

# Inquérito da DECO confirma melhorias nos comboios e muito ainda por fazer



A revista Pro Teste tornou públicos os resultados de um inquérito efectuado pela DECO – como os “consumidores” vêem o comboio. A imagem da CP é “satisfatória”, mas ainda há muito a melhorar, sobretudo no que respeita a pontualidade, horários, frequência de comboios e limpeza. Verifica-se que as preocupações dos passageiros vão em paralelo com as preocupações, intenções e projectos da CP, o que reflecte a eficiência do trabalho realizado pela empresa na auscultação dos clientes. Também se constata que os passageiros estão sensíveis às melhorias já introduzidas, quer no material circulante quer no serviço prestado.

(págs. centrais)

## Caxarias em festa aplaude intermodalidade

Houve festa em Caxarias, com música e foguetes. A população celebrou, deste modo, a concretização de um acordo entre a CP e a Rodoviária Tejo, para conjugar os serviços de comboio com os de autocarro que servem Fátima e Ourém – um exemplo positivo de como a intermodalidade deve funcionar.

(págs. 2 e 3)





## Acordo CP / Rodoviária celebrado em Caxarias



Com justificada festa, Caxarias recebeu o comboio e celebrou a intermodalidade. No dia 1 de Março, foi inaugurada uma articulação intermodal entre a rodovia e a ferrovia que serve – além de Caxarias – Ourém e Fátima.

Trata-se de uma parceria entre a CP e a Rodoviária Tejo SA, com intervenção da Câmara Municipal de Ourém. No âmbito deste acordo, a transportadora rodoviária estabeleceu uma malha de circulação entre as três localidades, com horário ajustado ao caminho de ferro.

A CP, que já serve Caxarias com 32 comboios diários nos

dois sentidos, acolheu positivamente a iniciativa, tal como está receptiva a outras parcerias que, nos mesmos moldes, lhe sejam propostas quer por autarquias, quer por operadores ou outras entidades. Para a empresa, trata-se de colocar o caminho de ferro como elemento integrado no conjunto do sistema de transportes.

Param actualmente em Caxarias, na Linha do Norte, 12 comboios regionais e 4 interregionais com destino a Entroncamento e Lisboa. No sentido ascendente, passam, todos os dias, 12 regionais com destino a Coimbra B e 4 interregionais que se dirigem ao Porto.

#### Comboios especiais para peregrinação a Fátima

Em circunstâncias especiais, podem ser organizados mais comboios, como de resto já está programado para os próximos 12 e 13 de Maio, na espera da vinda do Papa João Paulo II à peregrinação a Fátima. Para o dia 12, serão formados no Porto mais três comboios, com partidas às 10.42, 15.42 e 17.42 – comboios directos a Caxarias. No dia 13, partem dois comboios de Caxarias (às 14.30 e 15.25) directamente para o Porto.

A festa de Caxarias esteve pois justificada: o Presidente da Câmara de Ourém, Dr. David Pereira Catarino, o presidente da Administração da Rodoviária Tejo, Amadeu Ferreira da Silva, e o Presidente da Comissão Executiva da CP/UVIR, Engº Vítor Lameiras, foram ali recebidos, alegremente, com música e foguetes.

O facto demonstrou, uma vez mais, que as melhorias introduzidas têm sempre eco.

## Um maquinista na TV

O comboio foi vedeta na televisão. Aconteceu no passado dia 3 de Fevereiro, na RTP 1, no programa "A Infantaria". Dentro de um estúdio, um maquinista do caminho de ferro explicou às crianças como funciona o comboio. O maquinista é José Marchão, precisamente quem conduziu a primeira viagem do Pendular na ligação Porto/Lisboa.

No programa foi possível ver como o comboio cativa as crianças. Elas encantaram-se com as imagens do Pendular a correrem num monitor de grandes dimensões, colocado na frente do estúdio. Participaram num concurso de desenhos sobre o comboio e puderam dar largas à sua imaginação. Com carrinhos de supermercado simularam uma corrida de comboios. Com constante alegria, entusiasmaram-se com a música do grupo Zimbro ("Apita o Comboio"). Enfim, a magia do comboio nos olhos das crianças que escutaram, atentamente, José Marchão. O "cavalo de ferro", que move pessoas e mercadorias, ali estava numa mensagem da "harmonia" que deve existir entre a pequenada e a ferrovia.



# DECO passa revista aos comboios: resultados satisfatórios, com muito a melhorar

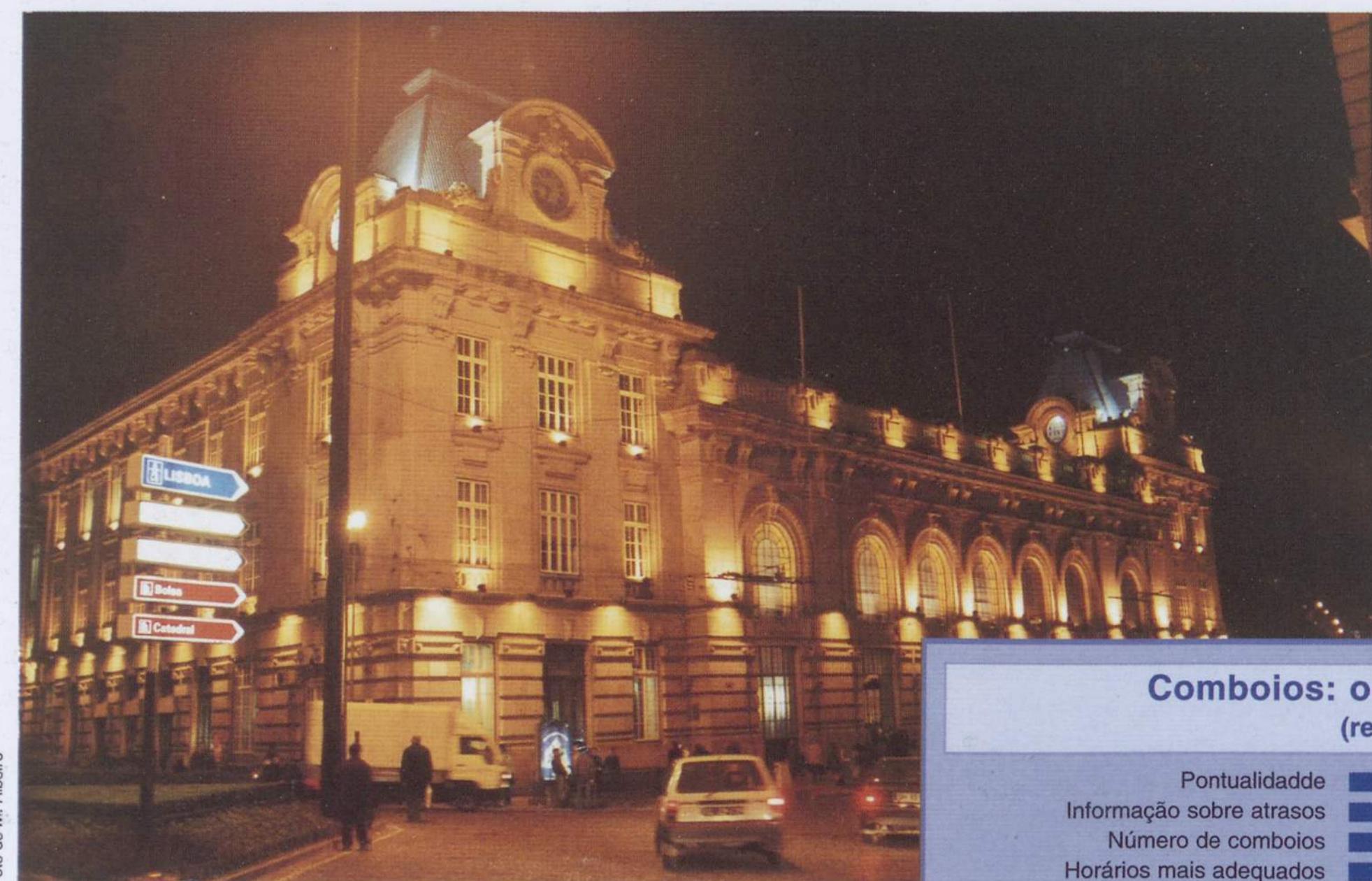


Foto de M. Ribeiro

Os clientes estão sensibilizados para a progressiva modernização em curso na CP, é o que reflectem os resultados do inquérito efectuado pela revista Pro Teste, divulgado em Março.

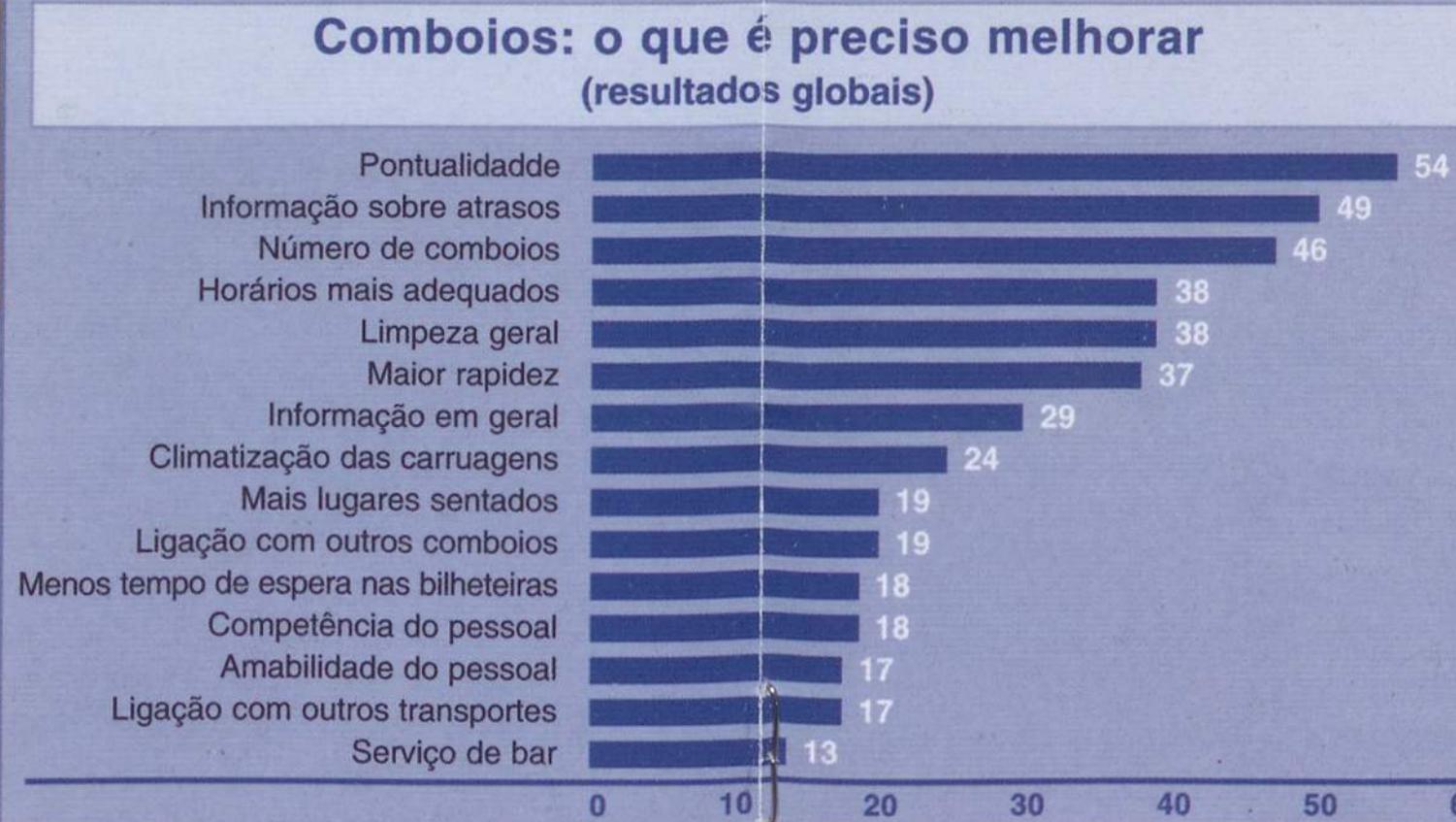
As muitas respostas recolhidas sublinham a boa qualidade de alguns serviços, designadamente o Alfa-Pendular, o Intercidades e o Internacional, confirmando que muito há ainda a fazer no domínio dos Regionais e Interregionais.

O inquérito pecará, todavia, por englobar no mesmo capítulo todos os suburbanos, sabendo-se que existem aqui diferentes situações. Não podem ainda ser equiparáveis os suburbanos de Lisboa e do Porto, por exemplo, muito

embora no Norte tenham já começado a ser dados passos importantes para conferir a mesma qualidade alcançada na área da Grande Lisboa.

O inquérito aprecia aspectos diversos: o perfil do utilizador, a opinião sobre o comboio, sobre o trajecto e sobre o que é preciso melhorar. É, por isso, um bom guia de orientação, de resto ao encontro do que a CP está a fazer com alguns instrumentos de trabalho a que já recorre, por exemplo os barómetros de qualidade.

São também passados em revista alguns outros aspectos: facilidade de acesso aos comboios, limpeza e conservação das carruagens, climatização e espaços



para bagagens, atitude dos funcionários, informação, horários, frequência de comboios.

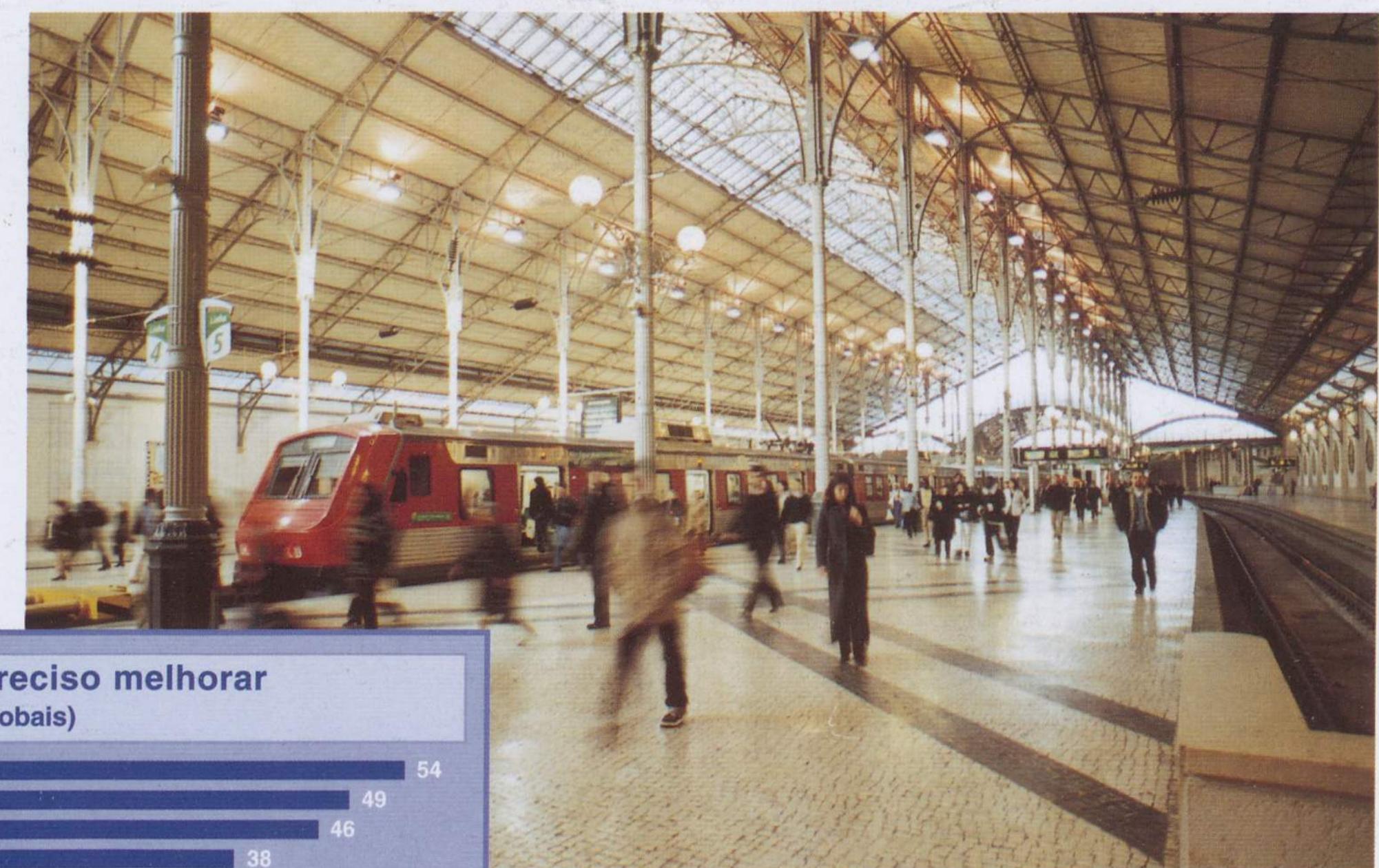
Algumas das observações contidas nos resultados deste Inquérito vão ao encontro de preocupações assumidas pela CP. Por exemplo, quanto à qualidade e asseio registados nas Linhas do Douro, do Oeste, do Leste e da Póvoa. Progressi-

vamente, estão a ser introduzidas melhorias (e outras se perspectivam). No entanto, tal só pode ser feito segundo prioridades que têm a ver com o número de clientes servidos em cada uma das Linhas. Dada a falta de investimento que durante décadas marcou a ferrovia, é natural que ainda existam ligações com problemas graves a resolver. Assi-

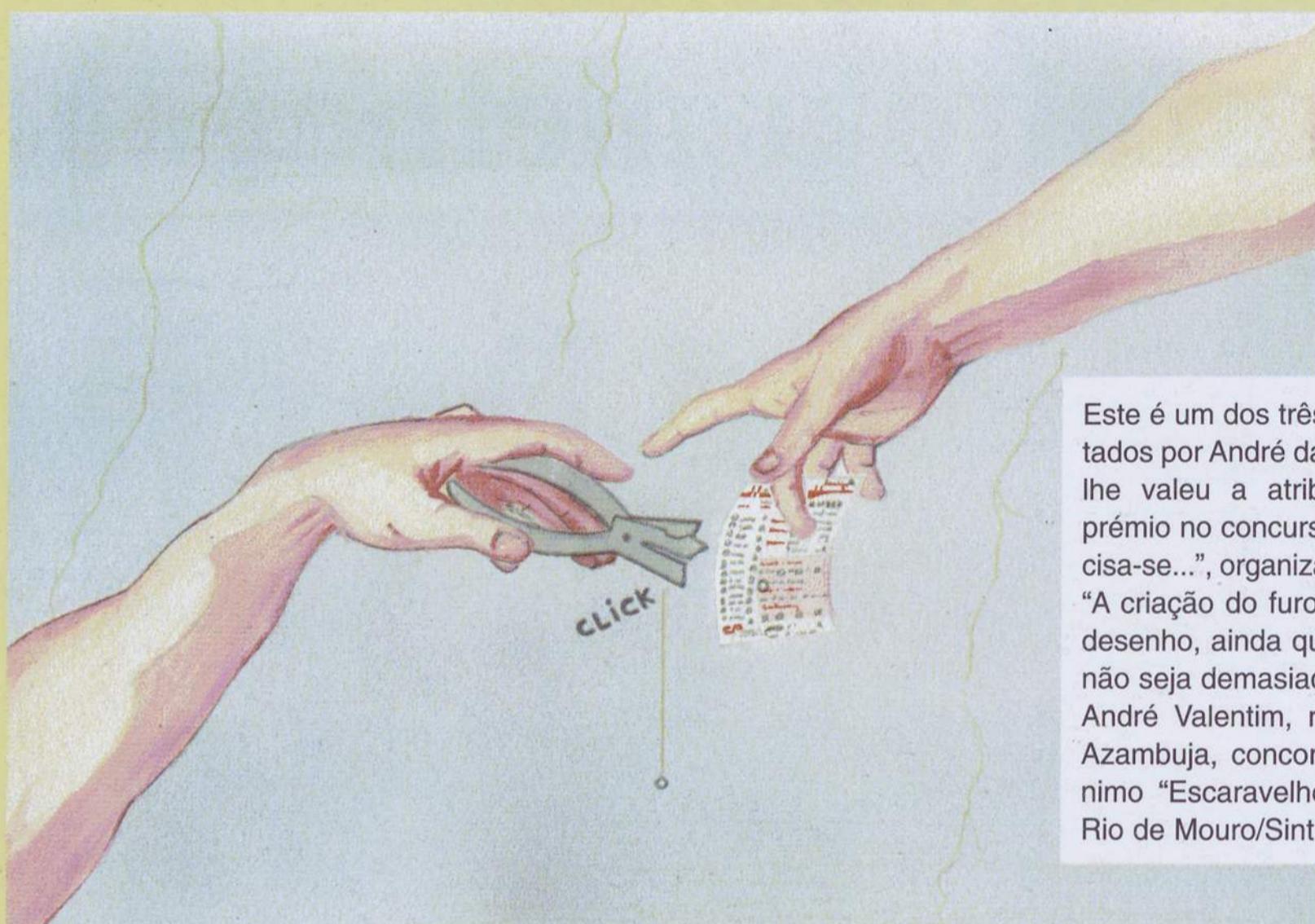
nale-se que a inclusão da Linha da Azambuja no quadro das Linhas com maiores dificuldades, será consequência do inquérito ter sido produzido antes (ou em coincidência) da entrada ao serviço dos "double deck" e do reforço das circulações.

O que se constata também do Inquérito publicado pela Pro Teste é que as preocupações dos clientes são paralelas às da própria CP. Tal passa-se mesmo ao nível do atendimento. A título de exemplo, 50 por cento dos inquiridos estão agradados com a atitude dos revisores, considerados "amáveis" ou "muito amáveis" (excepção feita na Linha de Vendas Novas).

O Inquérito termina com uma



## Concurso “Cartoonista, precisa-se...”



Este é um dos três trabalhos apresentados por André da Silva Valentim, que lhe valeu a atribuição do segundo prémio no concurso “Cartoonista, Precisa-se...”, organizado pelo Boletim CP. “A criação do furo” é um interessante desenho, ainda que a sua mensagem não seja demasiado explícita. André Valentim, revisor na Linha da Azambuja, concorreu com o pseudónimo “Escaravelho Azul”. Reside em Rio de Mouro/Sintra.

## Novo concurso “Vamos contar histórias ferroviárias”

Depois do sucesso obtido pelo concurso “Cartoonista precisa-se”, o Boletim CP promove nova iniciativa: “Vamos contar histórias ferroviárias”. Vamos falar de nós, de coisas que vimos, nos aconteceram ou nos passaram pela cabeça. Com mais este concurso, pretende-se ganhar uma maior interactividade entre o Boletim e os seus leitores.

### PARA CONCORRER, COMO É?

Eis o regulamento:

1. Ao concurso “VAMOS CONTAR HISTÓRIAS FERROVIÁRIAS”, promovido pelo Boletim CP, podem candidatar-se trabalhadores ferroviários, reformados ou no activo.
2. Os textos concorrentes, dactilografados, devem versar histórias relacionadas com os caminhos de ferro, reais ou fictícias.
3. Os textos concorrentes devem ter a extensão máxima de três folhas A4, escritos a dois espaços, com 30 linhas por página.

4. Os textos concorrentes devem ser remetidos ao “Boletim CP” (Concurso “Vamos contar histórias ferroviárias”), em envelope fechado, sem identificação do autor. Serão assinados apenas por pseudónimo. Os elementos respeitantes à identificação do pseudónimo, bem como a indicação de morada e função na CP, devem ser enviados em envelope à parte.
5. Cada texto concorrente deverá ser remetido em quintuplicado, a fim de facilitar a apreciação pelo júri.
6. Cada autor pode participar no Concurso com o máximo de três textos.
7. A data limite para a entrega dos originais é 31 de Julho de 2000.
8. Os textos serão apreciados por um júri constituído por elementos qualificados que atribuirá um primeiro, um segundo e um terceiro prémios, para além de eventuais menções honrosas.
9. Os textos distinguidos serão publicados no “Boletim CP”.

## 7

## Instalações para trabalhadores melhoradas na Linha do Sado

Na Linha do Sado, a par com as melhorias que vão sendo gradualmente introduzidas em benefício dos clientes, a USGL procede também à melhoria das instalações destinadas aos trabalhadores ferroviários. Foi colocado novo mobiliário e criadas novas condições para trabalhar nas bilheteiras do Barreiro e de Quebedo. Pretende-se proporcionar mais conforto e um ambiente agradável que são condições indispensáveis para a melhoria de qualidade do serviço prestado ao cliente.

Também no Barreiro estão já a funcionar um refeitório e um dormitório destinado aos revisores, insta-



lações com qualidade, arejadas, concebidas para apoio àqueles trabalhadores.

Trata-se de uma melhoria que a USGL efectuou no âmbito da modernização da Linha do Sado.



## UVIR “testa” carruagem VIP

A UVIR “testou” a excelência do serviço da carruagem VIP. Optou por realizar nela uma reunião de trabalho da sua Comissão Executiva com os directores de 1º nível, para análise do relatório do exercício de 1999, balanço de actividade, funcionamento da Unidade e definição de perspectivas para o ano em curso.

A reunião, que decorreu a 14 de Março, contou, no período inicial, com a presença do Presidente da CP, dr. Crisóstomo Teixeira.

## CP e Planeta Verde cooperam pelo ambiente



A CP, através da sua Direcção de Marketing e Qualidade, e a Associação Planeta Verde cooperam com o objectivo de defender o ambiente.

Como é próprio do caminho de ferro (hoje em dia, é o meio de transporte menos poluente), esta é uma preocupação que se traduz a vários níveis e ficou expressa neste acordo.

Os guias horários já desactualizados e outro papel impresso foram, entretanto, entregues àquela Associação que se encarrega de o reciclar. O novo papel assim obtido,

reciclado, será distribuído por instituições diversas, incluindo escolas e jardins de infância.

Deste modo, CP e Associação Planeta Verde dão-se as mãos numa iniciativa que, se por um lado, contribui para a preservação da natureza (papel significa árvores abatidas), por outro resulta em benefício de terceiros.

Registe-se que a Associação Planeta Verde tem acordos semelhantes com outras instituições e empresas.

## Projecto “SYNERGI” em separata

Inserimos neste número do «Boletim CP», em separata de quatro páginas, um interessante trabalho elaborado pela Autoridade de Segurança da Exploração sobre a aplicação do projecto Synergi, em curso na nossa empresa.

Trata-se de uma matéria quase pioneira na vertente da segurança ferroviária, já aplicada nas redes da Noruega, da Suécia e da Irlanda, para a qual é solicitada a intervenção activa de todos os trabalhadores e representa uma nova abordagem da cultura da segurança na empresa.

Actuar na prevenção de todo o tipo de incidências de cariz ferroviário constitui, também, um passo importante para a plena satisfação dos clientes.

8  
Manuel Calado da Silva

# “Só me falta o curso do Pendular”

Manuel Calado da Silva é um experiente maquinista. Começou pela tracção a vapor, transitou para as locomotivas a diesel e, com a mesma facilidade, acedeu à tracção eléctrica.

Actualmente com 57 anos, entrou na CP em Agosto de 1966. Residente em Ponte de Sor, iniciou-se profissionalmente no Entroncamento como limpador de máquinas a vapor, tendo transitado, no ano seguinte, para acendedor (função de acender as máquinas e zelar por elas, na ausência do maquinista e do fogueiro).

Em 1967 – ano da chegada das locomotivas 1400 – frequentou (com aprovação) o curso de fogueiro de máquinas a diesel. Embora classificado em primeiro lugar no curso e a residir no Entroncamento, por não haver vaga na Região Centro, foi destacado, em 1968, para a via estreita como fogueiro, para o serviço Póvoa/Guimarães e Trindade/Póvoa. No ano seguinte, ainda como fogueiro, foi colocado na via larga, prestando serviço nas Linhas do Minho e Douro (até à Régua) e no ramal de Braga.

Em 1971, frequentou um curso de maquinista a vapor de via larga, mas foi colocado depois na via estreita (Sernada do Vouga, Viseu, Espinho e Aveiro). Em 1973 e 1974 conduziu, com tracção a vapor, nas Linhas do Minho e Douro, onde se manteve em 1974 com um novo curso de maquinista a diesel.

Depois de tanto deambular, consegue, finalmente, em 1975, voltar ao Entroncamento, de onde partira, para desempenhar sobretudo serviços de passageiros e de mercadorias, em tracção a diesel e eléctrica, no Centro e Sul do País.



Na escala é também frequente surgirem alguns comboios semi-directos Entroncamento/Porto e Entroncamento/Lisboa.

É com indisfarçável orgulho que Manuel Calado da Silva regista que a sua carta “tem quase todos os carimbos” – os sucessivos cursos de maquinista, frequentados com aprovação. E remata: “**Só me falta o curso dos Pendulares!**”.

Este caso raro de polivalência de condução de comboios a vapor,

diesel e eléctricos, quando questionado sobre as suas preferências, é rápido na resposta: “**Tenho muitas saudades do vapor! E sempre que há uma oportunidade, visto a ganga e estou presente!**”.

Para este “colecccionador” de carimbos, que não regista qualquer acidente no seu cadastro, os comboios são a paixão. Por isso, conclui, sentindo-se com saúde e “**amor à camisola**”, não tenciona reformar-se antes dos 65 anos.