



#### Go Diga Lá

Luís Esteves esteve mais de seis anos sem qualquer acidente ou ocorrência, sendo o motorista sem acidentes durante mais tempo.

#### NOME:

Luís Manuel

Alves Esteves

#### FUNÇÃO: Motorista

#### DATA DE ADMISSÃO:

15/06/1996

#### ESTADO CIVIL: Solteiro

#### RESIDÊNCIA: Aqualva-Cacém

#### IDADE: 42 anos

#### CLUBE DE FUTEBOL: Benfica

#### HOBBIES:

Andar de bicicleta todos os dias

#### ONDE PASSA FÉRIAS:

Abrantes

#### DESTINO DE SONHO:

Brasil

#### LEMA DE VIDA:

O ano só tem dois dias que não se trabalha; um foi ontem e o outro é amanhã

#### O QUE QUERIA SER:

Piloto de aviação

#### QUANDO ENTROU NA EMPRESA:

Em 1996. Inscrevi-me e chamaram-me pouco tempo depois.

#### O QUE MAIS GOSTA NA PROFISSÃO:

Lidar com o público

#### PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DE UM MOTORISTA:

Deve ser calmo, conduzir com precaução e estar sempre atento.

#### O QUE MAIS GOSTA NA EMPRESA:

Organização

#### O QUE MUDAVA NA EMPRESA:

Nada. Funciona bem assim.

#### SE FOSSE MINISTRO DOS TRANSPORTES:

Acabava com as empresas públicas de transportes que só dão prejuízos.

#### Go Gabinete de Apoio ao Cliente

### Perguntas e Respostas

Falar a uma só voz é a melhor forma de nos compreenderem. Ciente deste objetivo, a GO criou um espaço específico que se destina a responder às perguntas mais frequentes que são colocadas pelos utilizadores dos serviços da Vimeca / Lisboa Transportes ao nosso Gabinete de Apoio ao Cliente (GAC). A partir deste número da GO e em cada edição futura serão respondidas duas perguntas que procurarão tirar as dúvidas mais frequentes dos nossos Clientes.

#### O cartão Lisboa Viva pode estar dentro da carteira aquando da passagem nos validadores?

Os leitores dos validadores conseguem ler o conteúdo do cartão e escrever nele sem que haja necessidade de contacto entre o cartão e os validadores. A colocação de obstáculos entre os validadores e o cartão vai degradar a comunicação e por essa via pode criar dificuldades na obtenção de uma validação correta, para além de que se existirem outros cartões dentro da carteira podem gerar-se interpretações diferentes pelos validadores sobre qual o cartão correto.

#### Porquê é que os nossos agentes só fazem renovação de produtos e não fazem venda dos mesmos?

A venda pela primeira vez de um produto, obriga a um conhecimento profundo, não só sobre as regras tarifárias de cada produto (passe) como sobre as suas validades geográficas. A renovação de um produto (passe) é apenas a extensão do período de validade para mais um mês pelo que não requer qualquer conhecimento específico da rede de transportes ou do produto.

#### Go Por Cá

### Segunda fase da campanha de bilhética

Já está em curso a segunda fase da campanha de bilhética sem contacto na Vimeca. Sob o lema “Viva Viagem, o seu pré comprado, sem picotado” a Empresa iniciou já a divulgação desta profunda alteração na forma como os seus Clientes poderão carregar títulos de transportes, substituindo os antigos pré-comprados. Através de cartazes colocados no interior de toda a frota e de folhetos informativos e explicativos distribuídos em toda a rede de vendas, a Vimeca continua o processo de implementação da bilhética sem contacto. Recorde-se que a Vimeca foi o



primeiro operador privado da Área Metropolitana de Lisboa a fazer a migração para o sistema de bilhética “Lisboa Viva”. Em declarações ao GO, o administrador da Vimeca, Eng. Fernando César, refere que «para nós, acima de tudo, este projeto foi um desafio. A Empresa teve que se adaptar internamente, mudar mentalidades e reorganizar-se. Apesar de termos dimensão operacional, internamente somos uma estrutura pequena, e o facto de termos sido a primeira, de sete empresas privadas, algumas com maior dimensão, a colocar em produção o sistema de bilhética sem contacto, é um motivo de grande orgulho». De acordo com o administrador da Vimeca, «a entrada em produção da bilhética sem contacto é uma vitória de toda a equipa que faz parte desta empresa e significou um grande esforço por parte de todos os departamentos. Ao nível da formação, por exemplo, estiveram envolvidas todas as áreas da empresa.

#### Go Cá Dentro

### Jogo semanal de Futsal

Todas as quartas-feiras, os funcionários da Vimeca que gostam de dar “toques na bola” têm oportunidade de demonstrar as suas habilidades no pavilhão da escola Camilo Castelo Branco, em Carnaxide. Os jogos de Futsal entre funcionários da Vimeca começaram há mais de cinco anos e todos participam, desde motoristas, chefias, diretores de serviços. O campo está alugado todo o ano, à quarta-feira, entre as 19h00 e as 20h00. “Quem quiser, aparece”, afirma Amorim José Amadinho. “Não há um número



fixo de participantes. Normalmente aparecem sempre mais de 12 participantes. Em função do número de participantes organizamos duas ou três equipas constituídas por jogadores entre os 20 e os 57 anos e todos jogam sempre”, acrescenta. “Para proporcionar um maior equilíbrio procuramos distribuir os jogadores em função da idade e da sua habilidade. São momentos de confraternização e de animação entre todos, independentemente da posição que cada um ocupa dentro da empresa”.

### Colaboradores reformados



Após uma carreira ao serviço da empresa, o senhor Filipe, que foi responsável pela operação à noite e também elaborava a escala diária de viaturas, e o Joaquim Pedro, responsável pelas infraestruturas da rede, designadamente das paragens, passaram recentemente à reforma. Pelos serviços, dedicação e empenho, a Vimeca deseja endereçar as maiores felicidades a estes seus colaboradores, que tanto marcaram a empresa e ficarão sempre na memória daqueles que continuam no ativo.

### Feira de Artes e Ofícios na Amadora

Até dia 15 de abril decorre no Parque Delfim Guimarães, junto à estação da CP da Amadora, a 12ª Feira de Artes & Ofícios. Com horário das 11h00 às 20h00, o visitante pode contar com 32 pavilhões que mostram um leque de artesanato variado: vitrofusão, trapilho, linho, cerâmica, livros, cutelaria, mas também os habituais doces regionais e conventuais e ainda fumeiros, queijos, compotas, mel, entre outros produtos. Além da venda, os artesãos realizam ainda o seu trabalho ao vivo, numa demonstração de artesanato tradicional/contemporâneo.



Em plena época da Páscoa, a feira é organizada pelo Centro Cultural Roque Gameiro, em parceria

### Exposição de pintura de Varatojo em Algés

De 13 a 29 de abril está patente ao público a exposição de pintura da autoria de Varatojo, na Galeria Municipal Palácio Ribamar (Alameda Hermano Patrone), em Algés. Subordinada ao tema, “De então para cá”, o autor expõe no seu trabalho o seu “estado de alma inquieto”, em que se deixa levar pelos materiais, a cor e o movimento. “A beleza da pintura está nos olhares da imaginação que cada um de nós pode ver e sentir”, afirma Varatojo. “O olhar do pintor é sempre um estado de alma inquieto”. A exposição está patente ao público, de quarta-feira a domingo, das 14h00 às 18h00.



### Tasca Lusa – petiscos & patuscadas



Provavelmente, a “tasca” é a mais antiga e genuína representante da categoria dos “restaurantes” tipicamente portugueses. O conceito original de estabelecimento pequeno, mais ou menos atamancado e de decoração humilde, sofreu uma alteração radical com os novos tempos, dando origem a um restaurante intimamente ligado ao “slow-food” da genuína cozinha tradicional portuguesa, com os seus petiscos, os vinhos e o bom ambiente. Um desses espaços localiza-se junto ao Palácio Nacional de Queluz. Trata-se do “Tasca Lusa”, que oferece petiscos como Ovos Mexidos com Farinheira, Enchidos na Grelha, Cogumelos Gratinados com Queijo e Presunto, Gambas Al-Agillo. Entre os pratos de peixe destaca-se para o Bacalhau com Broa e Grelas ou os Filetes de Polvo Frito, enquanto na carne algumas das sugestões recaem no Tourneó à Lusa, no Arroz de Pato à Antiga ou nos Medalhões com Puré de Castanhas. Para concluir uma refeição nada melhor do que Torta de Azeitão ou uma Sericaia com Ameixa de Elvas.

#### Go Editorial

## Desafio Superado

O projeto de implementação do sistema de bilhética sem contacto constituiu um grande desafio que foi totalmente superado. Os profissionais da empresa estão de parabéns.

#### Go Paragens

## Os impactos da bilhética

A introdução da bilhética sem contacto teve impacto positivo em toda a empresa: vendas, fiscalização, planeamento, operação e financeira. A avaliação dos clientes também é positiva.

#### Go Em Circulação

## Mascote Vimeca

Para criar uma imagem apelativa junto da população mais jovem, a Vimeca já tem a sua “mascote”. Estão abertas sugestões para o seu nome.



#### Go Cá Dentro

## Futsal

Colaboradores da Vimeca jogam futsal todas as quartas-feiras em Carnaxide.

HORAS DE FORMAÇÃO EM 2011 = 18.837

PASSAGEIROS TRANSPORTADOS EM 2011 = 51.432.765

Transportamos Pessoas



# Desafio superado



Quando iniciámos o projeto de implementação do sistema de bilhética sem contacto na nossa empresa, sabíamos que estávamos perante um enorme desafio.

Iria ser desafiada a nossa competência, pela complexidade técnica envolvida e sua dimensão, bem como porque todos os processos e procedimentos internos teriam forçosamente que ser alterados e essa alteração teria que ocorrer em paralelo com os processos e procedimentos correntes. Iria ser desafiada a nossa capacidade de liderança, pois seria necessário mobilizar toda a empresa e todos os clientes para uma utilização correta do sistema. Iria também ser desafiado o nosso orgulho profissional, dado que foram sete operadores a iniciar este projeto no mesmo dia e não queríamos ser os últimos a chegar ao fim. Hoje podemos afirmar que o desafio foi superado.

Todos os profissionais da nossa empresa estão de parabéns e merecem ser felicitados pelo empenho extraordinário que dedicaram em todas as fases deste projeto. Não fomos os últimos. Fomos os primeiros a cruzar a linha de chegada quando no passado dia 01 de março concluímos a implementação de todo o sistema com a comercialização e validação das unidades de transporte em substituição dos bilhetes pré-comprados, em papel, em toda a nossa frota e em todas as nossas carreiras. A nossa competência saiu reforçada não só pela experiência adquirida (foi o primeiro projeto desta dimensão que implementámos), como pelo conhecimento que passámos a ter ao nosso dispor sobre a nossa operação, sobre quem utiliza os nossos serviços e como os utiliza. Indicadores de mobilidade, como por exemplo, a distribuição da procura por dia

tipo ou a zona de destino da nossa rede para onde se vendem mais bilhetes ou a paragem da nossa rede com maior procura ou quantos clientes que têm um passe e raramente o usam ou quais as carreiras mais solicitadas, em que troços, em que horários, de madrugada, à noite, etc.

Indicadores económicos, como por exemplo, a análise à rentabilidade económica de cada carreira e de cada circulação, pelo conhecimento da procura, desagregada por tipo de título de transporte utilizado ou a monitorização da utilização verificada na nossa rede pelas validações de cada passe, etc. Indicadores de controlo, como por exemplo, de que circulação e de que carreira e a que horas e em que paragem os bilhetes são vendidos ou anulados, ou a média de bilhetes vendidos por motorista e por serviço em comparação com outros motoristas, etc. O sistema de bilhética é um instrumento de análise fundamental para a gestão da procura.

Terminaram as discussões, legítimas obviamente, com todos aqueles que percebiam muito da nossa rede de transportes mas que nunca tinham qualquer estudo para suportar as suas opiniões e reivindicações. Terminaram também as nossas dificuldades em sustentar tecnicamente as medidas que necessitávamos de implementar na nossa rede porque se baseavam apenas na nossa experiência e na nossa observação. Agora existem factos e contra factos... não há argumentos.

Tendo este projeto, como já referi anteriormente, um impacto significativo em todas as áreas da nossa empresa, faz sentido que esta edição da Go destaque e partilhe por todos e para todos o novo dia a dia de cada uma dessas áreas.

Fernando Costa

## Os impactos da bilhética sem contacto

A Vimeca introduziu o sistema de bilhética sem contacto no início do ano, que teve impactos positivos em todas as áreas da empresa, operacional, vendas, fiscalização, planeamento e operação, financeira. A avaliação dos clientes também é bastante favorável e todas as dúvidas iniciais foram prontamente respondidas pela empresa.



### Na operação

Para a operação a introdução da bilhética sem contacto foi "muito positiva porque facilita o trabalho do motorista", refere Albino de Almeida Truta, motorista da Vimeca há 12 anos. "O cliente encosta o título no validador e já está validado. Além disso, não tenho de me preocupar com tarifários principalmente em carreiras que têm três ou quatro zonas. O motorista insere o destino na máquina que dá automaticamente o valor a pagar", acrescenta. Albino de Almeida Truta foi um dos primeiros 30 motoristas que participaram na fase experimental para testar se os equipamentos funcionavam como previsto. "O sistema só trás vantagens", salienta. "Há um ou outro cliente que poderá ter alguma dúvida, mas tudo se resolve rapidamente. Em março começamos a trabalhar com os cartões recarregáveis e inicialmente algumas pessoas, sobretudo as mais idosas, tiveram algumas dificuldades em se adaptarem ao novo sistema. Por outro lado, a fraude baixou consideravelmente porque o sistema deteta logo se o cartão não é válido. Relativamente ao sistema anterior, a bilhética sem contacto constitui uma evolução bastante grande e na área privada a Vimeca é pioneira".

### Nas vendas

A adoção da bilhética sem contacto é benéfica tanto para "a organização como para o

cliente", afirma Ana Rita, agente de vendas da Vimeca, nos postos de Oeiras e Amadora. "Agora, o cartão é carregado por valores que são descontados no autocarro", adiantando que o processo de vendas se tornou mais simples tanto para a organização como para o passageiro. "O cliente carrega o valor que quiser e pode fazer o percurso que quiser até esgotar o saldo". A introdução da bilhética sem contacto teve uma boa receptividade por parte do público, sobretudo o mais jovem. Os passageiros mais idosos denotaram alguma resistência inicial ao novo sistema que se esbateu quando se aperceberam da simplicidade do sistema. O próprio processo de venda também é mais rápido, reconhece Ana Rita. "Deixou de ser necessário perguntar à pessoa qual o destino porque o carregamento é feito automaticamente e pelo valor certo. Deixamos de ter problemas com trocos", adianta.

### Na fiscalização

A bilhética sem contacto veio "facilitar o trabalho a quem faz fiscalização", afirma Francisco Cristóvão, que habitualmente faz fiscalização no eixo Marquês de Pombal, Algés, Carnaxide. "O sistema de leitura é eficaz, embora alguns cartões demorem um pouco mais de tempo a ler" por um ou menos correto dos utilizadores, que danificam inadvertidamente o chip do



cartão. "Todas as operações estão a correr bem. As pessoas estão a reagir bem ao novo sistema. Nos primeiros 22 dias de utilização das máquinas não encontrei fraudes nem pessoas em fuga", acrescenta. A adaptação aos novos equipamentos de leitura também foi simples. Estive numa formação que

demorou um dia e depois comecei a utilizar o equipamento. Nos primeiros dias exigiu alguma habituação, mas agora já domino a máquina com à vontade. As operações que fazemos diariamente com a máquina são simples. Eventualmente, se tiver dúvidas nalguma operação, contacto o colega na base ou o livro de instruções, mas ainda não foi necessário".

### No planeamento

O impacto da bilhética sem contacto no planeamento foi positivo e veio mudar completamente o paradigma de acesso à informação. "Até à introdução do novo sistema, os dados eram calculados com base em indicadores, estando sujeitos a erros", afirma Sara Sacadura, do Planeamento / Operação da Vimeca. "Atualmente temos uma fotografia, que nos dá a informação relativa ao número de passageiros transportados por dia, em que carreiras e com que títulos. Todas essas informações permitem planear a operação com mais certeza", salienta. A empresa passou a saber ao certo o número de passageiros transportados no dia anterior, o que permite fazer várias análises para conhecer melhor a procura e servir melhor o cliente. Com base nesta informação, o Planeamento tem a possibilidade de, por exemplo, adaptar a tipologia de veículo em circulação numa determinada carreira.

de trabalho. O desafio foi ultrapassado com a implementação de todas as mudanças com sucesso.", acrescenta. "Neste trajeto, a nossa capacidade foi testada, assim como a nossa resiliência e a disponibilidade para a mudança.". Entre as mais-valias proporcionadas pelo novo sistema destaca para a simplificação do processo de venda em função da desmaterialização dos títulos de bordo e pré-comprados. "No futuro, a

grande mais valia será a desmaterialização das vinhetas de passe," refere, o que ainda não foi conseguido porque os tarifários ainda não estão integrados entre todos os operadores. Em termos de processos de trabalho, a responsável pela área financeira da Vimeca não tem dúvidas em afirmar que foram "simplificados e automatizados," adiantando que toda a informação entra de forma automática no sistema de controlo. Os

dados só têm de ser verificados e validados pela organização. "A nível de informação passou a ser possível conhecer as vendas e os recebimentos em tempo real", salienta Maria Helena. "Hoje analiso diariamente as vendas. Em função dos valores consigo prever o que vai receber a empresa. Também é possível perceber as tendências no final e início de cada mês, nos dias úteis e nos fins de semana, com fiabilidade e sem desvios," conclui.

### Perspetiva do cliente

A introdução da bilhética sem contacto obrigou os clientes a alterarem os seus hábitos de aquisição dos títulos de transporte. Embora alguns tenham encontrado dificuldades iniciais que rapidamente foram ultrapassadas em colaboração com a empresa, o balanço dos clientes contactados pelo "Go" é positivo.

#### Lourdes Martins

1 - O sistema de leitura é de facto muito eficaz, e as duas principais vantagens, em minha opinião, são a rapidez com que se identifica o utilizador com passe válido e a poupança de tempo e trabalho do condutor, nas cobranças dos bilhetes.

2 - A facilidade de aquisição mantém-se igual à que sempre tive, no posto de vendas da CP.

3 - Foi um facto, que antes do sistema entrar em pleno funcionamento, tive alguns problemas, dos quais dei conta à Vimeca e pedi ajuda à empresa, que prontamente me foi prestada.

4 - Toda a informação foi-me transmitida pelos senhores motoristas.

#### Tânia Sousa

1 - Deixa de ser necessário ter vários bilhetes para nos deslocarmos para sítios diferentes. No mesmo bilhete podemos escolher se vamos para uma distância mais curta ou se para a mais longa, utilizando apenas os créditos necessários para cada deslocação.

2 - No meu caso, a aquisição do título mensal de transporte não sofreu alterações. Continuo a comprá-lo no mesmo sítio.

3 - Em relação aos passes houve um problema inicial com as máquinas, que não reconheciam alguns passes, quando as pessoas regressavam, à noite, de volta a casa. Quanto aos bilhetes, as dificuldades prendem-se com o facto de os utilizadores ainda não saberem muito bem em que botões devem carregar, quando passam o bilhete na máquina.

4 - A Vimeca prestou os esclarecimentos necessários através de mails que fui trocando com a empresa, a propósito da incompatibilidade que aconteceu inicialmente com alguns passes. Quanto aos bilhetes eletrónicos os motoristas têm dado a ajuda necessária para que as pessoas se ambientem a esta transição.

A Vimeca introduziu um sistema de bilhética sem contacto no início do ano. Para o passageiro, qual é a principal vantagem deste sistema?

Em que medida facilita, o processo de aquisição do título mensal de transporte?

Senti dificuldades nas primeiras utilizações? Em caso afirmativo, como foram ultrapassadas?

A Vimeca prestou todos os esclarecimentos na fase de transição para o novo sistema de bilhética?



#### Daniel Ouro

1 - A bilhética sem contacto, não só na Vimeca mas como noutros os meios de transporte, é algo que considero muito útil e versátil uma vez que o utilizador, ou portador, do "bilhete eletrónico" pode reutilizar a mesma plataforma de bilhética em outros serviços/empresas de transporte, como é o caso do Metro, CP e Carris. Estes bilhetes eletrónicos têm ainda a vantagem de prescindir das típicas vinhetas que, com o passar do tempo, têm tendência a ficar sujas, descoloradas e gastas.

2 - No meu caso específico não considero que a facilidade de aquisição do título mensal tenha melhorado. Continuo a comprá-lo no mesmo local, no balcão da CP. Como também sou utilizador dos serviços da CP, torna-se mais cómodo porque a estação fica no meu percurso de passagem.

3 - Sim. No início estava pouco descontento com o desempenho do sistema instalado na Vimeca porque era o único terminal de validação que não "lia" o meu passe Lisboa Viva. Funcionava em todos os locais, menos na Vimeca. Isto aconteceu durante todo o mês de janeiro. Como já estava a ter problemas com os motoristas, contatei os serviços técnicos da Vimeca para tentar perceber o que se passava. Após uma visita rápida às suas instalações, o problema ficou resolvido, não se voltando a repetir. Depois disso tem funcionado normalmente sem problemas.

4 - Penso que sim. A Vimeca colocou placas informativas em todos os autocarros (pelo menos nos que eu me deslocava) que tinha como objetivo informar a população utilizadora dos seus serviços. Para mim, foi suficiente.

## Concurso para nome da mascote da Vimeca

A Vimeca está a preparar o lançamento da sua mascote oficial, com o objectivo de potenciar a comunicação com os seus Clientes e em particular os mais jovens. A imagem da mascote apresenta um registo alegre, simpático e "veste-se" com as cores que identificam a empresa, pretendendo reforçar assim o potencial de comunicação com o mercado. A primeira aparição da mascote está prevista para breve e integrada na campanha da bilhética em curso, fazendo o apelo à validação dos títulos de transportes. Como em qualquer mascote, o nome é uma das componentes essenciais deste instrumento de comunicação e a este respeito, a Vimeca convida todos os seus colaboradores a sugerirem nomes para mascote. Assim e até dia 15 de maio, basta aceder ao sítio da Vimeca ([www.vimeca.pt](http://www.vimeca.pt)) e através do menu "Sugestões" enviar uma ou mais sugestões, devendo sempre colocar o seu nome e número de colaborador. A sua colaboração é importante. Participe!



**IDADE DO PASSAGEIRO MAIS IDOSO = 98 ANOS**