



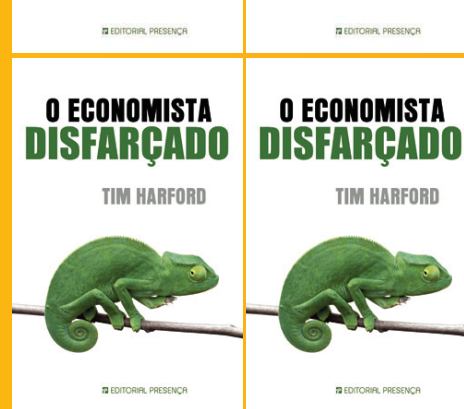
livro recomendado

O Economista Disfarçado

Autor. Tim Harford
Editora. Presença

Ao contrário dos milhares de passageiros sonolentos que todas as manhãs saem da estação de metro de Farragut West, em Washington DC, EUA, a caminho do trabalho, Tim Harford não consegue parar no Starbucks (cadeia de cafés norte americana) e beber o seu cappuccino, tranquilamente, sem começar a pensar em quem ganha dinheiro com o preço do café. Defeito profissional.

Economista e jornalista, Tim Harford, 32 anos, assina, semanalmente, duas colunas na revista do prestigiado jornal Financial Times. Uma delas, o Querido Economista, procura resolver problemas pessoais dos leitores, recorrendo às mais recentes teorias económicas. A segunda, O Economista Disfarçado, é um espaço onde o autor explica a realidade quotidiana, através do olhar treinado do



especialista. Esta coluna dá também título ao livro que se tornou num best seller nos EUA e no Reino Unido, no princípio do ano, e que a Editorial Presença acaba de lançar em português.

Ao longo do seus dez capítulos, O Economista Disfarçado explica, entre outros enigmas, porque raramente conseguimos fazer um bom negócio ao comprar um carro em segunda mão, revelando aquilo que os supermercados não querem que saibamos, ou o porquê das filas de trânsito.

Disco recomendado

José Cid



Baladas
da minha vida



Em qualquer parte do mundo raríssimos são os artistas que conseguem estar no topo durante 40 anos. José Cid encontra-se neste grupo restrito, por mérito próprio, de há muito reconhecido. E é

isso mesmo que se encontra em largas dezenas de inesquecíveis canções, que vão do étnico ao fado, do pop ao rock, ou do popular ao jazz. Baladas da Minha Vida, recupera as mais célebres

baladas escritas entre 1966 e 2000 e vem mostrar-nos uma das facetas de José Cid - a de autor/compositor e intérprete de baladas.



expos.**shows**
Keith Jarrett

Keith Jarrett apresentou-se pela primeira vez a solo perante o público português numa noite quente de Junho de 1981, no Coliseu dos Recreios, em Lisboa. Vinte e cinco anos depois, o prestigiado solista e improvisador regressa e vai subir ao palco do Grande Auditório do CCB para um concerto único com Gary Peacock no contrabaixo e Jack DeJohnette na bateria.

Keith Jarrett / Gary Peacock / Jack DeJohnette
Centro Cultural de Belém
12 de Novembro de 2006
20h | Grande Auditório

tempoextra Sudoku

7					8			
2		5	4			7		9
		8		5	7	4	1	
6		4		8			9	
8				1				5
	7			4		8		1
	5	7	1	6		9		
1		9			4	6		3
			5					4

bus.01

Canal de Notícias da Barraqueiro Transportes SA

DD Discurso Directo

BUS. A Barraqueiro Transportes de viva voz

Uma empresa que emprega quase um milhar de trabalhadores e que transporta mais de 16 milhões de passageiros por ano, cria, necessariamente, um público vasto e interessado nos desenvolvimentos da sua actividade. Na sociedade da informação, o acto de comunicar, torna-se, assim, uma responsabilidade. Neste sentido, e de forma a estabelecer uma ligação desprentensiva com clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros institucionais e de negócio, lançamos o primeiro número da BUS - Canal de Notícias da Barraqueiro Transportes, S.A., publicação quadrimestral dedicada à afirmação dos avanços operacionais, aos eixos de mudança e as dinâmicas socioprofissionais da empresa.

Para além da afirmação institucional, a BUS será uma publicação que se pretende apelativa e comunicante. As informações técnicas e aos assuntos do mercado adicionaremos temas de fundo, entrevistas, rubricas de vocação lúdica, notícias e histórias concretas sobre as pessoas que fazem a empresa e os destinos que cumprimos diariamente. O necessário rigor e a natural sistematização do conteúdo editorial, não impedirão a participação empenhada do seu público na construção da BUS. Da mesma forma que contamos consigo para construir um futuro sólido para a Barraqueiro Transportes, S.A. é com o valor da sua voz que vamos, certamente, conduzir a bom termo esta viagem que agora se inicia.

PrimeiraMão

O impacto do preço dos combustíveis no sector dos transportes: Eficácia e competitividade para vencer a conjuntura.

Soluções emergentes

Se o aumento dos custos dos combustíveis fósseis afecta transversalmente todas as economias, a verdade é que um dos sectores mais penalizados é inevitavelmente o dos transportes.

A subida, até há pouco tempo inimaginável, do preço do petróleo, que se antevê atingir os 100 USD quando em 2002 era de 50 USD por barril, traz decisivos desafios de gestão às empresas do sector, exigindo de todos os que exercem actividade nesta área, a adopção de novos modelos culturais e operacionais.

Os números são elucidativos: entre 2003 e 2005, o preço do gasóleo sofreu um agravamento de 41% e, segundo um estudo do Eurostat (organismo de estatística da União Europeia), divulgado a 28 de Agosto, os combustíveis em Portugal são dos mais caros da Europa, sendo, consequentemente, o país da Zona Euro onde o custo dos transportes mais subiu nos últimos 12 meses.

Para promover o equilíbrio das empresas de transporte colectivo de passageiros, a Antrop, associação empresarial do sector, defende a contratualização do serviço prestado e o apoio claro do Governo ou Autarquias no controlo do estacionamento e na criação de corredores bus, bem como incentivos significativos à modernização da frota.

Mas existem, entretanto, linhas de acção paralelas que permitem, senão vencer, combater com sentido estratégico os efeitos de uma conjuntura difícil, a saber:

A promoção de políticas que conduzam a um aumento de eficiência das frotas e dos trajectos e sua coerente adequação às dinâmicas demográficas e sociais nas regiões em que operam;

A racionalização dos procedimentos operacionais que resultem, por um lado, na redução dos custos

de exploração e, por outro, num ganho de qualidade do serviço prestado;

O recurso a viaturas de baixos consumos e a aposta nas energias alternativas;

Um constante esforço ao nível da gestão de produto e do marketing, no sentido de tornar mais apelativa a opção pelo transporte público, na medida em que é mais económico e, em grande parte dos trajectos, mais rápido que o automóvel privado, muitas vezes sub-ocupado.

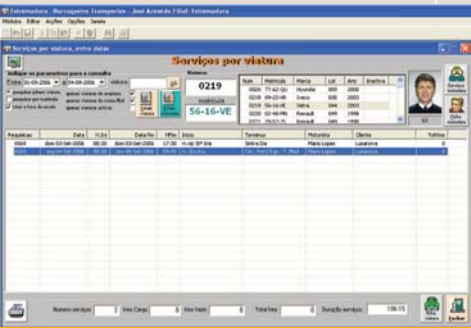
Grande parte destas linhas de acção são já, aliás como se faz testemunho nesta primeira edição da BUS, fortes apostas da Barraqueiro Transportes, que procura encontrar novas soluções para os desafios da actual e difícil conjuntura.

Ignição → SistemaTransporter:

Uma ferramenta on-line para aumentar a performance.

Com o objectivo de diminuir consideravelmente o recurso aos suportes em papel, disponibilizando aos colaboradores informação online e uniformizando as metodologias interdepartamentais da Direcção Operacional, a Barraqueiro Transportes implementou recentemente o sistema informático TRANSPORTER de gestão de frota e marcação de reservas. Este sistema, desenvolvido e adaptado às necessidades da empresa, automatiza os procedimentos da área comercial (orçamentos, facturação e contratos de aluguer) registando o enquadramento estatístico da actividade; funcionalidade que permite, em tempo real, a

obtenção de informação relativa aos custos de exploração, nas suas várias vertentes. O Transporter define simultaneamente toda a área de escalas (viaturas, motoristas, expressos, etc.) as obrigações legais decorrentes da actividade, os planos de pagamento ao pessoal e a manutenção periódica das viaturas, apresentando também nesta área dados estatísticos relevantes para a boa gestão da empresa. Através do BTNET, um sistema de informação em circuito interno associado ao Transporter, os colaboradores têm uma ferramenta de gestão que providencia dados sobre o sistema de qualidade da



Empresa, a disponibilidade de frota e de recursos humanos, a aprovação de facturas e o Controlo de Gestão. Graças a este novo sistema informático, a Barraqueiro Transportes dá um passo em frente no que respeita à racionalização e optimização dos procedimentos e métodos de trabalho, tendo sempre como meta uma subida do nível qualitativo do serviço ao cliente.

Estação de Serviço

Certificação de Qualidade: Um processo em evolução constante.

por Pedro Freire d'Andrade
O processo de Qualidade na Barraqueiro Transportes, S.A. iniciou-se em 1999. Durante uma primeira fase procedeu-se a um diagnóstico de duas áreas operacionais da empresa: a Barraqueiro Alugueres e a Estremadura. Nestas duas áreas foram analisados os procedimentos utilizados na empresa e a forma como os mesmos deveriam ser alterados para cumprir com a Norma ISO 9002 : 1995. Esta primeira análise veio mostrar que a prática corrente da empresa estava perfeitamente adequada aos requisitos da Norma e garantia desde já a qualidade do serviço prestado. Faltava montar um sistema de registo para poder evidenciar isto mesmo. Fruto do empenho do

Conselho de Administração foi então definida a Política da Qualidade sob o tema “Faça boa viagem na nossa Companhia”, cujos objectivos alcançavam a formação, a inovação e o desenvolvimento tecnológico, a prática de preços competitivos, o respeito pelo ambiente e a satisfação do cliente e dos accionistas. A segunda fase do processo passou pela formalização dos procedimentos utilizados nas áreas operacionais envolvidas no processo. Deste trabalho nasceram os “Manuais de Garantia da Qualidade”, tendo sido criados e implementados alguns novos procedimentos exigidos pela Norma, desde os inquéritos sistemáticos de satisfação dos clientes e



o seguimento das reclamações ou não-conformidades ao tratamento da documentação e dos registos do sistema. Em Dezembro de 2000 a Barraqueiro Alugueres foi certificada pela APCER conforme a norma ISO 9002. Em Setembro de 2001 foi a vez da Estremadura. O maior contacto com os nossos clientes e a sistematização do tratamento das não-conformidades trouxe à empresa um conhecimento mais profundo da sua actividade, permitindo-lhe tomar medidas conducentes à melhoria do serviço prestado. Durante o ano de 2004 entrou em vigor a Norma 9001 : 2000. Com a nova Norma chegou o conceito de “melhoria contínua” evidenciada através do acompanhamento periódico de diversos indicadores. A Barraqueiro Transportes aproveitou da melhor forma a chegada destes novos conceitos certificando mais uma área da empresa, a Frota Azul. Foi também a altura certa para unificar e simplificar procedimentos que divergiam entre as diversas áreas operacionais. O processo continua em evolução na Barraqueiro Transportes, estando prevista para o ano corrente a certificação de mais uma área da empresa, a Esevel.

Aquientrenós GACTGB

Um valor em comum.

O Grupo de Apoio e Convívio dos Trabalhadores do Grupo Barraqueiro (G.A.C.T.G.B.), foi fundado a 01 de Janeiro de 1987 e tem por objecto social a realização pessoal, social, cultural e desportiva dos trabalhadores do Grupo Barraqueiro. Ao longo dos anos temos procurado organizar eventos cuja natureza seja do agrado de todos os sócios, oferecendo-lhes a oportunidade de conviver, praticar desporto, desenvolver actividades lúdicas e de interesse comum. Para continuarmos e melhorarmos o programa de iniciativas, é importante a sua contribuição. Se ainda



não é sócio, adira ao projecto. Se já faz parte desta realidade associativa, envolva-se mais. A sua participação activa é fundamental para implementar um novo dinamismo nas actividades do Grupo. Contacte-nos. Vai ver que, juntos, podemos fazer do G.A.C.T.G.B. uma comunidade válida e útil para todos.

Sede: Instalações de Frielas
Tel.: 219 887 187
E-mail: gactg_barraqueiro@yahoo.com

15mnts. com:



Martinho Santos Costa, Administrador Delegado da Barraqueiro Transportes, S. A. inaugura esta rubrica da BUS com um interessante leque de pontos de vista sobre a difícil conjuntura do sector dos transportes e a filosofia operacional da empresa:

As energias alternativas ainda não são alternativa.

O sector dos transportes sofre, hoje em dia, duas pressões interactuantes: o constante aumento do custo dos combustíveis e a necessidade de procurar introduzir veículos que recorram a energias não poluentes. Sendo a maior empresa do país no que se refere aos transportes interurbanos e ao aluguer de autocarros, como encara a Barraqueiro Transportes estes desafios?

A Barraqueiro Transportes é uma empresa muito peculiar, que abrange as mais diversas categorias operacionais, do transporte urbano, local e de pequena dimensão, ao turismo internacional de longo curso. Para nós, o impacto ambiental da actividade é uma preocupação central, mas são sobretudo os efeitos económico-financeiros das constantes subidas dos custos dos combustíveis que têm ocupado, recentemente, grande parte da nossa atenção, já que estes não são subsidiados e representam, neste momento, cerca de 30% dos custos de funcionamento. Para a nossa actividade as energias alternativas não são alternativa: os autocarros de motor eléctrico ou movido a gás natural estão na fase inicial do seu desenvolvimento, revelando grandes problemas ao nível da autonomia e da oferta de postos de abastecimento. É completamente impossível a um veículo de transporte interurbano, por exemplo, que faz cerca de 1000 km por dia, ter uma autonomia de apenas 200 ou 300 km sem que disponha de um posto de abastecimento na área geográfica do seu percurso. Neste momento não é de facto aplicável qualquer combustível alternativo ao gasóleo. Porém o diesel tem tido uma evolução, nos últimos anos, que o projecta para um combustível muito pouco poluente. Em Outubro deste ano, com a entrada em vigor dos motores Euro 4, e depois, em

MartinhoSantosCosta Energias alternativas

2008, com a referência Euro 5, os níveis de emissão de poluentes vão ser substancialmente reduzidos. Neste sentido, os motores a diesel, face à sua autonomia e facilidade de abastecimento, continuam a ser a nossa única opção viável. O que fazemos na Barraqueiro Transportes, é investir seriamente na aquisição de viaturas novas, com níveis de consumo e emissão de poluentes mais baixos. Operamos hoje com autocarros cujo consumo é consideravelmente menor que viaturas adquiridas há 10 anos atrás.

Na área metropolitana de Lisboa, tem-se verificado uma perda continuada da quota de mercado do Transporte Colectivo e o aumento proporcional do Transporte Individual. Que razões aponta para esta situação e que esforços tem feito e fará a Barraqueiro Transportes no sentido da divulgação das vantagens do Transporte Colectivo Rodoviário?

Em Portugal, nas décadas que se seguiram ao 25 de Abril de 74 e face à submotorização existente, registou-se uma aposta clara no transporte individual: o acesso ao crédito foi facilitado e a política fiscal do estado favoreceu o consumo empresarial neste sector, nomeadamente na aquisição de viaturas de serviço, sem oferecer em contrapartida qualquer protecção aos transportes públicos, nem sequer uma política de incentivo à renovação das frotas. Assim, os transportes colectivos não são, actualmente – e excluindo algumas linhas em parte operadas pela Barraqueiro Transportes – apelativos ao grande público, apresentando em geral uma pouco competitiva qualidade de serviço. Porém, as obrigações do Estado Português a curto prazo, que derivam fundamentalmente dos compromissos referentes ao Protocolo de Quioto, terão inevitavelmente que levar ao incentivo da qualidade no transporte colectivo, pelo que estamos moderadamente optimistas quanto ao futuro. Se o Estado regular com maior eficácia o estacionamento nas grandes cidades, se for feito o necessário investimento em interfaces adequados, se forem criadas mais vias dedicadas ao tráfego do transporte colectivo (e desimpedidas as que existem), criam-se condições para encurtar os tempos dos percursos, melhorando a rentabilidade do transporte e libertando assim as empresas do sector para o investimento na qualidade da frota e do serviço. A Barraqueiro Transportes tem linhas piloto onde a excelente qualidade de frota e a rigorosa pontualidade têm cativado novos utentes do serviço. Isto porque a principal divulgação da actividade é a qualidade da sua performance. Grande parte daqueles que não aderem à opção do transporte público não sabem que o serviço existe ou avaliam-no abaixo da sua qualidade real. As pessoas não usam o transporte por opção mas por necessidade. Na Barraqueiro Transportes, temos feito, nalgumas carreiras piloto, campanhas de divulgação com distribuição de prospectos informativos e oferta de bilhetes de transporte. As campanhas têm registado algum sucesso, embora seja difícil mensurar estas acções com rigor. Em todo o caso, pouco a pouco e nestas linhas de maior qualidade, vão-se atingindo estratos sócio-profissionais mais elevados, combatendo-se assim o preconceito, facto que nos dá muita satisfação.

A Secretária de Estado dos Transportes defende a redução dos custos totais de transporte, mediante o fomento e o reforço da intermodalidade, a utilização racional dos recursos e um aumento da eficiência nas ligações. E esta também a visão da Barraqueiro Transportes?

A Barraqueiro Transportes opera linhas de transporte local onde tem concessão exclusiva e, nos percursos

interurbanos para Lisboa tem fomentado precisamente essa intermodalidade, através da disponibilização de passes integrados com outros operadores. Seja como for, é nosso firme princípio nunca prejudicar o cliente por questões ligadas ao mercado e à presença de operadores concorrentes.

A Barraqueiro Transportes coloca em movimento, diariamente, cerca de 630 autocarros em perfeitas condições de operacionalidade. Fale-nos um pouco das exigências em matéria de segurança e qualidade do serviço que a actividade implica.

A qualidade e a segurança são responsabilidades inerentes a uma empresa que, por exemplo, tem autocarros que andam meses seguidos no estrangeiro. A consciência profunda que temos destas responsabilidades reflecte-se na Certificação da Qualidade, pela APCER, de 3 áreas operacionais da empresa, estando ainda em fase de conclusão a certificação de uma quarta área operacional, a da manutenção pesada. As viaturas da Barraqueiro Transportes têm por trás um suporte de manutenção abrangente e rigoroso, fruto de um amplo investimento que resultou na criação de postos de manutenção em todas as áreas geográficas em que exercemos actividade. Além disso, a empresa respeita escrupulosamente as inspecções periódicas obrigatórias e toda a restante legislação em vigor, de forma a colocar na estrada apenas os veículos que estão em perfeitas condições de funcionamento. No capítulo dos recursos humanos, temos apostado forte na formação de mecânicos e motoristas, sendo que estes são anualmente formados em condução económica e defensiva, relações com clientes e transporte de crianças. Este último ponto é de importância estratégica, já que somos hoje a maior transportadora de crianças do país, nomeadamente através dos serviços prestados às instituições que organizam colónias de férias. No Verão, a Barraqueiro Transportes tem cerca de 300 autocarros adstritos ao transporte de crianças para a praia, pelo que terá sempre que assumir a responsabilidade da mais rigorosa segurança.

Fazendo parte de um Grupo empresarial com sete décadas de existência e sendo hoje uma marca líder no seu segmento, que transporta 16 milhões de passageiros por ano, a Barraqueiro Transportes terá ambições para o futuro. Quer revelar algumas dessas expectativas?

Fazemos todos os dias o melhor que nos é possível para melhorar o serviço prestado e temos de facto a ambição de transformar qualitativamente os transportes do país, procurando atingir novos graus de satisfação dos clientes. Para isso colocamos em acção novos sistemas de gestão, apostando em tecnologias inovadoras que reforçam a eficiência, bem como na formação dos recursos humanos e na constante renovação da frota. O desenvolvimento de um novo sistema de bilhética, com cartão de leitura sem contacto e integrado com a Carris e o Metro de Lisboa, é bem o exemplo dos eixos que implementamos na senda da modernidade. Esta novidade vem aliás na sequência de uma renovação efectuada há 15 anos, quando fomos a primeira empresa no país a implementar um sistema electromagnético de cobrança e validação dos bilhetes. Estes esforços não são porém suficientes. Procuramos continuamente pressionar o poder político – central e autárquico – para criar condições que nos permitam operar melhor. E não se trata aqui de criar dependências de subsídios, mas apenas de exigir condições adequadas e sensatas para que uma actividade desta importância económica e social possa ter melhores índices de exploração.