

bus.07

Canal de Notícias da Barraqueiro Transportes SA

DD Discurso Directo

Responsabilidade e performance dois valores no mesmo sentido.

Neste número da BUS, falamos da interacção entre o desempenho operacional e a responsabilidade social. Valores estratégicos para a Barraqueiro Transportes, mantêm, no exercício da sua actividade de transporte rodoviário de passageiros, uma forte relação de cumplicidade: afinal, a Barraqueiro Transportes presta, ano após ano, um serviço vital para a qualidade de vida de milhões de pessoas. Tudo o que fazemos para transportar melhor os nossos

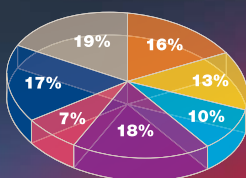
clientes tem um impacto directo no seu quotidiano. É por isso natural que a empresa crie laços de solidariedade e sustentabilidade com as gentes e os lugares que serve. Muitas vezes, o serviço em si é fruto já de uma vontade de colmatar as necessidades e respeitar as especificidades de cada comunidade. E que sem assumir as suas responsabilidades cívicas, não é possível a uma empresa que transporta pessoas, prestar um serviço de qualidade.

Primeira Mão Mafrense: Estudo de mercado revela bons índices de satisfação do cliente.

No âmbito do processo de certificação que está a ser levado a cabo pela Mafrense, foi desenvolvido no decorrer do Verão passado um inquérito de opinião aos clientes da companhia. Este estudo, conduzido pela VSA Inovação, uma empresa independente, especialista em estudos de tráfego e transportes, concretizou um corpo de informação de importância estratégica para a perseguição de uma política orientada para o cliente, revelando níveis de satisfação muito positivos e encorajadores. O estudo, cuja amostra integrou mais de 500 entrevistas, demonstrou que a Mafrense supera as expectativas de qualidade de serviço dos passageiros, apresentando graus de satisfação particularmente altos nos critérios que o passageiro mais valoriza: oferta (nº de autocaros por carreira), tempo de viagem e segurança. O inquérito, que será em breve colocado online na Rede Interna

da Barraqueiro Transportes, demonstra globalmente que a Mafrense transporta passageiros extremamente satisfeitos com o serviço prestado.

VALORIZAÇÃO DOS CLIENTES



IMPACTO DOS PARÂMETROS NA SATISFAÇÃO



- oferta de serviço
- acessibilidade
- informação
- tempo de viagem
- apoio ao cliente
- conforto
- segurança pessoal

Aqui entre nós



Convívio anual dos UNIDOS DA ESTREMADURA

O dia de S. Motorista.

O grupo de motoristas "Unidos da Estremadura" realizou a 7 de Agosto o seu convívio anual. A direcção agendou o pequeno almoço no retiro do Alto de Santo António, no Sobralinho, seguido de uma visita ao Museu do Ar em Alverca. O Almoço decorreu alegremente na Quinta da Ribeira em Vale dos Lobos, ao que se seguiu uma não menos divertida partida de futebol. A mariscada habitual foi celebrada na cervejaria Florbela em Olival Basto. O transporte foi mais uma vez gentilmente oferecido pela Estremadura e ao convívio mais divertido foi atribuída a tradicional Camisola Amarela.

A Direcção decidiu, em conjunto com o Grupo, que a partir de 2009 o convívio se realizará na primeira Quinta-Feira de Setembro.

VI encontro anual das secretárias do GRUPO BARRAQUEIRO

Boa disposição na Arrábida.

Realizou-se no passado dia 11 de Outubro o VI Encontro Anual das Secretárias do Grupo Barraqueiro.

Como já vem sendo hábito, a alegria e a boa disposição marcaram o dia. Desta vez, o roteiro passou por uma visita guiada ao Convento da Arrábida, propriedade da Fundação Oriente, almoço num conhecido restaurante da Quinta do Anjo e uma visita à casa Museu, produtora de vinho, José Maria da Fonseca, em Azeitão.



Parque

Qualidade, ambiente e segurança em debate.

No dia 09 de Outubro decorreu o 1º Encontro sobre Qualidade Ambiente e Segurança, organizado pelo Grupo Barraqueiro. O encontro, que decorreu no Hotel dos Capuchos, debateu temas como o Sistema Português da Qualidade, as relações entre a qualidade e a gestão de topo, a certificação, o Sistema de Gestão Ambiental e as actividades de monitorização nos transportes.



Chefias debatem performance.

No dia 25 de Outubro de 2008 realizou-se um encontro entre os quadros de tráfego das zonas operacionais Boa Viagem e Ribatejana no Auditório do Palácio do Infantado em Samora Correia, gentilmente cedido pelo Município de Benavente. Os temas abordados neste encontro incluíram:

- Atendimento / Relação com o Cliente
- Relação / Comunicação Interna na Empresa
- Legislação Laboral
- Bihética

15mnts.
com:

Laurinda Martins

“A responsabilidade social
é uma prioridade.”

A propósito da relação da Barraqueiro Transportes com as comunidades em que se insere, e da percepção que os clientes têm da empresa, a Bus foi conversar com a Directora Operacional da Mafrense, a Eng^a Laurinda Martins. 15 minutos com muito que se lhe digam.

A Mafrense exerce a sua actividade no contexto de duas realidades muito diferentes: a urbana e a rural. Como tem decorrido o processo de adaptação da empresa às necessidades específicas destes dois mercados?

Laurinda Martins - São de facto realidades muito distintas. 25% das carreiras da Mafrense estão integradas em redes estruturantes, eixos de transporte rodoviário de grande procura, que estruturam as dinâmicas sociais e demográficas dos núcleos urbanos mais desenvolvidos da região. A este nível, tem havido um aumento significativo da procura, já que o eixo Ericeira/Lisboa tem registado uma evolução demográfica positiva, pelo

que a Mafrense tem respondido com um incremento na frequência e na qualidade das carreiras, no sentido de ajustar a oferta à procura. No meio rural, a situação é muito diferente, porque a necessidade prioritária é a do transporte de estudantes e idosos, e só em menor grau surgem as deslocações entre a casa e o trabalho. Nestas áreas não tem havido aumento de procura, pelo contrário.

Perante algumas queixas que surgiram por parte da população, a Câmara Municipal de Mafra fez recentemente um estudo sobre as necessidades de transporte destas populações e verificou-se que a procura está, em termos gerais, colmatada. Existem porém necessidades pontuais de transporte que requerem abordagens diferenciadas, principalmente no que diz respeito aos idosos. De forma a dar resposta a estas necessidades específicas, estamos a trabalhar em conjunto com a Câmara Municipal de Mafra no sentido de criar um serviço, em parceria com os centros de saúde e com as juntas de freguesia do Concelho, que transporte estas pessoas aos centros de saúde e, em simultâneo, lhes permita o acesso quotidiano às zonas urbanas. Embora este serviço dependa da vontade de todos os parceiros, a Mafrense está muito interessada em implementá-lo com celeridade porque é fundamental para a qualidade de vida no meio rural.

Para além das carreiras regulares, a Mafrense presta serviços a empresas, escolas e outras instituições da região em que se insere. Fale-nos um pouco de como tem decorrido esta área de negócio.

L.M. - A actividade da Mafrense divide-se entre as carreiras de serviço público e o serviço de alugueres. Este último representa 20% dos kms percorridos anualmente e caracteriza-se por uma relação de fidelidade entre a empresa e os seus

clientes. Se temos clientes que trabalham connosco há mais de 20 anos é porque prestamos um serviço completo e personalizado, que procura satisfazer em pleno as expectativas do mercado. Por exemplo, no transporte de crianças para as praias, procuramos colocar, ano após ano, os mesmos motoristas com as mesmas crianças e auxiliares, desenvolvendo assim sólidos laços de familiaridade e funcionalidade entre todos.

A qualidade do atendimento por parte do nosso Departamento Comercial e disponibilidade do nosso pessoal operacional para, mesmo fora de horas e em tempo real, resolvermos situações de transporte, contribuem decisivamente para que os nossos clientes sintam que podem sempre contar connosco.

A Eng^a Laurinda Martins parece estar muito à vontade na área das relações públicas, desenvolvendo laços fortes entre a empresa e a sociedade em que se insere. Que ensinamentos tem tirado destas experiências?

L.M. - Para a Mafrense, a responsabilidade social é uma prioridade e é muito gratificante todo o trabalho que temos desenvolvido em parceria com instituições de acção social e entidades municipais. Exemplo deste posicionamento da empresa é o protocolo de cooperação que estabelecemos com a Comunidade Vida e Paz, uma instituição que procura de facto fazer a diferença na vida das pessoas mais carenciadas e que apresenta resultados notáveis. Em parceria com a Câmara Municipal de Mafra temos também apoiado eventos como o projecto “Jovens em Acção”, proporcionando descontos nos títulos de transporte. A responsabilidade social parte de uma atitude diferenciadora que exige flexibilidade operacional. Na Mafrense assumimos deveres perante a sociedade, e somos reconhecidos por isso. ■



bus

Ficha
técnica:

Nº07 Novembro 2008

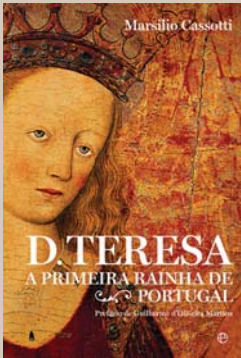
Editor . Barraqueiro Transportes SA Redacção, Fotografia, Design e Produção . Diagonal Design
diagonal@mail.telepac.pt www.diagonaldesign.com Periodicidade . Quadrimestral Tiragem . 1.500 exemplares
Todos os Direitos Reservados Depósito legal nº 247795/06
rodest@rodest.pt www.barraqueirotransportes.pt



livro recomendado

A Primeira Rainha de Portugal

Autor. Marsilio Cassotti
Editora. Esfera dos Livros



Teresa de Portugal, mãe de D. Afonso Henriques, é uma personagem fundamental da História portuguesa. Descendente de nobres portugalenses, seu pai, o rei D. Afonso VI de Castela e Leão, deu-lhe em dote os ricos e estratégicos territórios a sul do Minho que constituíram a origem do Portugal actual.

Viúva aos vinte e cinco anos, soube ganhar o apoio dos colaboradores do seu marido, como Egas Moniz, repelir os ataques muçulmanos a Coimbra e vencer, pela astúcia ou pelas armas, a sua meia-irmã, a rainha Urraca de Castela. Em 1116, o Papa Pascoal II reconheceu-lhe o título

de Rainha de Portugal. Um confronto que acabaria em 1128 com a lendária batalha de São Mamede em que D.Teresa foi derrotada pelas forças partidárias do seu filho e herdeiro. Primeira narrativa da extraordinária vida de uma das governantes mais originais, inteligentes e empenhadas da Idade Média.

Disco recomendado Mariza



O que acontece em “Terra” é um convite da guitarra portuguesa e da viola de Fado à guitarra de Dominic Miller, aos pianos de Ivan Lins, Chucho Valdés e Ivan “Melon” Lewis, à guitarra flamenca de Javier Limón,

e à percussão de Piraña. O que se passa em “Terra” é a comunhão perfeita da voz de Mariza com as de Tito Paris e de Concha Buika. Quem ouvir esta aventura que envolve o flamenco e a morna, que

tem perfumes de jazz, que passa pela canção clássica e que não desdenha o folclore, perceberá que o elo de ligação teima em ser português, chamem-lhe Fado ou apenas Mariza.

busquote

"Com as palavras todo cuidado é pouco, mudam de opinião como as pessoas."

José Saramago



Madrid, Paris, Berlim, São Petersburgo, o mundo!

A literatura da geração de Fernando Pessoa em exposição. Vão estar nesta mostra vários textos literários seleccionados, pinturas, fotografias, esculturas e alguns documentos inéditos que se cruzam entre si, procurando nexos e muitas vezes relações antagónicas, para mostrar um momento da nossa literatura que foi verdadeiramente do Mundo, sem deixar de ser portuguesa. Fernando Pessoa, Mário de Sá-Carneiro, Almada Negreiros, Teixeira de Pascoaes, Camilo Pessanha e Vitorino Nemésio, entre outros, serão apresentados em 11 salas autónomas, num espaço especialmente concebido e desenhado para o efeito.

WeltLiteratur – Madrid, Paris, Berlim, São Petersburgo, o mundo!
Galeria de Exposições Temporárias da Fundação Gulbenkian
| 30 de Setembro a 4 de Janeiro | Terça a Domingo, das 10h00 às 18h00.

tempoextra sopa de letras

Descubra em todas as direcções as 8 palavras:
COMODIDADE; DESTINOS; FROTA; PARAGEM; PASSAGEIRO; REDE;
SEGURANÇA; VIAGEM; TRANSPORTE.

M	E	G	A	I	V	A	O	B	E	E
A	Ç	N	A	R	U	G	E	S	T	D
T	R	M	C	E	R	T	A	R	T	A
E	D	E	S	T	I	N	O	S	R	D
U	T	G	D	E	Ç	P	C	U	E	I
O	B	A	O	E	S	S	A	P	R	D
S	E	I	T	N	O	F	G	E	S	O
M	U	V	A	P	A	R	A	G	E	M
F	R	R	T	A	D	O	U	L	U	O
A	T	A	J	E	T	T	B	I	R	C
G	O	R	I	E	G	A	S	S	A	P