condução e a outra aos colaboradores que têm no computador ou nos écrans de vigilância uma ferramenta habitual de trabalho -, foram já distribuídas aos respectivos destinatários.

Elaboradas a partir do conceito "Fact Sheet", estas folhas informativas, inserindo textos com literatura de rápida assimilação e com ilustrações adequadas à matéria em destaque, abordarão um assunto temático por número, são coleccionáveis, actualizáveis e terão um carácter de produção intemporal.

Os conteúdos destas monofolhas, apesar de se enquadrarem na área de Higiene e Segurança do Trabalho, vão, de uma forma ligeira de leitura, tratar de temas tão diversos como por exemplo a utilização de extintores, a dissuasão de agressões, a segurança na circulação e as posições correctas para trabalhar em ambiente de escritório.


Os destinatários destas fichas, pensadas em termos das funções de cada trabalhador, serão, assim, colaboradores diferenciados nas suas diversas áreas de intervenção diária.

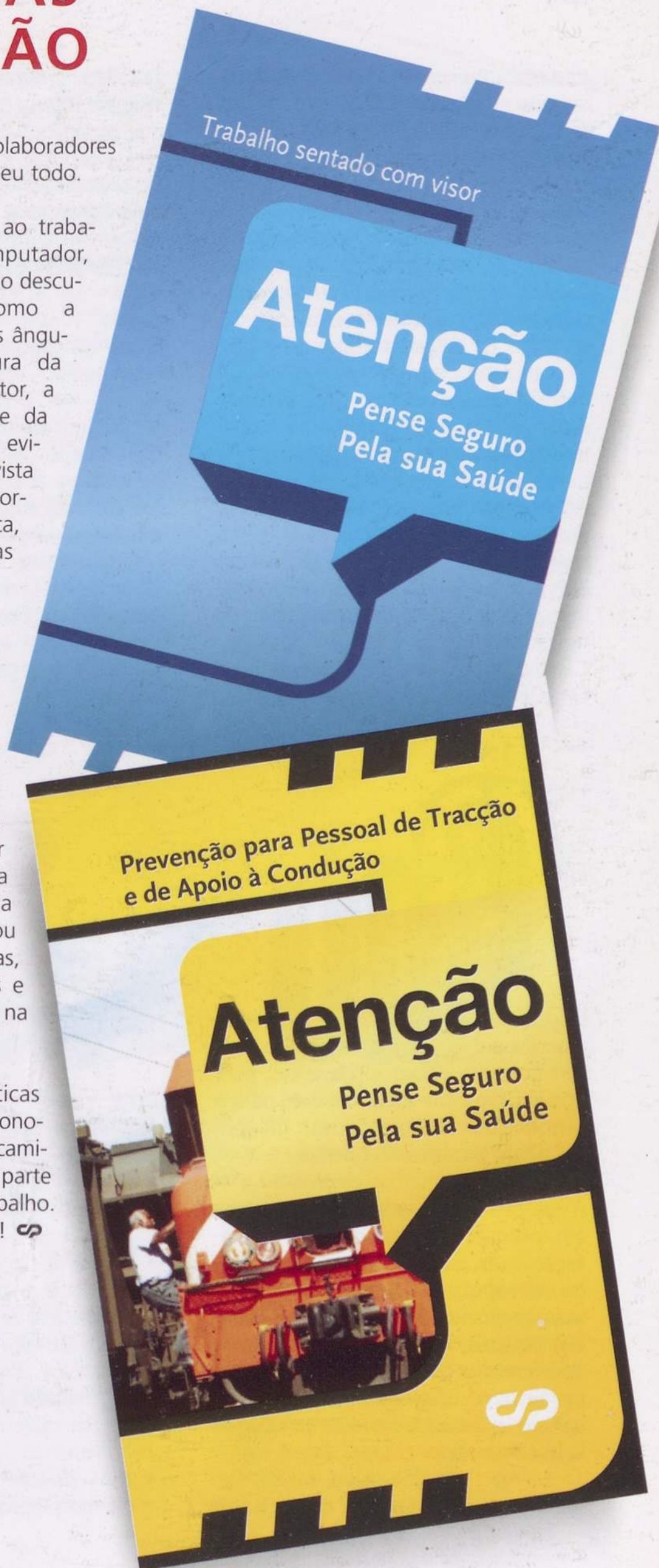
Trata-se, afinal, de seguir alguns conselhos e as boas práticas recomendadas, de modo a prevenir ocorrências de acidentes de trabalho e evitar problemas de saúde, circunstâncias que acarretam prejuízos às vezes

irreparáveis para os colaboradores e para a empresa no seu todo.

Assim, por exemplo, ao trabalhar com um computador, torna-se necessário não descuidar pormenores como a posição da cadeira, os ângulos de visão, a altura da secretária e do monitor, a iluminação e o ajuste da luminosidade... assim evitando a sensação de vista cansada, posturas incorrectas e dores na nuca, nos ombros e nas costas.

Por outro lado - sabia? - a maioria das lesões sofridas pelo pessoal de tracção e de apoio à condução ocorre no acesso ao material circulante, podendo muitos acidentes ser evitados se existir uma atitude correcta na forma como se sobe ou desce para as máquinas, carruagens ou vagões e como se movimenta na sua proximidade.

Seguir as boas práticas enunciadas nestas monofolhas será o melhor caminho para evitar boa parte dos acidentes de trabalho. Siga os seus conselhos! 






# SGS INSPECCIONA FROTA DE VAGÕES E CISTERNAS




O grupo SGS Portugal foi seleccionado pela CP para a inspecção de toda a frota de vagões e cisternas da empresa para o transporte de mercadorias perigosas, no âmbito do Regulamento

do Transporte Ferroviário Internacional de Mercadorias (RID).

A utilização de vagões e cisternas para o transporte ferroviário de mercadorias perigosas depende da obtenção de certificado de conformidade, emitido por um organismo de inspecção independente e acreditado pelo Instituto Português da Qualidade (IPQ), que comprove o cumprimento das prescrições do RID, de acordo com o aprovado pela Comissão Europeia. 

# SISTEMA DA QUALIDADE AVANÇA NO LONGO CURSO E UGF

O sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) acaba de ser alargado à CP Longo Curso e à UGF.

De acordo com a decisão do Conselho de Gerência de 28 de Dezembro do ano passado, a empresa seleccionada para prestar consultadoria e apoio ao alargamento do SGQ à CP Longo Curso e UGF foi a SGS-Société Générale de Surveillance, SA. 




# AUDITORIAS INTERNAS JÁ COMEÇARAM

De acordo com o preceituado no nosso Sistema de Gestão da Qualidade teve já início, depois de aprovado pelo Conselho de Gerência, o programa das Auditorias Internas da Qualidade. Tendo começado pelos órgãos centrais (dias 11 a 18 de Fevereiro), seguir-se-ão as Auditorias Internas da Qualidade

na CP Lisboa (14 a 21 de Março) e na CP Porto (15 a 22 de Abril).

Entretanto, a CP Lisboa foi a primeira área da organização da empresa a concluir, no dia 7 de Janeiro, o ciclo das últimas não conformidades do Plano de Auditorias Internas do Sistema de

Gestão da Qualidade de 2004. Também a CP Porto, duas semanas depois, concluiu idêntica etapa do processo do Sistema de Gestão da Qualidade com o fecho das não conformidades relativas ao Plano de Auditorias Internas de 2004. 



## PRESIDENTE ENTREGA PRÉMIOS DE MELHORIA CONTÍNUA 2004

*Os dois prémios referentes às propostas de Melhoria Contínua 2004 - uma individual e outra colectiva - foram entregues aos respectivos vencedores no decurso de um pequeno almoço, realizado no passado dia 22 de Fevereiro, na sede da empresa, que contou com a presença do presidente do Conselho de Gerência, dr. António Ramalho.*

O Conselho de Gerência decidiu, de acordo com a indicação da ESGQ, premiar duas propostas de melhoria contínua com o incentivo tipo B, de que foram autores (proposta 13) os colegas Rui Cunha (DMC), José Luís André (DPS), Judith Borges (CP Carga), Carla Martins (DMK) e Catarina Cardoso (UGF). A proposta de melhoria contínua com o nº 66, da autoria de Mário dos Santos Andrade (CP Lisboa), foi também premiada.

A primeira daquelas propostas contempla a possibilidade dos maquinistas e revisores terem acesso à intranet nas suas salas de convívio, enquanto a segunda tem por objectivo aproveitar as potencialidades do sistema do IP/Tráfego para dar conhecimento imediato de qualquer informação de carácter comercial a todos os agentes que se encontrem em trânsito.


É intenção do presidente do CG da empresa realizar com carácter periódico esta iniciativa de pequenos almoços com os colaboradores da CP, denotando uma mudança no contexto do estilo de gestão e, por outro lado, permitir a aproximação vertical entre dirigentes e os trabalhadores.

Trata-se, afinal, no decurso destas pequenas reuniões entre o presidente da empresa e os colaboradores, de cultivar uma política de contacto directo e de aproximação hierárquica entre a cúpula das estruturas de gestão e os colaboradores, permitindo ao mesmo tempo acolher opiniões, sugestões e propostas de melhoria no funcionamento da empresa.

O valor dos incentivos de Melhoria Contínua tipo B, referentes a 2004, foram fixados pelo CG em 750 euros, em voucher de viagens, por cada pro-

posta apresentada, com uma majoração de 20 por cento no caso de propostas com mais de um proponente, situação em que o valor total ascende a 900 euros, a dividir por cada um dos proponentes.

Além deste prémio de incentivo, cada um dos proponentes recebeu uma carta de reconhecimento e certificado de participação.

Os programa de incentivos à Melhoria Contínua 2004 distinguiu ainda 16 propostas do tipo C, cujos proponentes vão receber também uma carta de reconhecimento. Para mais informações sobre este assunto pode ser consultado o site da intranet do MIQ-Mudança Inovadora para a Qualidade em SGQ CP PS022 - Melhoria Contínua Gestão das Propostas e do Incentivos. 




OS CONTEMPLADOS com os prémios de Melhoria Contínua propostos pela ESGQ tomaram o pequeno almoço com o presidente da CP no dia 22 de Fevereiro: Rui Cunha (DMC), José Luís André (DPS), Mário dos Santos Andrade (CP Lisboa), Carla Martins (DMK), Judith Borges (CP Carga) e Catarina Cardoso (UGF)

## NOVA FERRAMENTA DE GESTÃO DE MELHORIA CONTÍNUA

A CP, em parceria com a VP Consulting, deu início à implantação de uma solução designada por Ferramenta de Gestão, a qual vai atribuir a 80 utilizadores (a designar pelos órgãos centrais e Unidades de

Negócio) a possibilidade de apresentação, acompanhamento e gestão de Propostas de Melhoria Contínua, Objectivos, Indicadores dos Processos Macro e Auditorias.

Este projecto, com a duração de 60 dias, teve já o seu início em 27 de Janeiro, envolvendo a DSI, a CP Lisboa, CP Porto e a própria Equipa de Gestão do Sistema da Qualidade. 



# SUPORTES DE COMUNICAÇÃO DA EMPRESA

Lançou o Flash CP no seu número 9, editado em 30 de Dezembro, um repto aos leitores daquele suporte de comunicação em versão digital para que se pronunciassem, através de um inquérito contendo 13 perguntas, sobre diversos aspectos - conteúdos, grau de aceitação, locais de leitura, sugestões - do Boletim CP e do próprio Flash CP.

Embora o tempo concedido para responder não fosse muito dilatado - entre os dias 3 e 14 de Janeiro - e os potenciais inquiridos representem um relativo universo dos trabalhadores da empresa, admitimos que o inquérito, com 153 respostas, teve um razoável grau de aceitação e permite extrair importantes conclusões.

Este inquérito, sem prejuízo de oportunamente ser lançado um outro com maior profundidade sobre comunicação interna, em formato papel, abrangendo todo o universo de leitores do Boletim CP, alcançou aprioristicamente o objectivo pretendido ao caracterizar a receptividade deste suporte informativo e, por outro lado, por permitir introduzir alguns ajustamentos.

À primeira pergunta - "em que local tem habitualmente contacto com o Boletim CP?" - (quadro 1), a maior parte dos resultados, com 73,9 por cento (113 respostas), foram para "em casa na versão papel", seguindo-se 15,7 por cento (24 respostas) "no local de trabalho na versão digital", havendo 7,2 por cento (5 respostas) de colaboradores que "não têm contacto com a publicação" e ainda 3,2 por cento (5 respostas) que

declararam que a leitura em papel é efectuada no local de trabalho.

Quanto à pergunta se "costuma ler o Boletim CP na sua casa", o inquérito revelou uma maioria de respostas afirmativas, com 90,2 por cento (138 situações) e 9,8 por cento negativas (15 respostas), enquanto a periodicidade da recepção foi reconhecida em 92,8 por cento (142 respostas) das situações e negativamente em 7,2 por cento (11 respostas).

## 60 POR CENTO DIZ LER TUDO

Interessantes são também as respostas encontradas relativamente ao interesse manifestado pelos colaboradores com a leitura do Boletim CP (quadro 2). Com efeito, 60 por cento dos inquiridos (92 respostas) referiram "ler tudo", enquanto 37 por cento (57 respostas) manifestaram "ler só o que interessa" e 3 por cento (4 respostas) afirmaram "não lerem nada".

Relativamente à questão dos "temas que despertam maior interesse de leitura" (quadro 3), na qual foram disponibilizados 16 assuntos, com amplitude de pontuações entre um e dez, as rubricas que receberam maior aceitação foram os novos serviços (127 pontos), a alta velocidade (101 pontos), a qualidade (96 pontos), passageiros e mercadorias (93 pontos), ambiente e exposições (ambos com 81 pontos), carreiras (79 pontos), parcerias (77 pontos) e inaugurações e intermodalidade (ambos com 69 pontos).

Também a questão 6 - "que novos temas gostava de ver tratados" - incluía, no sistema de pontuação de um a dez, diversas variáveis, sendo, contudo, interessante constatar os resultados da pergunta prévia acerca do sim ou não relativamente ao alinhamento de novos assuntos no Boletim CP: 54,2 por cento (83 respostas) pronunciaram-se no sentido do sim e 45,8 por cento (70 respostas) tomaram posição pelo não.

No desenvolvimento deste item, que abrange um leque diversificado de assuntos sugeridos, destacam-se no entanto três grandes áreas de abordagem de temas: história e museologia ferroviária, questões laborais e recursos humanos e noticiário sobre a vida da empresa. Mas também outros temas mereceram boa "votação": assuntos técnicos (material, tecnologias, inovação, segurança, regulamentação, legislação e qualidade), estratégia de gestão empresarial e projectos corporativos das áreas de negócios, entrevistas, marketing de transportes e opinião dos clientes e noticiário internacional.

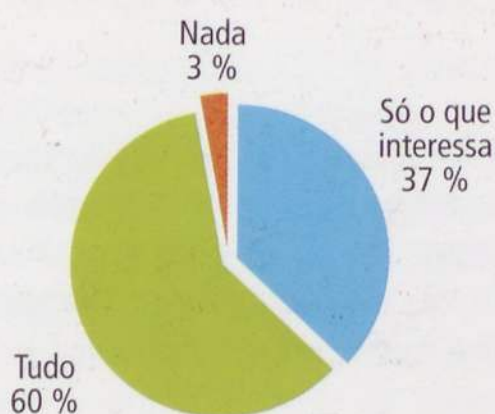
## BOLETIM COM BOA COTAÇÃO

À pergunta "que importância atribui ao Boletim CP como meio de comunicação interno da empresa" (quadro 4), igualmente pontuável entre um e dez, a maioria dos inquiridos, com 90,2 por cento (138 respostas), classificou-o entre 5 e 10, alcançando a nota máxima (26 respostas) o valor de 17 por cento. Entre as notas um e quatro pronunciaram-se apenas 9,8 por cento (15 respostas).

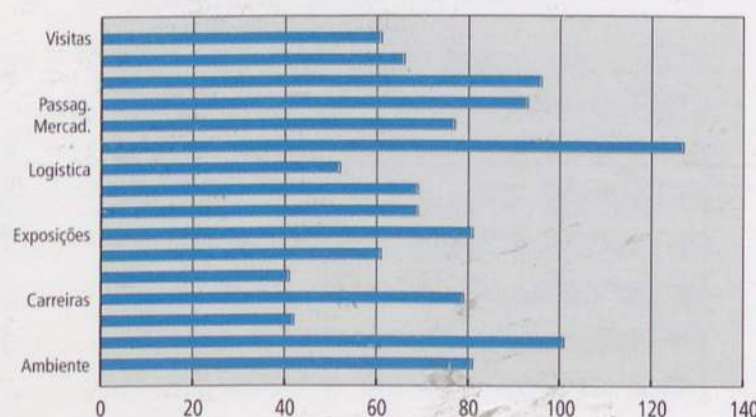
QUADRO 1  
Onde lê o Boletim CP



QUADRO 2  
O que lê do Boletim CP?



QUADRO 3  
Que temáticas costuma ler?





# REVELAM BONS INDICADORES DE ACEITAÇÃO



A outra pergunta formulada neste inquérito, no mesmo sistema de pontuação entre um e dez - "o Boletim permite um melhor conhecimento das actividades desenvolvidas pela empresa" -, a maioria pronunciou-se destacadamente acima de 5 pontos, com 88,2 por cento (135 respostas), ficando entre 1 e 4 pontos apenas 11,8 por cento (18 respostas).

Por último, perante a pergunta "gostaria de colaborar com o Boletim", registaram-se 84 respostas favoráveis e 69 respostas negativas.

## A IMAGEM DO FLASH CP

Três das perguntas deste inquérito dirigiram-se ao mais recente veículo de comunicação da empresa, o Flash CP, o

qual é distribuído às sextas-feiras, via digital.

A atestar pelo nível das respostas, a generalidade dos inquiridos (quadro 5), com 92,8 por cento (142 respostas) é de opinião que o Flash CP veio melhorar a informação interna, enquanto apenas 7,2 por cento (11 respostas) manifestou-se pela negativa.

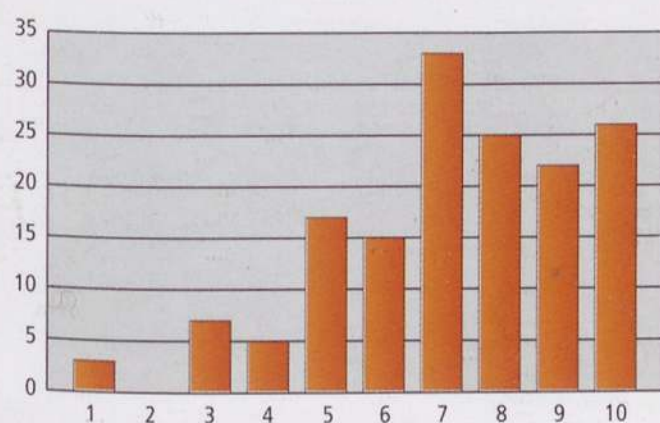
Na última pergunta formulada neste inquérito (quadro 6) - "qual a sua opinião sobre os conteúdos do Flash CP" -, igualmente no sistema de pontuação entre um e dez, 88,9 por cento dos inquiridos (136 respostas) pronunciou-se entre os valores de 5 e 10 e 11,1 por cento (17 respostas) entre os valores de 1 e 4.

## FICHA TÉCNICA

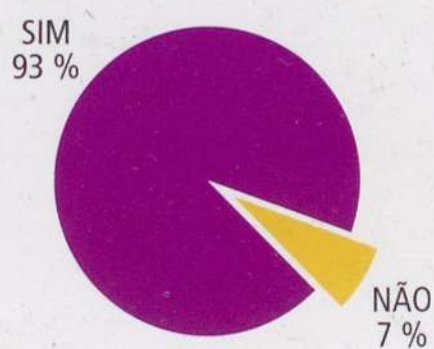
Este inquérito, efectuado junto dos leitores com acesso a suporte digital da empresa, foi realizado entre os dias 3 e 14 de Janeiro, estimando-se que corresponda a cerca de 10 por cento do universo destes utilizadores.

Todas as Unidades e órgão centrais estiveram representadas neste inquérito, com destaque para a CP Longo Curso, com 24,2 por cento (37 respostas), seguindo-se a CP Regional, com 10,4 por cento (16 respostas) e a CP Lisboa com 9,8 por cento (15 respostas).

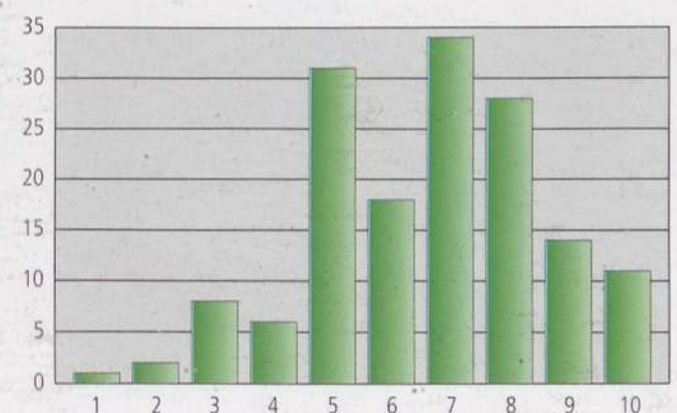
QUADRO 4  
Que importância atribui  
ao Boletim CP?



QUADRO 5  
O Flash veio melhorar  
a comunicação interna?



QUADRO 6  
Qual opinião sobre os conteúdos  
do Flash?





## 6º Congresso Nacional da ADFER

# PRESIDENTE SAMPAIO NA SESSÃO DE ABERTURA


O Presidente da República, dr. Jorge Sampaio, aceitou o convite que lhe foi endereçado pela Associação Portuguesa para o Desenvolvimento do Transporte Ferroviário (ADFER) para estar presente na sessão de abertura do seu 6º Congresso Nacional, que vai decorrer na Fundação Calouste Gulbenkian, em Lisboa, entre os próximos dias 15 e 17 de Março.

Subordinado ao tema central "O Transporte Interurbano de Passageiros", esta reunião magna da ADFER terá na presidência da mesa o dr. Victor Constâncio, governador do Banco de Portugal, enquanto a comissão executiva é presidida pelo dr. Manuel Caetano, assessor do Conselho de Gerência da CP.

De acordo com a entidade promotora, este congresso analisará o tema da intermodalidade e a problemática relacionada com a satisfação das necessidades de deslocação dos cidadãos (ver programa junto), envolvendo todos os diversos modos de transporte e as prin-

cipais entidades do sector. A gestão optimizada dos recursos nacionais e comunitários e a resposta adequada às necessidades de mobilidade do cidadão exigem, de acordo com a ADFER, que sejam equacionadas, em conjunto e de modo integrado, questões como a política de planeamento estratégico dos transportes públicos, o financiamento do sector e a construção de infra-estruturas de transportes. Relevante será também o tema da integração da futura rede de Alta Velocidade com a rede actual e as infra-estruturas aeroportuárias.

Sendo esperada a comparência de cerca de 600 congressistas, a organização convidou também a assistirem aos trabalhos o Comissário Europeu dos Transportes e o presidente da Conferência Europeia dos Ministros dos Transportes.

Outras informações sobre a ADFER e suas iniciativas podem ser obtidas no endereço electrónico <http://www.adfer.pt>. 



### SÍNTESE DO PROGRAMA

#### Dia 15

15 horas - Sessão de abertura

16.30/18 horas - Sessão A: "Política do Transporte Interurbano de Passageiros na UE" - Dinamizador: prof. dr. Jorge Paulino Pereira (docente do IST)

#### Dia 16

09.30/18 horas - Sessão B: "Inovação Tecnológica no Transporte Interurbano de Passageiros" - Dinamizador: eng. Carlos Hormigo Vicente (CP)

09.30/18 horas - Sessão C: "A Competitividade e Complementaridade do Transporte Interurbano de Passageiros" - Dinamizador: dr. António Ferreira de Lemos (ANA)

#### Dia 17

09.30/16.30 horas - Sessão D: "Por uma Política Global e Integrada para o Transporte Interurbano de Passageiros" - Dinamizadora: dra. Lúcia Sequeira (gestora do POCTI)

17 horas - Sessão de encerramento

# UIC ADAPTA ORGÂNICA PERANTE AGÊNCIA FERROVIÁRIA EUROPEIA



Perante a nova realidade da constituição, no seio comunitário, da Agência Ferroviária Europeia, a União Internacional dos Caminhos de Ferro (UIC) - da qual a CP foi um dos membros fundadores -, acaba de ratificar, em assembleia geral extraordinária, realizada no passado dia 16, em Paris, a adopção de uma alteração nos seus órgãos de estudo.

A reorganização agora empreendida, tendo em conta a circunstância da Agência Ferroviária Europeia ter passa-

do a assumir algumas das funções até agora desempenhadas pela UIC, contempla a criação de foros especializados de trabalho, que sucedem às anteriores comissões, as quais detinham amplos poderes decisórios na alçada do caminho de ferro.

Estes novos órgãos de estudo passam a enquadrar a permuta de informação e de experiências em cada uma das áreas especializadas da actividade ferroviária, tendo já sido constituídos os foros de infra-estrutura, de passageiros, de mer-

cadorias e de técnicas e investigação.

A UIC, fundada em 1922, é actualmente a única organização ferroviária de âmbito mundial.

Para mais informações sobre esta matéria pode ser contactado o eng. Simões do Rosário, pelo telefone interno 23.301 ou no endereço electrónico [asrosario@mail.cp.pt](mailto:asrosario@mail.cp.pt). 