



Qualidade

Lourdes conquista Certificação ISO-9001/2008

A Viação Nossa Senhora de Lourdes foi certificada no ISO-9001/2008, após a avaliação realizada entre os dias 14 e 17 de abril, pelo BVQI (Bureau Veritas Certification – Brasil), que age como um órgão certificador no país, responsável pela indicação da empresa ao órgão mundial gestor, que valida a certificação: o ISO (International Organization for Standardization).

A conquista da certificação confirma que a Lourdes está de acordo com as normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade. Estas normas, que compõem as exigências do ISO, estabelecem requisitos que auxiliam a melhoria dos processos internos, a maior capacitação dos colaboradores, o monitoramento do ambiente de trabalho, a verificação da satisfação dos clientes, colaboradores e fornecedores, num processo contínuo de melhoria do sistema de gestão da qualidade.

No decorrer dos últimos meses, todas as equipes e colaboradores passaram por um longo processo de ajustes em suas rotinas internas e externas, que garantiram a obtenção da certificação. Entretanto, essa



é apenas a primeira vitória da Lourdes, pois estar certificada no ISO-9008 pressupõe uma melhora contínua em todos os processos de trabalho, o que quer dizer que a mobilização de cada profissional em manter positivos e cada vez melhores os indicadores deve ser uma meta constante.

A certificação ISO-9001/2008 para a Lourdes é um divisor de águas, que teve início há cerca de um ano e meio, com todo o trabalho que foi iniciado junto com a consultoria do Grupo Samfer, modificando positivamente todos os processos internos, cobrando dedicação e seriedade de cada colaborador, em todos os setores da empresa.

Nesse momento temos que comemorar essa importante conquista, mas, sobretudo, temos que ter a certeza de que nossa mobilização para a manutenção da qualidade que alcançamos é essencial para melhores resultados a curto, médio e longo prazos, explica Jaderson do Escritório da Qualidade.

Mais do que nunca, nossa empresa está organizada para promover um serviço de qualidade para a população garantindo um ambiente de trabalho cada vez mais saudável e melhor preparada para assimilar as mudanças que ocorrerem no setor de transportes.

Confira o Dia das Mães na Lourdes e as vitórias do Ponto de Partida

Pág. 2

Selo Verde: Nossa frota preserva o meio ambiente

Pág. 3

Lourdes na internet: Nosso site no ar e dando resultados

Pág. 4

Dia das Mães

Maio das Mães na Lourdes

Ao lado de Sandra Olivério, participantes do evento posam com as sandálias presenteadas pela empresa



A animação teve seu auge no "salão criativo"



Nossas colaboradoras após seção de limpeza de pele e maquiagem



O dia 8 de maio foi inteiro dedicado a elas: as funcionárias da Lourdes, que foram homenageadas pelo Dia das Mães. A comemoração teve início às 9h e aconteceu até o final do expediente,

com atrações, à altura do que elas merecem. Organizada na garagem da empresa, a festa contou com inúmeras atividades. De lembrança, elas levaram para casa uma sandália, presenteada pela empresa.

Mas o dia foi cheio. Elas puderam aproveitar para fazer novos cor-

Ponto de Partida

Equipe federada de judô participa de primeira competição

Em março foi a vez dos atletas federados das aulas de judô – que fazem parte do projeto Ponto de Partida – mostrarem suas habilidades nos tatames do Campeonato de Abertura da Federação de Judô, realizado no Centro Esportivo Miécimo da Silva, em Campo Grande. A competição contou com a participação dos judocas Raissa Ferreira (que ficou em segundo lugar na categoria 12 anos), Letícia Lima de Assis (segunda na categoria 11 anos) e Douglas Júnior (primeiro lugar na categoria 11 anos).

Os três fizeram bonito novamente, no Campeonato Carioca, dia 26 de abril, e também confirmaram presença no pódio (Letícia e Douglas em terceiro lugar na categoria 11 anos e Raissa em segundo na categoria 12 anos). A equipe, comandada pelo



Nas fotos acima, dois dos atletas campeões da Lourdes, que fazem parte da equipe federada de judô: Douglas Júnior, Raissa Ferreira

professor Vinícius Fragozo, está participando do Circuito de Torneios da Federação, que tem competições até novembro, quando acontecerá o Torneio de encerramento.

"Gostaria de parabenizar, não só os nossos atletas federados, que estão conquistando importantes vitórias,

mas a todos os alunos que participam das aulas de judô, por sua dedicação e por estarem sempre adequados à filosofia do judô, que fortalece o caráter e o crescimento pessoal. Estão todos de parabéns. Inclusive a Lourdes, que, como idealizadora e gestora do projeto, nos garante





No "salão criativo" elas puderam criar seus próprios personagens como os da foto cima

Novos cortes de cabelo para incrementar o visual

tes de cabelo com a participação de Rosa Marta – proprietária de um Instituto de Beleza –, que montou um estúdio de beleza para a atração. Ainda foram realizadas seções de maquiagem, limpeza de pele e SPA das mãos (massagens), com a repre-

sentante da marca Racco, que montou um estande especialmente para os atendimentos.

Como se tudo isso não fosse já motivo para grande satisfação das participantes, elas puderam curtir uma novidade a mais: um estúdio foto-

gráfico para a produção de fotos divertidas. "Elas se fantasiaram e tiraram fotos. Foi uma das mais animadas atividades do dia", comemora Sandra Oliveira, gerente de Recursos Humanos, com o grande resultado positivo do evento.

Selo Verde

Frota "Verde"

O Selo Verde é um símbolo importante para todos e está presente em todos os carros que compõem a frota da Lourdes. Ele identifica ônibus dentro dos padrões ambientais, é proveniente de um convênio firmado entre a Secretaria de Estado do Ambiente, Feema (Fundação Estadual de Engenharia e do Meio Ambiente), Sindpass (Sindicato das Empresas de Transportes de Passageiros do Sul Fluminense) e Petrobrás. Os ônibus que têm o Selo Verde estão dentro dos padrões ambientais cobrados no convênio, o que ocorre com toda a frota da nossa empresa.

O convênio promove também a ampliação do Programa EconomizAr, desenvolvido pelo Sindpass, por meio da Fetranspor e Petrobrás/CONPET. Toda essa mobilização é fundamental para que sejam minimizadas as graves mudanças climá-



Acima Leticia Lima, mais uma de nossas atletas com sua medalha

todo o suporte para que o trabalho esteja sendo realizado de forma bastante produtiva. Estão aí os resultados que nos mostram isso", defende animado Vinícius, acreditando que os resultados são a soma de dedicação de todos os envolvidos: alunos, familiares, professores e empresa.



Toda nossa frota conta com o Selo Verde

ticas em curso no mundo. É nesse contexto de qualidade de vida que se insere a importância do setor de transporte participar ativamente para a preservação do meio ambiente, controlando a emissão de fumaça preta. Uma iniciativa que está dentro da visão de posicionamento da Lourdes perante a sociedade e seus compromissos com a preservação ao meio ambiente.



Empresa lança novo site

Os primeiros meses de 2009 têm sido de muitas novidades para a Lourdes e seus profissionais. Uma das últimas atrações foi o re-lançamento de seu site www.vsnlourdes.com.br.

A proposta do site é ser uma ferramenta de informação moderna, ágil e dinâmica sobre a empresa, e com notícias do setor de transportes do Rio de Janeiro. Além disso, o internauta pode manter contato com a empresa pedindo informações, dando sugestões, encaminhando críticas ou elogios. Para aqueles que procuram uma colocação no mercado de trabalho no setor de transportes, há ainda a possibilidade de enviar seu currículo para o nosso departamento de Recursos Humanos. Tudo isso e muito mais, em um layout leve e atrativo, total-

mente associado à identidade visual da empresa.

Com um acesso facilitado e rápido a todos os links, o visitante pode conhecer bastante sobre os vários setores da empresa, os projetos realizados e vantagens para funcionários e usuários da Lourdes. Visite o site e descubra que a Lourdes está cada vez mais próxima de você.



Qualificação

2009 com formandos do Telecurso

Merecem ser homenageados todos os profissionais da Lourdes que buscam no Telecurso uma oportunidade de crescimento pessoal e profissional. A iniciativa é uma possibilidade de formação acadêmica no ensino médio e fundamental, para os que não terminaram seus estudos.

Por isso, abrace essa idéia e tenha motivos para comemorar, como os 15 alunos que se formaram pelo Telecurso na Lourdes. Do total, 10 formaram-se no ensino fundamental e 5 no médio. Um dos exemplos é Lourenço Epitácio da Silva, coordenador da



Lourdes, há nove anos fazendo parte da empresa e que está recebendo do Telecurso 2000 seu diploma de conclusão do ensino médio.

"Todos temos que estar sempre avançando na busca pelo conheci-

Lourenço comemora o diploma, já de olho na universidade

mento e aproveitando as oportunidades que aparecem. Foi o que eu fiz quando iniciei as aulas. Foi difícil, pois tinha que me dedicar aos estudos assim como me dedico ao trabalho e à família, mas não se pode esmorecer. A cada momento que eu tinha que sentar para estudar eu pensava nisso e no que a formação representaria para mim ao final. Agora é só comemorar e continuar a crescer", Lourenço dá a receita e já está de olho na universidade.



Posto de Inspeção contabiliza bons resultados



Equipamentos de última geração como o sistema de higienização de água (detalhe) reforçam os resultados positivos do Posto de Inspeção de Frota

Um sonho dos gestores da empresa, há muitos anos, a inauguração do Posto de Inspeção, Abastecimento e Lavagem, em março, foi uma vitória que está sendo avaliada como um marco na história da empresa, principalmente nos procedimentos ligados à Manutenção – setor que mais está relacionado às suas atividades.

"É um referencial no setor. Chega a dar a impressão de ser um posto de gasolina dentro da própria empresa. Mas, no caso, é um posto totalmente equipado para abastecer, lavar e inspecionar todos os carros da frota diariamente", comemora, Ricardo Fernandes, supervisor de Manutenção, satisfeito com os resultados que têm sido alcançados com o posto.

Na visão de Ricardo, alguns dos principais aspectos é que, agora, o abastecimento de toda a frota é realizado diariamente, com rapidez e menor

possibilidade de erro, "pois nenhum carro fica sem ser abastecido"; é promovida uma pré-lavagem mais eficaz e uma lavagem muito melhor, já que a iluminação é totalmente adequada à prática noturna do trabalho.



Além desses e outros benefícios, todo o complexo utiliza água reciclada, por meio de um sistema moderno e econômico de armazenagem e tratamento de água. Mas as vantagens ecologicamente corretas não param por aí e, no mês de maio, foi concluído o projeto paisagístico (desenvolvido e executado pela empresa VP Shalon Jardins) que tornou toda a área mais natural e bela. Foram plantadas espécies de palmeiras (cerca de 35 mudas), que darão o aspecto de uma cerca viva ao longo de todo o muro. Os jardins contam ainda com outras espécies de plantas e flores que dão um colorido especial. Definitivamente, os novos tempos chegaram na Lourdes para ficar e merecem ser contemplados.

Todos os carros são vistoriados e abastecidos diariamente com mais qualidade e eficiência



Destaques da Lourdes



Conheça os funcionários premiados em Março e Abril

Da esquerda para a direita (em pé):
José Roberto Dias de Pontes – *Motorista*
José Contarelli – *Motorista*
Maria Cristina Gonçalves – *Operador de BDO*
Fabio Moreira Coutinho – *Operador de BDO*

Da esquerda para direita (sentado):
Marcelo Santos da Silva – *Mecânico*
Carlos Luiz de Oliveira – *Ferreiro*
Aldemir da Silva – *Cobrador*
Sidineia Soares Estevam – *Cobradora*

Passeio

Petrópolis recebe os Destaques do Mês de 2008

A homenagem aos empregados que foram Destaque do Mês ao longo de 2008 foi um passeio pela "Cidade Imperial" de Petrópolis, no dia 18 de abril. Mais de 10 funcionários participaram da excursão que contou com a participação de um guia, pra lá de animado, Marcos Garcia, que aproveitou a oportunidade para dar uma aula de história sobre os principais locais da região.

Foram visitados lugares de expressão na história do Estado do Rio de Janeiro como: Museu Imperial, Catedral São Pedro de Alcântara, Praça da Liberdade, Museu Casa de Santos Dumont e Palácio de Cristal, dentre outros.



Os participantes ainda puderam se deliciar com um belo almoço na serra, depois de descobrir porque Petrópolis era um dos endereços da realeza na época do Império no Brasil.

A turma de funcionários homenageados que foi a Petrópolis pôde conhecer a cidade e confraternizar

Visite nosso site: 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)
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 SAC: 0800-886-1000