



de PONTO a PONTO

Informativo da Viação N.S. de Lourdes • Nº 41 • Jul / Nº 42 • Set 2009

Visita

Escoteiros descobrem o “mundo da Lurdinha”

Recebemos visitantes ilustres na Lourdes: foram cerca de 40 crianças, dos cinco aos 10 anos, que participaram do programa “Conhecendo a Lurdinha”. Acompanhadas por profissionais dos setores de Recursos Humanos e da Manutenção, elas tiveram duas horas de muita atividade nos ambientes internos e externos da empresa.

As crianças fazem parte de um grupo de escoteiros do Recreio dos Bandeirantes, com o qual a Lourdes tem uma parceria que já dura mais de um ano, proporcionando transporte para as crianças em dias de passeios.

Durante a visita pela empresa, as crianças puderam conhecer a importância do Selo Verde para o meio ambiente e a melhoria da qualidade de vida nas cidades, viram toda a



reforma que está em andamento na Manutenção, conheceram um ônibus por baixo, mas o ponto alto ficou por conta da lavagem. Foi nesse momento que as expressões de maior satisfação e surpresa ficaram estampadas nos rostos da criança.

O dia terminou com um belo lanche, com muito cachorro-quente e refrigerante, e com todas as crianças sendo presenteadas com um “kit brinde” da Lurdinha.

Dentre todas as atividades, a que mais chamou a atenção do grupo foi a ida ao Posto de Inspeção/ Abastecimento/Lavagem



Destaques no primeiro semestre dos alunos do Ponto de Partida

Pág. 2

Treinamento: foco no cliente e prevenção de acidentes são prioridade

Pág. 4

Colaboradores da Lourdes participam de casamento coletivo

Pág. 6

Novos acontecimentos agitam as turmas

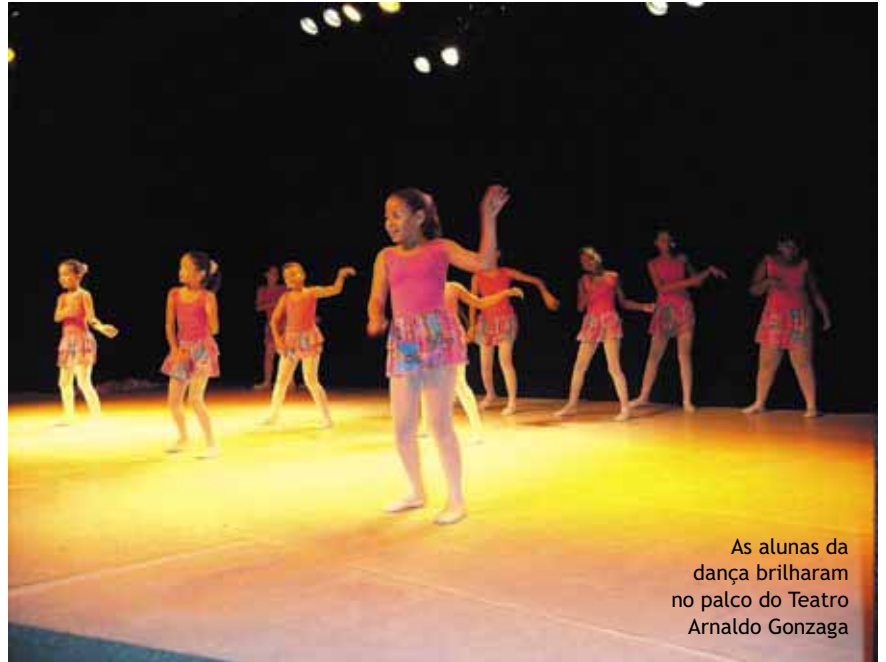


Se ao longo de 2008, ou mesmo no início de 2009, muitas novidades alavancaram as turmas, o cronograma de eventos do Ponto de Partida no primeiro semestre terminou muito bem e a segunda metade do ano começou “prometendo”. Continuamos contabilizando muitos resultados positivos e comemorando novas vitórias, sejam elas em pódios esportivos ou em eventos internos.

O judô destacou-se com a participação na 3ª Copa Integração, que envolveu todos os alunos, em todas as categorias. O evento pontuou a terceira colocação geral da equipe do Projeto, confirmando a dedicação de alunos e professores em busca de resultados cada vez mais representativos no esporte.

Já nas turmas de capoeira, o período foi marcado pela realização do exame de cordel e o batizado dos alunos na atividade. Neles, os capoeiristas têm que mostrar o que aprenderam nas aulas, demonstrando suas capacidades para serem avaliados por dois mestres externos, convidados a participar do evento.

Não parando por aí, as turmas de dança também marcaram sua presença em uma apresentação aberta ao público, realizada no Teatro Arnaldo Gonzaga, em Marechal Hermes, dia 19 de junho. Familiares dos alunos compareceram e puderam confirmar no palco o desempenho de toda a turminha, que foi um sucesso.



As alunas da dança brilharam no palco do Teatro Arnaldo Gonzaga

Principalmente, levando-se em conta que foi a primeira vez que as turmas de dança do Ponto de Partida participaram de um evento com essa magnitude.



Aulas de Capoeira com apresentação, exame de cordel e batizado



Iniciada a segunda etapa de obras na Manutenção

Em junho tiveram início as atividades da segunda etapa de obras na Manutenção da Lourdes. Muitas serão as novidades, a começar pela remodelação da cabine de pintura que atenderá às mais modernas normas ambientais. Mas essa é apenas uma de tantas outras melhorias.

O galpão da Manutenção (oficina) foi estendido e já estão prontas as fundações e a estrutura que abrigará os novos vestiários de todo pessoal da manutenção como também as novas seções de pintura, lanternagem/ferreiro e borracharia.

Sempre preocupada com o meio ambiente, a Lourdes não se esqueceu da área de descarte de materiais, que também foi contemplada nesta pri-



Novas instalações irão garantir ambiente de trabalho totalmente adequado ao bem-estar

Tanto a obra quanto as dificuldades operacionais oriundas dela não assustam nosso pessoal, como pode ser comprovado pelo depoimento de Ricardo Fernandes, supervisor de Manutenção da

Lourdes: “Em um primeiro momento nós passaremos por um período conturbado, mas é o preço para alcançarmos o resultado, que é promover um melhor ambiente de trabalho para todos os nossos funcionários”. Ricardo é o profissional que, junto com a diretoria, supervisiona a execução do projeto da obra.

meira fase, havendo lugares destinados para a sucata de pneus, plástico, papel, vidro, alumínio, ferro, além do lixo orgânico. Essa etapa da obra deverá estar concluída antes do final deste ano, ficando para o primeiro semestre de 2010 a reforma do restante da área de manutenção.

meira fase, havendo lugares destinados para a sucata de pneus, plástico, papel, vidro, alumínio, ferro, além do lixo orgânico. Essa etapa da obra deverá estar concluída antes do final deste ano, ficando para o primeiro semestre de 2010 a reforma do restante da área de manutenção.

Site Lourdes

Mais conteúdo na velocidade de um toque

Com poucos meses do seu lançamento, o site da Lourdes já traz novidades para os visitantes. Além de todo o conteúdo com notícias da empresa, sua história e destaques sobre todos os setores, benefícios e convênios. O site foi desenvolvido para garantir uma navegação ágil, com um layout moderno e totalmente adequado à identidade visual da empresa.

Agora, novas páginas estão sendo disponibilizadas, com mais assuntos: a nova seção “De Olho na Qualidade”, mais fotos para serem acessadas nas



galerias de fotos e as ilustrações da Lurdinha para colorir.

Com um clique, na página www.vnslourdes.com.br, você pode conferir essas novidades e muito mais, e fique atento, pois o site é constantemente atualizado.



Cursos e treinamentos ampliam qualificação profissional



Treinamento “Como lidar com clientes difíceis”

Novos e antigos colaboradores têm o entendimento que uma das principais preocupações da empresa nos últimos anos tem sido a de implementar ações que visem um atendimento de qualidade ao usuário e uma evolução permanente de seus funcionários, por meio de cursos ou treinamentos.

O PAT – Programa Anual de Treinamentos organiza um cronograma dos cursos que a Lourdes promove em todas as áreas do conhecimento,

como os que ocorreram ao longo dos meses de maio, junho e julho.

Um deles é o curso “Lidando com clientes em situações difíceis”, ministrado por uma consultora da UCT – Universidade Corporativa de Transporte, para funcionários dos departamentos de Administração, Manutenção e Operação, em especial para os despachantes e fiscais. Com muitas dinâmicas e a participação ativa dos alunos, o curso reproduziu situações conflitantes

do dia-a-dia profissional mostrando como deveriam ser as ações de quem estivesse envolvido em algo parecido, ao longo do seu dia de trabalho.

“Os resultados foram muito comemorados pela empresa e pelos que tiveram a oportunidade de participar do treinamento. Situações que desgastam tanto o nosso profissional quanto o usuário acontecem rotineiramente e quanto mais informações de como se deve proceder, maior a chance para que o acontecimento seja resolvido da melhor maneira para todos”, explica Sandra Olivério, gerente do CDP – Centro de Desenvolvimento de Pessoas, satisfeita com os resultados: “Foi uma grande oportunidade de repensar a atuação profissional no trato com o usuário”.

Prevenção e foco no cliente são destaques

Importante tema, não só na visão empresarial, mas para a sociedade como um todo, a busca constante pela diminuição de acidentes de trânsito ganhou nos últimos meses grandes espaços na mídia. Entretanto, o setor de transportes, mais especificamente as empresas de

Programa 5S

Auditoria reforça iniciativa e aponta oportunidade de mel

Muitas têm sido as ações internas promovidas na Lourdes com o objetivo central de concretizar, aperfeiçoar e ampliar a gestão da Qualidade. O Programa 5S é mais uma ferramenta que vem sendo reforçada com esse propósito. A importância da prática diária de bons hábitos é um aspecto que deve estar claro na mente de qualquer colaborador.

O Programa é um processo estruturado para mobilizar a todos para o uso responsável dos recursos, nos aspectos físicos (equipamentos, máquinas etc.), procedimentos e atitudes. A sigla 5S se refere a cinco sentidos: utilização, ordenação, limpeza, saúde e autodisciplina. Recebeu esse nome devido às iniciais das cinco palavras japonesas que sintetizam

as cinco etapas do Programa.

Ao longo do mês de maio, foi realizada na empresa uma auditoria interna específica para avaliar os resultados alcançados com a prática diária das ações do Programa 5S. Todos os setores, em todos os departamentos, foram analisados e os resultados foram variados. A maior parte deles conquistou uma



Turma “como lidar com clientes difíceis”
fazendo trabalho em grupo

transporte urbano de passageiros, direcionam para esse assunto a maior parte de sua atenção e promovem, cada vez mais, iniciativas que visam qualificar motoristas, reforçando sempre no profissional a compreensão e o comprometimento de que ele é um condutor de vidas.

Dois eventos diretamente relacionados às melhores práticas na condução de um ônibus foram promovidos na empresa. O primeiro, que reforçou os conceitos de direção segura, foi o treinamento “Direção Preventiva” ministrado pelo instrutor Antônio Lima, e teve como foco a nova implantação dos limites de velocidade por trecho. “Os limites de velocidade praticados sempre foram adequados às velocidades oficiais permitidas em cada via. Entretanto, atualmente, com a instalação de equipamentos de GPS, programas internos e sistemas de monitoramento, pode ser feita uma avaliação muito mais ampla, real e objetiva, sobre as velocidades que devem ser praticadas ao longo dos itinerários, levando em conta inúmeros fatores de segurança”, diz Antônio.

Todo o quadro de motoristas da empresa participou do treinamento,



que fomentou a avaliação e debate sobre a prevenção de acidentes, apresentou e reafirmou a importância do respeito às novas velocidades por trecho exigidas pela empresa. Todo o conteúdo do treinamento teve um objetivo maior: um número cada vez menor de acidentes de trânsito.

Paralelamente, mais duas turmas da empresa concluíram o treinamento do “Programa Motorista Cidadão”. A Lourdes já conta em seus quadros com mais de 80% (confirmar o número) de motoristas certificados no programa e pretende, em curto prazo, certificar 100% dos seus profissionais.

Criado em 2006, o Programa visa certificar os profissionais dotados de

competências técnicas e relacionais que satisfaçam e excedam às expectativas e necessidades da população, e já formou mais de 10.000 motoristas. O Motorista Cidadão já é caso de estudo internacional: sua metodologia foi apresentada durante o 58º Congresso Mundial de Transportes, realizado na Áustria entre os dias 7 e 11 de junho.

Acesse nosso site em www.vnslourdes.com.br e confira as impressões do funcionário Luiz Carlos Fernandes de Salles, Auxiliar de Operação, que fez um poema para demonstrar a sua percepção do treinamento “Lidando com clientes em situações difíceis”.

horias

avaliação fixada em “Ótima”, seguida de “Boa” e outros tiveram critérios a serem revistos e melhorados. Ações nesse sentido começaram a ser executadas e a conscientização dos colaboradores, tanto individual quanto coletiva, sobre a importância da prática correta é a maior garantia para melhores resultados em uma segunda auditoria.



Belas cerimônias no segundo semestre

“São emoções que marcam a gente pra vida toda!”, estas são as palavras de Dilma, esposa de Arnaldo Pereira – cobrador na Lourdes – que, ao lado dos casais Joelma e Jansem Rodrigues (cobrador), Bruna e Diego Ribeiro e Mônica e Washington Rodrigues (ambos motoristas na empresa), participou da cerimônia de Casamento Coletivo, realizada pelo Sest Senat, no final de julho. A emoção de suas palavras resume o sentimento dos mais de 30 casais que participaram do evento e oficializaram suas relações matrimoniais.

Com cerimônia religiosa, bolo e brinde, os “noivos” viveram as verdadeiras sensações que tomam conta do coração de qualquer casal em um momento como este: “Apesar da idade que temos e do tempo que



já estamos juntos a experiência foi única. Senti uma emoção parecida com esta somente uma vez na vida, quando nasceu o nosso filho. A festa foi muito bonita e bem organizada, fiquei muito feliz”, derrete-se Dilma, comemorando até hoje uma lembrança que guardará com muito carinho na memória.

No mesmo dia, a instituição também realizou a formatura dos alunos do Telecurso. Foram mais de

Da esquerda para direita Arnaldo Pereira dos Santos, Cobrador, com Dilma; Diego Ribeiro Ramos, Motorista, com Bruna e Jansen Rodrigues Silva, Motorista, com Joelma

300 formandos, dos quais cinco são funcionários da Lourdes e merecem os nossos parabéns! Tanto pela dedicação, em terem concluído mais uma importante fase em suas vidas, quanto pelo fato de hoje serem pessoas ainda mais preparadas para um futuro profissional de vitórias.



Da esquerda para direita: Jorge Luiz Cardoso de Queiroz, Cobrador; Luzia Maria Gonçalves, Cobradora e Alex Rigueira, Cobrador

Dia das Crianças

Dia das Crianças na Lourdes, não perca esta festa!

A tradicional festa, que acontecerá em outubro, terá as inscrições abertas de **14 de setembro até 9 de outubro**, para dependentes de 6 aos 12 anos!!!

Neste ano a Lourdes trará grandes novidades, além da garantida diversão, não deixe suas crianças fora desta festa!!!

Mais informações no setor de Serviço Social.

Participe!!!



Renovação na frota

Além de tantos empreendimentos em andamento – obras em toda a área de Manutenção – e outros recentemente inaugurados que representam um novo momento na logística de trabalho da empresa – como o Posto de Inspeção e Abastecimento –, mais um motivo marcou o mês de agosto na empresa: a chegada de novos carros para a frota da Lourdes.

Com a chegada das últimas unidades, já alcançamos a marca de 37 carros totalmente adaptados com elevadores para cadeirantes, dos quais 10 entraram em operação em agosto. O objetivo é atender às necessidades dos usuários garantindo mais conforto e segurança no transporte de passageiros. A Lourdes está trabalhando para que em breve 100% de sua frota estejam totalmente adaptadas às necessidades desta parcela da população.

Carros novos totalmente adaptados com elevadores para as necessidades dos cadeirantes



Dia dos Pais



No mês de agosto, os funcionários da Lourdes foram lembrados e homenageados pelo Dia dos Pais. Eles receberam um simpático chinelo com a frase “Ande Sempre de Lourdes”.



Conheça os funcionários premiados em Maio/Junho e Julho/Agosto



Maio/Junho – da esquerda para a direita (em pé):

Manoel Nascimento da Silva – *Cobrador*
Isaias Zanoni – *Pintor*
Luiz Claudio Peres da Silveira – *Motorista*
Sebastião Ribeiro da Silva – *Instrutor*

Da esquerda para a direita (sentado):

Jeovan Francisco dos Santos – *Motorista*
Maria Elisabeth Pimentel Mattos – *Cobradora*
Adriana Garcia Duarte – *Operador de BDO*
Geovane Ilberto Gonçalves – *Eletricista*



Julho/Agosto – Da esquerda para a direita (em pé):

Alex Rodrigues do Nascimento – *Motorista*
Jorge Bruno Rodrigues – *Aux. de Op. Interno*
Antonio Lima Filho – *Instrutor*
Thiago Brito Coelho – *Ajud. de Capoteiro*

Da esquerda para a direita (sentado):

Paulo Roberto do Carmo – *Cobrador*
Carlos Domingos Amaral Santos – *Cobrador*
Rafael Henrique Rosario da Silva – *Aux. de Op. Interno*
Ubiramar Machado dos Santos – *Motorista*

Saúde

Departamento Médico mais próximo de você

Atenta às necessidades de seus colaboradores, a Lourdes está constantemente reavaliando e oferecendo novos e melhores benefícios. O mais recente exemplo são os horários de atendimento do departamento médico, que foram ampliados para melhor atendê-los. Confira no quadro ao lado todos os horários em que há atendimento a partir de agora!



HORÁRIOS

- Segundas-feiras: das 7h30 às 12h
- Terças, quartas e quintas-feiras: das 7h30 às 12h e das 13h às 17h
- Sextas-feiras: das 8h às 12h

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