

# POLÍTICA DE QUALIDADE

• Uma directiva fundamental

centrais

**CP BOLETIM**

**FOLHA INFORMATIVA INTERNA**

Edição do Gabinete de Relações Públicas da CP – N.º 34 – 20-10-94



FOTO MANUEL RIBEIRO

**SETÚBAL:**  
O "ROSTO" DA ESTAÇÃO NOVA

pág. 2/3

**LINHA  
DO  
MINHO**

• renovação  
vai começar

pág. 8

**IV  
TORNEIO  
DE  
GOLFE**

• um bom  
sucesso

pág. 6

## TERAPIA E PROFILAXIA DA VIOLÊNCIA

A Comunicação Social retoma, com alguma regularidade, o tema da violência nos transportes, particularmente nos transportes suburbanos. A insistência decorre, naturalmente, da persistência do fenómeno. A área escolhida resulta da constância de uma certa marginalidade, vizinha das grandes metrópoles, por elas gerada e indesejada.

No caso da CP, as linhas de Sintra e de Cascais são as "zonas" de mais alto risco, sem deixarmos de pensar nos suburbanos do Grande Porto e em certas circulações especiais de fim-de-semana. No tocante às áreas da Grande Lisboa, no entanto, a frequência estatística é indesmentivelmente maior e justifica os cuidados e os meios técnicos que a Empresa tem evocado e as atenções que as forças policiais lhe têm dedicado.

Reconhecidos os méritos dos esforços que a CP tem desenvolvido no processo, parece-nos, porém, que as soluções técnicas devem ser encontradas num diálogo organizado com as instituições especializadas. Aqui não estamos a referir-nos só à PSP, à GNR e à PJ, mas também aos meios universitários das áreas da Sociologia e da Psicologia que deviam ser convidados e apoiados no aprofundamento do estudo destes problemas psicossociológicos. A dinâmica desses actores sociais contando, naturalmente, com o sentido crítico da comunicação social e com o seu inestimável papel formativo da opinião pública.

**Américo da Silva Ramalho**  
Chefe do Gabinete de Relações Públicas

Está concluída a remodelação da Estação de Setúbal, na Linha do Sado. Preparada já para a electrificação e sinalização eléctrica, a nova Estação assegura melhor qualidade de serviço, permite maior oferta e redução do tempo de transporte.

O empreendimento, realizado em duas fases, diz respeito à adequação das instalações ferroviárias da Estação de Setúbal para o tráfego de passageiros.

O projecto elaborado pela Ferbitas tinha como objectivos entre outros a modificação da Estação nomeadamente:

- novo parque de linhas e plataformas de passageiros;
- passagem inferior e respectivos acessos.

Os trabalhos de via executados asseguram o aumento do tráfego de passageiros e incluíram o aumento das dimensões das plataformas que já estão adequadas à futura electrificação da Linha do Sado e incidiram numa área de aproximadamente 80.000m<sup>2</sup>, entre os dois pontões existentes com as seguintes intervenções fundamentais:

- eliminação da plataforma existente entre as antigas Linhas I e II por ter largura insuficiente;

- renovação de linhas existentes, com aplicação de carris de 54Kg/ml e travessas bi-bloco, com excepção da Linha I (principal) onde foi montado carril de 60Kg/ml e travessas de betão monobloco;
- construção de linhas novas numa extensão aproximada de 2270 metros;
- implementação de oito aparelhos de mudança de via;
- prolongamento da plataforma lateral;
- criação de um novo cais central.

Para assegurar a circulação e manobra de veículos foi executada uma pavimentação em betuminoso numa área aproximada de 5.000m<sup>2</sup>.

Executou-se ainda a instalação eléctrica para assegurar a iluminação de parte da plataforma ferroviária, acessos rodoviários e ainda plataforma de passageiros.

Executada, parcialmente, a instalação da rede de incêndio.

Foram também construídas as estruturas da Passagem Inferior, acessos

- na Plataforma Central de Passageiros: montagem de guarda-corpos e bancos para passageiros;

- na Passagem Inferior: revestimento de paredes e pavimentos, pintura e impermeabilizações;

- arranjos em Instalações da CP:

fornecimentos e trabalhos da CP, estima-se em cerca de 850.000 contos.

Os trabalhos realizados por empreitada foram quantificados em 522.027 contos, na primeira fase, e 123.000 contos, na segunda fase. O valor restante diz respeito principalmente ao valor dos materiais de via aplicados.

## ESTAÇÃO DE SETÚBAL TRABALHOS DE REMODELAÇÃO ESTÃO CONCLUÍDOS



FOTOS MANUEL RIBEIRO

- ripagem da antiga Linha II e construção de nova plataforma central com 7,35m de largura e 300m de comprimento;
- recuo da agulha de entrada na Estação, cerca de 24 metros, para permitir a construção de linhas de resguardos mais compridos;

As intervenções na via e a ampliação da respectiva plataforma implicaram trabalhos de terraplanagem, que atingiram as quantidades de 57.000 m<sup>3</sup> de escavação e de 13.000 m<sup>3</sup> de aterro.

A rede de drenagem foi executada numa extensão de 4.500m.

às plataformas e à Praça do Brasil, numa extensão total de 115 metros.

### A SEGUNDA FASE

No sentido de manter o sistema rodoviário em frente ao largo fronteiriço da Estação, a Direcção de Engenharia da C.P. elaborou nesse sentido um estudo de arquitectura e executaram-se os seguintes trabalhos:

- construção de novos acessos (rampas e escadas) para a plataforma lateral e para a Praça do Brasil;
- arranjo do exterior da Estação;
- sinalética;
- vedações;

Entre a CP e Escola de Formação, foram igualmente executados os seguintes trabalhos:

demolições, pavimentações em acessos, entrada sul, portões na Rua Azinhaga dos Trabalhadores, pavimento betuminoso na passagem de nível na Linha VII;

- edifício de Passageiros: diversos trabalhos de recuperação do exterior e interior do edifício;

- construção, montagem da estrutura metálica do abrigo da plataforma central;

- instalação eléctrica e sonora;

- efectuou-se a remodelação total do edifício da actual estação (E.P.).

Refira-se que a adjudicação da primeira fase dos trabalhos de remodelação da Estação de Setúbal foi entregue ao Consórcio DUMEZ FRANCE/BUCELATO e os da segunda fase à COMPLAGE Lda.

O valor final/global da obra, incluindo

### RESULTADOS ESPERADOS DO EMPREENDIMENTO

Este empreendimento assegurou à Estação de Setúbal infraestruturas que permitirão a utilização do material circulante com comprimento médio de 250 metros e adequação à futura electrificação e sinalização eléctrica, prevista para a Linha do Sado. Em síntese, este investimento irá assegurar:

- aumento da capacidade de oferta no transporte de passageiros;
- redução do tempo de transporte e melhoria da qualidade de serviço;
- melhoria das condições de circulação e segurança dos passageiros;
- melhoria de acessibilidade na região;
- transferência de mercadorias do modo rodoviário para o ferroviário e vice-versa.



Qualidade: um conceito que entrou na vida da CP, impondo-se, desde agora, como meta a atingir em todos os escalões, em todos os momentos, em todas as tarefas. A QUALIDADE será inerente ao serviço ferroviário. Exige-o a competitividade com os demais meios de transporte, exige-o o tempo que vivemos. Exige-o sobretudo o entendimento de que o transporte ferroviário é um serviço público e, por conseguinte, é devido ao utente o melhor. E o melhor não é apenas o equipamento. É também o atendimento, a relação humana, tal como a própria vivência no local de trabalho.

Esta é uma batalha a travar – e a ganhar – pela CP e na CP. Em boa hora, o Conselho de Gerência da Empresa deliberou (deliberação 21/94) definir as bases de uma política de QUALIDADE. Nela se afirma a disposição de "fornecer um serviço integrado de transporte que exceda as expectativas dos nossos clientes, actuais ou potenciais"; se estabelece como meta ser "líderes do mercado". E define-se uma regra de ouro: "cada serviço prestado deverá constituir a melhor referência para futuros serviços".

O Conselho de Gerência instituiu um SISTEMA DE QUALIDADE. Imputou responsabilidades. Criou um CONSELHO DE QUALIDADE. Traçou uma POLÍTICA DE QUALIDADE. É uma questão fundamental: cada um de nós, todos, estará empenhado no SUCESSO desta frente aberta. O futuro do transporte ferroviário, a sua valência, hoje e no futuro, passa pela afirmação, momento a momento, de uma qualidade que não deve ser questionável.

### Deliberação 21/94

A política da Qualidade adoptada pelo Conselho de Gerência, deverá ser aplicada por todos e em todas as situações e é expressa por:

#### "C.P. - QUALIDADE DE SERVIÇO"

Todos os nossos compromissos, atitudes e serviços prestados, devem ser reconhecidos como uma expressão de **Qualidade**.

Fornecer um serviço integrado de transporte que exceda as expectativas dos nossos clientes, actuais ou potenciais, constitui o nosso primeiro critério de **Qualidade** e é determinante para a continuidade e sucesso da Empresa.

É nosso objectivo obter um claro reconhecimento, por parte da opinião pública, da **Qualidade** do serviço prestado, permitindo-nos ser líderes no mercado e maximizando os proveitos, por forma a garantir uma sustentada e contínua melhoria do serviço. Os pedidos e os desejos expressos ou implícitos dos clientes, deverão ser

métodos e de procurar objectivos cada vez mais ambiciosos.

O Conselho de Gerência é responsável por assegurar que a política de **Qualidade** seja compreendida, implementada e desenvolvida, a todos os níveis da Empresa. Serão estabelecidos planos estratégicos para a **Qualidade**. Estes planos definem os objectivos mais importantes, relativamente à **Qualidade** e à forma de os alcançar.

Considera o Conselho de Gerência, como aspectos fundamentais da **Qualidade** do serviço a prestar e que, como tal, deverão ser criteriosamente definidos, quantificados e continuamente perseguidos e melhorados: a **segurança**, a **pontualidade**, a **articulação de horários e ligações**, o **atendimento** e a **informação**, e a **imagem da Empresa** no que se refere a instalações e material.

O Conselho de Gerência da C.P., identificado plenamente com a necessidade de criar na Empresa um sistema de **Qualidade**, que de uma forma sistemática, garanta a determinação das expectativas do cliente e a sua realização, delega no Director de

### Deliberação N.º 23/94

O Conselho de Gerência deliberou atribuir à DGQ as seguintes funções:

- Coordenar a definição da política de **Qualidade**.
- Promover a implementação da política de **Qualidade**, juntamente com

Direcções, o desenvolvimento dos programas de melhoria e a definição dos indicadores de **Qualidade**.

- Aprovar os Manuais de **Qualidade** das Direcções Gerais/Direcções.
- Assegurar que o sistema de **Qualidade** desenvolvido e implementado, responda às necessidades da Empresa.



FOTO MANUEL RIBEIRO

# QUALIDADE: UMA BATALHA QUE VAMOS VENCER

## • três deliberações fundamentais do Conselho de Gerência

satisfeitos e mesmo excedidos pelos nossos serviços, através dum total empenhamento no sentido de fornecer sistematicamente a **Qualidade** pretendida ao preço certo.

Cada serviço prestado deverá constituir a melhor referência para futuros serviços.

A realização desta política e consequentemente o nosso objectivo essencial – passar a operar como uma empresa competitiva e de sucesso – serão ambos determinados pelos nossos recursos, pela nossa organização, pela dedicação manifestada no nosso trabalho e sobretudo pela nossa atitude relativamente ao cliente.

Entende o Conselho de Gerência que a **Qualidade** numa empresa não pode ser imposta a partir do topo. Para operar com **Qualidade** deve poder contar-se com a convicta participação de todos, segundo uma nova cultura, que é a cultura da mudança da vontade e capacidade de submeter continuamente à discussão as próprias certezas, hábitos,

Gestão da **Qualidade** a suficiente e necessária autoridade na Empresa, para desenvolver, implementar, controlar e verificar a implementação do sistema da **Qualidade**.

As normas NP/EN 29000/4 servirão de quadro de referência para implementação do sistema.

Os Directores Gerais e Directores serão os primeiros responsáveis pela implementação do referido sistema em cada uma das suas áreas de responsabilidade.

É criado um **Conselho da Qualidade** que funcionará como Órgão Consultivo do Conselho de Gerência para os aspectos da **Qualidade**.

### Deliberação n.º 22/94

No seguimento da Deliberação N.º 21/94, o Conselho de Gerência deliberou criar um Conselho da **Qualidade** para o qual definiu:

os responsáveis das Direcções Gerais/Direcções.

- Apoiar a preparação dos Manuais de **Qualidade** nas Direcções Gerais/

- Realizar ou coordenar a realização das auditorias de **Qualidade**.

- Presidir ao **Conselho de Qualidade**, por delegação.

### 1. Composição

O **Conselho da Qualidade** é composto pelos seguintes membros permanentes:

- a) Presidente do Conselho de Gerência;
- b) Director de Gestão da Qualidade;
- c) Director Geral de Gestão de Infraestruturas
- d) Director Geral de Serviços de Transportes;
- e) Director Geral de Engenharia e Investimentos;
- f) Director de Planeamento;
- g) Director de Recursos Humanos;
- h) Director de Marketing.

O **Conselho da Qualidade** será presidido pelo Presidente do Conselho

de Gerência ou pelo Director de Gestão da **Qualidade**, por delegação. Sempre que se considere necessário, serão convidados a integrar o Conselho, directores de outras áreas não operacionais.

### 2. Competências

O **Conselho da Qualidade** é um Órgão Consultivo do Conselho de Gerência, com a composição indicada no número anterior e que apoia a Gerência na definição da política da **Qualidade**, no estabelecimento dos planos estratégicos de melhoria, na análise dos desvios à sua implementação e na definição de acções correctivas.

O **Conselho da Qualidade** reunirá com uma periodicidade semestral.



## IV TORNEIO DE GOLFE DO GRUPO

**D**ecorreu em princípio de Outubro, no *green* de Palmares, Algarve, o IV Torneio de Golfe do Grupo CP. Dezoito buracos com par 71, o Clube de Palmares tem traçado com grau de dificuldade aceitável, o que contribuiu para o prestígio deste torneio, incluído no circuito Golfe & Comunicação.

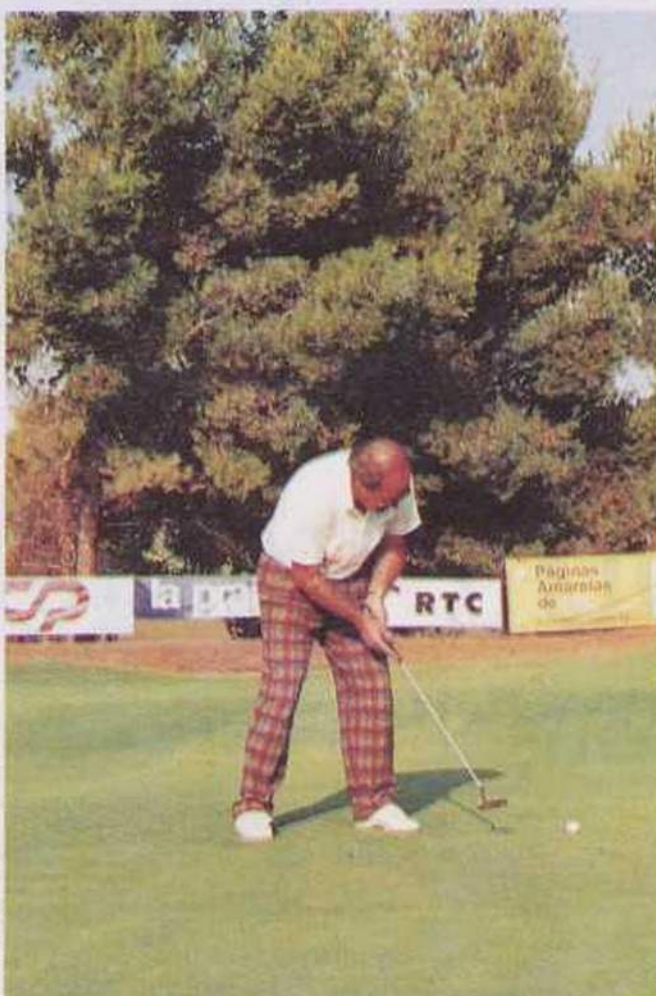
As condições climatéricas foram excelentes – sol, calor, sem vento. Cento e quarenta participantes, amadores convidados entre as quais figuras destacadas de vida pública (desportistas, técnicos, empresários).

O Torneio contou com a colaboração do Hotel Penina Golf.

Disputado em duas voltas (36 buracos), na modalidade de "stableford ecletic" (por pontos), o IV Torneio do Grupo CP atribuiu classificações em *gross* (valor absoluto) e em *net* (valor relativo), tanto para homens como para senhoras. Foram também atribuídos quatro prémios especiais – aos jogadores com a pancada mais longa no *fairway* do buraco 18 e para a bola colocada mais perto da bandeira do *green* do buraco 10.

Os vencedores de cada categoria foram convidados a disputar a final do IV Circuito Golfe & Comunicação, que se realiza no México, em Janeiro do próximo ano.

FOTOS MANUEL RIBEIRO E VIRIATO



## CP EM BREVES

- **HOMENAGEM** ao comboio: a Câmara Municipal de Viseu vai erguer uma fonte cibernética alusiva à história dos caminhos de ferro. O monumento está projectado para o local onde outrora existiu a estação ferroviária terminal das Linhas do Vale do Vouga e do Dão.

~

- **ACISIF**, SIGLA que significa Associação Católica Internacional ao Serviço da Juventude Feminina. Está presente na estação de Campanhã, em apoio de quantos se acharem em dificuldades. Um gabinete de apoio e informação – SOS Gare – foi ali instalado, funcionando todos os dias da semana, das 8 às 20 horas. Uma iniciativa que se louva.

~

- **UM CENTENÁRIO**: dia 25 de Setembro, festejou cem anos de existência a Associação Humanitária dos Caminhos de Ferro do Sul e Sueste (Barreiro). Cem anos de história gloriosa, sempre ligada à história dos caminhos de ferro. Parabéns.

~

- **MEDIANTE DOTAÇÃO** do Fundo de Regulamentação da Dívida Pública, a CP aumentou o seu capital de 89,506 milhões para 93,506 milhões de contos.

~

- **ASSINALÁVEL**: o tráfego de mercadorias tem vindo a aumentar na Linha do Oeste, atingindo em 1993 um milhão de toneladas. Um exemplo positivo a demonstrar a boa capacidade do caminho de ferro para responder às necessidades de economia. Regista-se.

FOTO VIRIATO



A AUTOMOTORA VIP fez-se presença em muitos acontecimentos da vida nacional.

Dadas as suas características, este produto CP permite não só viagens agradáveis, mas também, em simultâneo, óptimas condições de trabalho. Durante o Congresso de Medicina, realizado na Figueira da Foz (e que contou com o apoio da CP), a automotora VIP trouxe um grupo de congressistas da cidade da foz do Mondego até Óbidos, uma "escursão" que deu, a quem nela esteve, o prazer de viajar sobre os carris e o prazer das belas paisagens que a linha férrea atravessa.



O CLUBE FERROVIÁRIO DE PORTUGAL tem já ilustres pergaminhos no atletismo. Uma vez mais, as camisolas amarelas (patrocinadas pela Fernave) destacaram-se; nos 25 Kms de Cascais-Lisboa, prova de estafeta, na qual os "ferroviários" apresentaram duas equipas. Boa forma, alegria de competir, resultados assinaláveis.

O CFP continua a honrar no desporto os ferroviários portugueses.

# LINHA DO MINHO

→ tudo  
a postos  
para começo

FOTO MANUEL RIBEIRO



## dos trabalhos de modernização

Foi adjudicada a obra de duplicação e electrificação da via férrea de Ermesinde a S. Romão de Coronado. Integrada no projecto de duplicação e electrificação da Linha do Minho, a obra – da responsabilidade do Gabinete do Nó Ferroviário do Porto – estará concluída em Janeiro de 1996. É orçada em 3,73 milhões de contos.

O GNFP abriu igualmente concurso para a duplicação e electrificação do troço ferroviário São Romão-Lousado e para a reconversão em via

larga e também electrificação do troço Lousado-Santo Tirso. São notáveis benefícios para a rede ferroviária do Norte do País, que vão permitir mais rápida ligação entre os grandes centros urbanos nortenhos, contribuindo, deste modo, para o descongestionamento das mais que saturadas estradas nacionais. Entretanto, está já em fase de estudo prévio a reconversão em via larga do troço Santo-Tirso-Guimarães, última fase de modernização de Linha de Guimarães.

Até ao fim do ano, e por acção do GNFP, será lançado o concurso para a elaboração do projecto de remodelação do troço Lousado-Nine. O projecto inclui duplicação e electrificação da via (futuramente até Braga), remodelação de estações, supressão e automatização de PNs, instalação de novo equipamento de sinalização e telecomunicações. Prevê-se a conclusão dos trabalhos dentro de cinco anos, na vigência do actual Quadro Comunitário de Apoio. ■

### – BOLETIM INFORMATIVO

Edição do Gabinete de Relações Públicas da CP

Calçada do Duque, n.º 20 • 1294 LISBOA CODEX • Tel. (01) 346 31 81 / 346 69 45 • FAX (01) 347 65 24 • Telex 13334 FERROS P

Composição e Impressão: Pentaedro, Publicidade e Artes Gráficas, Lda.

Praceta da República, Loja B • Póvoa de Sto. Adrião • 2675 ODIVELAS • Tel. (01) 938 71 80 / 938 71 90 • FAX 937 75 60

Tiragem: 21 000 exemplares • Distribuição Gratuita