



Editorial

De cara nova

A Nossa Senhora de Lourdes está cheia de novidades para contar para você. Por isso mesmo, o jornal **Lourdes de Ponto a Ponto**, cuja publicação foi interrompida na edição número 7, de janeiro e fevereiro de 1998, volta a ser editado exclusivamente para você e seus familiares, que receberão o jornal em casa.

O jornal, aliás, também está cheio de novidades. Está mais colorido, com textos menores, espaço para fotos dos seus filhos e da sua família e seção destaques do mês, de entrevistas curtas com um ou dois funcionários a cada edição. Além disso, ele passa a ser editado num formato menor, que é mais fácil de ser lido e guardado, e bimestralmente, para que as notícias sejam sempre atuais.

Leia com atenção e guarde com carinho o jornal **Lourdes de Ponto a Ponto**. Ele será o principal canal de comunicação da empresa com você e sua família. Através dele, manteremos você informado sobre todas as novidades que a empresa vem implantando para lhe oferecer um ambiente de trabalho melhor e consequentemente uma melhor qualidade de vida.

Esperamos que você goste do jornal e de todas as novidades que vêm por aí.



Funcionários premiados no Programa de Qualidade e no "Quem bate é coração"

Lourdes 2000: um projeto presente e de futuro

Premiação para os funcionários, mudança no visual da empresa, implantação de programa de Qualidade, Telecurso 1º grau, melhoria no ambiente de trabalho, comunicação com funcionários e clientes, sala de lazer e novo uniforme para a Manutenção, programa "Quem bate é coração", passeio com filhos de funcionários, video institucional e mascote são os itens do Lourdes 2000.

pg. 3

"Quem bate é coração"

O motorista Samuel Pessanha é o primeiro premiado

pg. 4

Fale com a diretoria

Diretor da empresa responde dúvidas dos funcionários

pg. 2

As duas entrevistadas desta edição representaram a empresa em evento realizado pelo Sindicato dos Rodoviários, em Miguel Pereira, dia 9 de março, em homenagem ao Dia da Mulher, comemorado em 8 de março. Elas foram escolhidas por serem antigas de casa e profissionais dedicadas ao trabalho.



Maria Estela e Josefa

Maria Estela Ligeiro, 68 anos

Cobradora

Maria Estela começou a trabalhar na N. S. de Lourdes como auxiliar de serviços gerais, em 1978. Quando ficou viúva deixou a empresa para cuidar das três filhas. Voltou em 1990. Trabalha como cobradora da linha 621 (Penha-Saens Peña). Segundo Maria Estela, seu grande sonho, de criar as filhas, já foi realizado. Para ela, ser feliz é ter saúde. Esta avó de três netos adora sua profissão. "Trabalhar como cobradora é ótimo. A gente vê gente bonita, feia, alegre, triste e se distrai", conta orgulhosa.

Josefa Nogueira da Silva, 45 anos

Cobradora

Na empresa desde 1981, Josefa trabalha como cobradora da linha 679 (Grotão-Méier) e diz que "trabalhar em coletivo é uma maravilha". Criada numa família de seis irmãos, Josefa sempre trabalhou para ajudar em casa. Seu sonho é encontrar o homem certo e casar. Também sonha em fazer plástica e rejuvenescer 20 anos. Para ela, felicidade plena não existe. "Existem momentos felizes como o que eu estou vivendo agora", revela. Medo ela tem um: de assombração.

Escreva para a diretoria da N.S. de Lourdes

Se você tem alguma dúvida sobre a Nossa Senhora de Lourdes, sobre as normas da empresa ou qualquer assunto relacionado à sua atividade profissional, fale com a diretoria da empresa através desta seção do jornal **Lourdes de Ponto a Ponto**. Ou seja, você envia sua dúvida e um dos diretores responde aqui, nesta seção. Isso vale também para sugestões que possam melhorar a qualidade do nosso serviço e para esclarecer boatos e informações distorcidas.

ATENÇÃO: Não será possível publicar, nesta seção, todas as cartas enviadas. Porém, todas serão respondidas por um dos diretores também através de carta. Aproveite essa oportunidade.

Educação

Funcionários em sala de aula

Começou a funcionar na N. S. de Lourdes, na primeira semana de maio, o Telecurso 1º grau. Ao todo, 76 alunos, divididos em quatro turmas, estão assistindo às aulas, ministradas pela professora Maria Gedalva. Na aula inaugural, o diretor da empresa, Humberto Valente, falou sobre a importância do conhecimento. "É o maior patrimônio do ser humano, ninguém poderá tirar isso de vocês", disse.

A representante do Sest/Senat, Maria Matheus, lembrou aos funcionários-estudantes que o

Dias e horários das turmas:

2ª e 4ª feiras - das 7h às 9h

2ª e 4ª feiras - das 18h às 20h

3ª e 5ª feiras - das 7h às 9h

3ª e 5ª feiras - das 18h às 20h

mundo hoje é informação e educação permanente e precisamos acompanhar as mudanças "senão outros ocuparão nossos lugares".

Todo o material didático foi fornecido pela empresa. O aluno, no entanto, terá o compromisso de frequentar as aulas e estudar até o final do curso, quan-

do se submeterão aos exames do MEC. Além dos livros, todos receberam duas camisas que serão o uniforme dos alunos do Telecurso. Segundo a psicóloga Patrícia



Os funcionários que agora são estudantes e Maria Matheus, do Sest/Senat, (à direita)

cia Marquizzelli, uma das responsáveis pela implantação do Telecurso, agora está nas mãos desses funcionários o sucesso do trabalho. "Só depende de vocês", afirmou.

LOURDES 2000: não é só o ano que muda, a empresa também

Funcionário da Nossa Senhora de Lourdes agora tem um motivo a mais para vestir a camisa da empresa. Trata-se do Projeto Lourdes 2000, que está sendo implantado com o objetivo de oferecer aos colaboradores um ambiente melhor de trabalho e melhor qualidade de vida, através da valorização do profissional. Outro objetivo do Lourdes 2000 é a satisfação do cliente da N. S. de Lourdes, que só poderá ser atingida com a satisfação dos funcionários.

Mas, afinal, o que é o Lourdes 2000? Após um longo período de reestruturação interna, quando foram redefinidas necessidades, metas e objetivos, a Lourdes, com total segurança e determinação, põe em prática um conjunto de medidas que busca a satisfação de seus clientes internos (funcionários) e externos (usuários). Veja no quadro ao lado quais são essas iniciativas e comprometa-se com elas. Todos sairão ganhando.

Premiação dos funcionários

Entre os itens do Projeto Lourdes 2000, um dos que já começaram a ser adotados foi o da Premiação dos Funcionários de acordo com critérios pré-estabelecidos pela empresa (veja os critérios abaixo). A premiação, que faz parte do Programa de Qualidade, acontecerá bimestralmente e será dividida em cinco categorias: motorista, cobrador, fiscal/despachante, administração e manutenção. Já no dia 7 de maio foi realizada a primeira premiação, no auditório da empresa.



Crítérios para a Premiação:

1- Postura Pessoal:

- Apresentação
- Uniforme
- Relacionamento com colegas, superiores, subordinados e clientes.

2- Postura Profissional:

- Presença/Assiduidade
- Pontualidade
- Produtividade
- Urbanidade
- Qualidade no serviço (itens como acidentes, consumo de combustível, consumo de ma-

terial de escritório etc)
 • Respeito às normas: CNT, SMTU, RJ (CLT, DCR)

3- Participação:

- Cursos/Treinamentos
- Sugestões/Críticas
- Tempo de casa
- Reuniões
- Cuidados com material de trabalho e instalações da empresa

Prêmios e premiados:

- **Televisão de 20"** - José Oscar de Souza e Jorge José Branquinho (motoristas).
- **Video-cassete** - Antonio Carlos da Silva (cobrador)
- **Aparelho de som** - Damiana Maria G. Silva (aux. serv. conserv.)
- **Bicicleta 18 marchas** - Joel Moreira da Silva (motorista) e Márcio José Ribeiro (mecânico).
- **Sanduícheira** - Luiz Gonzaga de Menezes, Claudio Barros Tinoco, Albertino Rodrigues de Almeida, Paulo Alberto Salles, José Vicente Alves e Maria José de Lima (cobradores), Carlos Roberto da Silva, Décio Álvaro Farias, Antonio Coelho, Egnaldo de Oliveira Carneiro, Benedito Fernando Monteiro, José Carlos do Monte e Elson João de Souza (motoristas) e Francisnaldo Ferreira Galvão (auxiliar de mecânico).

Lourdes 2000

☺ **PROGRAMA DE QUALIDADE.** Voltado para a diminuição dos custos e do desperdício. A economia de peças e materiais pode se transformar em investimento para os funcionários.

☺ **PREMIAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS.** Veja matéria ao lado.

☺ **"QUEMBATE É O CORAÇÃO".** Veja matéria na página 4.

☺ **MUDANÇA NO VISUAL DA EMPRESA.** Será criado novo logotipo e os ônibus ganharão nova pintura. Prevista para setembro deste ano.

☺ **MASCOTE.** Será criado um personagem que ajudará na divulgação do Projeto Lourdes 2000 e humanizará mais a empresa.

☺ **TELECURSO 1º GRAU.** Iniciado em maio (veja matéria na página 2).

☺ **SALA DE LAZER.** O setor de Manutenção terá uma sala de lazer com jogos para os funcionários se distraírem no horário de almoço.

☺ **UNIFORME NOVO.** Os funcionários da Manutenção receberão uniforme com novas cores.

☺ **MELHORIA NO AMBIENTE DE TRABALHO.** Já está sendo reformado o setor de Manutenção (piso e seções) e, em breve, será a vez do auditório e dos departamentos de Recursos Humanos, Tráfego e Médico.

☺ **FILHOS DE FUNCIONÁRIOS.** Haverá visitas das crianças à garagem da empresa e passeios a parques etc.

☺ **COMUNICAÇÃO COM OS COLABORADORES.** A volta do jornal *Lourdes de Ponto a Ponto* e a criação de outros canais de comunicação entre a empresa e os funcionários.

☺ **COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS.** Começou a funcionar no dia 22 de março, o SAP (Serviço de Atendimento ao Passageiro), para reclamações, elogios e sugestões, através do telefone 9021-560 5480.

☺ **INFORMATIZAÇÃO TOTAL.** Em agosto, estará concluída a informatização de todos os setores da empresa, que estarão ligados em rede.

☺ **LOURDES 2000 - O FILME.** Previsto para setembro o lançamento do vídeo institucional da empresa.



Quem bate é

A campanha "Quem bate é coração", voltada para os motoristas, será um dos principais braços do Projeto Lourdes 2000. Segundo o instrutor Roberto Nascimento, a proposta é continuar conscientizando o profissional de suas responsabilidades e motivá-lo a dirigir com cuidado e respeitando o Código de Trânsito. "Através de premiações aos motoristas que não batem e também àqueles que pararam de bater, esperamos resgatar nos profissionais a consciência de sua importância na sociedade e no seio de sua família", revela Roberto.

CORAÇÃO



motoristas, procurando, com isso, melhorar a atuação desses trabalhadores. Roberto contou que em setembro do ano passado deu novo enfoque às reuniões feitas com todos os motoristas das linhas da empresa, quando passou a exibir vídeos com as situações reais dos profissionais da Lourdes filmadas nas ruas durante o trabalho. Esse procedimento, aliado a outra ferramenta importante que é o tacógrafo, que controla a velocidade dos veículos, possibilitou a queda no

■ Em homenagem ao Dia das Mães, comemorado no domingo 9 de maio, a Lourdes presenteou todas as trabalhadoras mulheres da empresa com um vaso de violeta.



■ Um dos itens que merece total atenção é o uniforme. A SMTU enviou circular ao Sindicato das Empresas informando que está fiscalizando o uso correto do uniforme pelos rodoviários (camisa de manga curta ou cumprida, na cor azul claro; calça comprida com ou sem bolso, ou saia (cobradora), na cor preta; cinto, sapato e meias pretos.

■ Todos os funcionários receberam da empresa, como lembrança, na Páscoa, uma caixa de bombom (foto abaixo). Como podem ver, tudo já está ficando mais doce para o Lourdes 2000.



■ O inspetor geral, Josania Vitor da Cruz (na foto ao lado distribuindo bombom) agora dispõe de um dia na semana para atender aos funcionários do Tráfego. Portanto, se você tem alguma sugestão para melhorar seu serviço ou alguma reclamação é só procurar o inspetor toda 4ª feira, das 9h às 12h, ou sábado, entre 13h e 17h, que ele estará pronto para atendê-lo.

PREMIADO DE MAIO

O motorista Samuel de Souza Pessanha foi o felizarado que ganhou uma televisão de 20 polegadas no primeiro mês da Campanha "Quem bate é coração".

Samuel tem um ano de trabalho na Lourdes e, nesse período, nunca se envolveu em acidentes.



Desde 1996, a empresa vem intensificando o treinamento para

número de acidentes e alavancou o Projeto Lourdes 2000.

DE PONTA A PONTA
Lourdes
 Jornal dos Funcionários da Viação Nossa Senhora de Lourdes
 Edição, Redação e Editoração: Roseleane Alves e Andréa Cardoso (580-9863) - Fotelito: Quadratim - Impressão: Gráfica Corbã - Tiragem: 1.500 exemplares Distribuição: N. S. de Lourdes N. S. de Lourdes: Rua Capitão Vicente, 85 - Penha, Rio de Janeiro - CEP: 21211-000 - Tel: 560-5480 - Fax 260-8694 - E-mail: vlourdes@riolink.com.br

Agora, mais um benefício do seu seguro nota 10:
CESTA básica
Clube ALFA de Previdência
 Av. Amarel Peixoto, 455 - sis 805 e 806 - Centro - Mitterdi - RJ
 INFORMAÇÕES GRATUITAS - 0800 21 4333

Seguro não é custo, é investimento. Investir em nossa tranquilidade é garantir a realização de nossos sonhos e projetos pessoais.