

**Festas**

## Comemorações marcam o fim do ano

**P**ara o momento mais marcante do calendário anual a Lourdes reservou comemorações para não deixar essa época de comunhão e fraternidade passar em branco. Em 2008 a festa de fim de ano aconteceu na casa de eventos Show de Bola, na Vila da Penha, contou com um número ainda maior de funcionários e teve muita animação. Das 15h às 20h, os participantes puderam jogar futebol e curtir um churrasco regado a um animado pagode.

A festa da arrecadação aconteceu no restaurante Graça da Vila, com muita animação e diversos sorteios. Para todos os funcionários, a Lourdes distribuiu um kit com calendários e uma garrafa personalizada.



Nas festas de fim de ano a diversão, alegria e confraternização estiveram sempre presentes entre os participantes

**SAC**

## Novidades no atendimento ao cliente

Após a entrada em vigor, em dezembro de 2008, da medida que determina que os serviços de atendimento ao cliente devem cumprir uma série de exigências, o setor de transportes do Rio de Janeiro, por meio da Fetranspor, decidiu unificar todo o atendimento em uma central única para se adequar totalmente à nova lei.

A partir desta iniciativa as empresas de ônibus do estado passam a atender os clientes pelo número 0800 886 1000, que garantirá ao usuário do serviço um atendimento com mais rapidez e qualidade, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

A Lourdes é uma das empresas que já faz parte desse projeto visando sempre atender melhor os seus clientes. Dúvidas, sugestões, elogios e reclamações podem ser feitas por meio desse atendimento que direcionará as questões relacionadas à empresa ao Depto. de Operação da Lourdes que responderá às demandas.

**Ponto de Partida inicia o ano com grandes expectativas**

**Pág. 2**

**2009 é o ano da certificação ISO 9001:2000**

**Pág. 3**

**Empresa faz Pesquisa de Clima Interno com seus funcionários**

**Pág. 4**



## 2009 investindo no esporte

O Ponto de Partida é um projeto social, lançado em 2008 pela Lourdes, com o objetivo de promover a inclusão social de crianças por meio do esporte e de atividades extracurriculares. O sucesso do projeto ao longo do ano pode ser confirmado pelo número de crianças atendidas, pelo resultado alcançado em atividades físicas como judô e pelas expectativas e novidades para 2009.



Na festa de encerramento alunos de todas as oficinas receberam certificados

Sucesso das turmas de judô garantiu belas conquistas em 2008 e promete vitórias neste novo ano



A Lourdes toma agora mais uma iniciativa: o apoio a crianças que se destacaram no esporte, como foi o caso de Letícia Lima de Assis e Douglas Junior dos Santos, que tiveram bom desempenho nas competições de judô em 2008 e terão a oportunidade de se dedicar ainda mais ao esporte esse ano.

"Nós viemos procurar pelas aulas de informática, mas não havia mais vagas. Por isso ela e o irmão, Luiz Henrique, iniciaram na aula de judô. O resultado foi uma surpresa e uma alegria para todos nós", explica Janaina Lima, mãe de Letícia, animada com a novidade, já que os filhos nunca tinham tido a oportunidade de participar de um projeto como esse e praticar atividades físicas com seriedade.

"Agora, com o apoio que eu vou ter da Lourdes para participar de competições e me federar, meu empenho esse ano será ainda maior. Gosto muito do judô e vou ter que trabalhar duro", define Letícia, com um ar de seriedade: "Agora terei que me dedicar ainda mais".

Maria Domingas, mãe de Douglas, outro atleta que receberá apoio, não consegue esconder a satisfação com a surpresa. Com um sorriso no rosto, diz o quanto isso representa para toda a família: "Será uma maneira de ele se dedicar ainda mais ao esporte que tanto gosta. Ele nunca tinha tido uma oportunidade como essa e todos estamos comemorando muito". Para Maria, o esporte tem, inclusive, ajudado Douglas no resultado escolar: "Ele está mais disciplinado e concentrado. É um presente para nós podermos ter acesso a um projeto como esse. Nossas crianças têm muita sorte por isso".

Em 2009 o Ponto de Partida vai oferecer atividades novas como as aulas de capoeira e já ampliou o número de turmas de judô, informática e inglês, para atender mais crianças.

Fechando o ano de 2008, a equipe que coordena o Ponto de Partida comemorou o sucesso de aceitação do projeto e de sua participação em competições ao longo do ano com uma festa de encerramento e distribuição de certificados. Após o término das aulas foram realizadas apresentações externas, em escolas como a municipal Brant Horta e Pioneiras Sociais 12, com o objetivo de divulgar as oficinas oferecidas.

Para acompanhamento e avaliação do Projeto, no dia do encerramento foi realizada uma pesquisa com os alunos e responsáveis e o resultado é a aprovação geral. Na média dos diversos itens o conceito "Ótimo" foi atribuído por 86% dos pesquisados e alcançou 100% entre os pais que participaram da pesquisa.

### Obras



O ano inicia com a finalização da primeira fase das importantes obras que estão em andamento no setor de Manutenção. A expectativa é que ao término da segunda fase o departamento esteja totalmente modernizado e adequado a melhores práticas de trabalho, garantindo ao profissional desempenhar com mais eficiência e de forma mais saudável as suas funções.



## Paixão sobre rodas

Dizem alguns, que paixões movem montanhas, mas nesse caso em especial falamos de uma paixão que se move, e sobre muitas rodas. Estamos falando dos busólogos, ou seja, pessoas verdadeiramente apaixonadas por ônibus, que colecionam tudo o que podem sobre o tema, desde matérias de jornais, fotografias, miniaturas e muito mais. Eles conhecem de ônibus mais que a maior parte das pessoas.

William Moura Ferreira é uma dessas pessoas. Busólogo de carteirinha, ele guarda um detalhe a mais: é profissional do setor e trabalha como motorista na Lourdes há cerca de um ano. "Meu pai trabalhava no almoxarifado da CTC (Companhia de Transporte Coletivo, extinta estatal do Estado do Rio de Janeiro), e desde criança me apaixonei por ônibus, não sei exatamente até que ponto a profissão dele influenciou a minha paixão, o que importa é que, além de eu ter me direcionado profissionalmente para os transportes, sou fã de ônibus exa-

tamente como aquelas pessoas que são 'doentes' por seu time de futebol", explica William mostrando parte de sua grande coleção de apetrechos e fotos.

O último grande evento do setor, o 13º Etransport, vai ficar na lista de acontecimentos importantes de William. Ele compareceu ao evento e pôde ver de perto muitas novidades, inclusive, no Museu do Transporte: "Gostei muito de ter a oportunidade de estar em um evento desse porte. Pude conhecer um pouco mais sobre a evolução do ônibus, o que pra mim foi de muito valor",



Uma paixão que pode ser medida pelo volume de fotos da coleção de William

explica entusiasmado em ter participado, ao lado de outros funcionários da Lourdes, do principal evento de transportes do Rio de Janeiro.

Detalhes sobre vários momentos da história do ônibus ele tem na ponta da língua, mas o que chama a atenção é um recado consciente que William deixa para todos nós: "As pessoas precisam compreender que o ônibus é um benefício para cada um de nós. Temos que dar o devido valor como usuários e temos que ter amor pelo que fazemos, como profissionais do setor".

## A hora da certificação

Depois de um ano com muitas ações voltadas para a obtenção da certificação do ISO, 2009 tem início com atenção voltada para as melhorias na prática dos processos e procedimentos que já foram implementados. O motivo da mobilização é a expectativa da auditoria de certificação que deverá ocorrer no primeiro trimestre deste ano.

Todos os departamentos, ao longo de 2008, sofreram várias modificações em sua rotina de trabalho, com o objetivo de atender aos requisitos da norma para a obtenção da certificação. E o momento atual está sendo marcado por auditorias internas que venham a identificar não-conformidades com o que está definido como melhor prática de trabalho.

"A auditoria que irá definir sobre a certificação está se avizinando e temos que estar preparados. Por isso, estamos, periodicamente, realizando nossas auditorias internas para que possamos diagnosticar problemas e resolvê-los, no que tange os processos e procedimentos em todos os departamentos da empresa", explica o analista do Escritório da Qualidade, Jaderson Gomes, há cerca de três meses fazendo parte do quadro de funcionários da empresa, mas já há um ano à frente do processo de trabalho da Qualidade, quando era funcionário da prestadora de serviço Sanfer – empresa responsável pela consultoria nesse segmento.

Em uma avaliação mais crítica do Escritório da Qualidade, feita a partir do resultado das últimas auditorias internas, realizadas no final de 2008, observou-se a necessidade de um maior engajamento de cada profissional em relação à prática permanente dos processos e procedimento que vêm fazendo parte da rotina de trabalho de cada setor.

"É necessário que cada profissional tenha a consciência da importância desses processos e procedimentos estarem sendo executados de forma correta, já que é isso que vai garantir a certificação da empresa a partir da auditoria externa pela qual passaremos", defende Jaderson.



## Pesquisa de clima avalia satisfação

Dentre todas as ações que têm norteado a empresa a ser gerida dentro do conceito de Qualidade, um aspecto é levado muito a sério: a satisfação de seus clientes internos, ou seja, de seus funcionários. Por isso, foi realizada de 8 a 19 de dezembro, a Pesquisa de Clima Interno Organizacional, em todos os setores da empresa, entrevistando cerca de 450 funcionários.

Além de identificar pontos falhos e sugerir diretrizes para acertá-los, a pesquisa tem como objetivo conhecer melhor as demandas de cada segmento de profissionais e poder corresponder a seus anseios. "Após o resultado da pesquisa estar depurado, será apresentado à Direção da empresa que promoverá um estudo sobre como poderá corresponder às principais questões levantadas pelos funcionários", enfatiza Jaderson, um dos responsáveis pela elaboração da pesquisa.

### ERRATA



Na última edição, na matéria "O valor dos livros", a pessoa na foto não é o Edson e sim o Motorista Jorge Silva.

Conheça os funcionários premiados em novembro e dezembro



A partir da esquerda, em pé:  
 Rozeni Coelho Ferreira – *Cobrador*  
 Dayanne F. do Vale – *Aux. Administrativo*  
 Carla Adriana A. Pereira – *Auxiliar de Operação Interno*

Sentados: Zedequias Rodrigues de Moura – *Motorista*

André Ricardo de S. Vilard – *Ferreiro*  
 Washington Luis Rodrigues de Faria – *Motorista*  
 Carlos Francisco da Silva – *Cobrador*  
 Romualdo Jose S. da Silva – *Eletricista*

Na foto ao lado: Carlos Alberto de Moraes Mattos – *Fiscal*

### Batendo Metas

## Churrasco para comemorar bom desempenho

Metas existem para serem alcançadas e na Manutenção isso tem sido motivo de comemoração. O setor vem rotineiramente atingindo suas metas, mesmo com as dificuldades momentâneas, causadas pela grande obra no departamento.

Por isso, as conquistas não têm passado em branco e os colaboradores da Manutenção comemoram o bom desempenho profissional com uma das coisas que o brasileiro mais gosta: um belo e divertido churrasco com futebol.

Se o empenho em executar suas funções continuar no mesmo ritmo, o ano promete ser regado a muita carne, prin-



O time da manutenção: equipe unida dentro e fora das quatro linhas, jogando sempre para o melhor

cipalmente levando em consideração que as novas condições de trabalho, com o término das obras, irão garantir um ambiente mais saudável e de bons resultados.

Visite nosso site: [www.vnslourdes.com.br](http://www.vnslourdes.com.br)



Jornal dos Funcionários da  
Viação Nossa Senhora de Lourdes

**Coordenação geral:** Humberto Valente e Sandra Olivério

**Produção editorial:** Arquimedes Edições  
([www.ArquimedesEdicoes.com.br](http://www.ArquimedesEdicoes.com.br))

**Edição:** Ali Celestino (Mtb 14.040/63/01v)

**Projeto gráfico:** Vladimir Calado

**Redação:** Natalie Ayres

**Revisão:** Luiza Martins

**CTP e Impressão:** Arquimedes Edições

**Tiragem:** 1.300 exemplares

Viação Nossa Senhora de Lourdes S/A – Rua Salviano Valente, 85 – Penha – Rio de Janeiro  
 CEP: 21211-000 Tel.: 3885-1250 SAP: 0800-253505