

revista **Circulando**

Nossa Senhora do Amparo

Ano 4 - Edição nº12 - Agosto 2011

CONEXÃO MARICÁ - CIDADE DO ROCK

Rock in Rio



PARCERIA ENTRE EMPRESAS E A
FETRANSPOR GARANTIRÁ ÔNIBUS
DIRETO PARA O ROCK IN RIO.

**Melhorias na
reciclagem**

página 4

**Receitas de chá e
suco antigripais**

página 6



Caro leitor,

Na última edição tivemos um problema de gráfica e parte da coluna "Casos do SAC" não foi impressa. Estamos, portanto, repetindo a história anterior e trazendo outro novo caso de sucesso entre a comunicação da empresa e seus clientes. Você verá, também, como funcionará a operação que levará clientes até o maior show de rock do Brasil. Nesta edição, você ficará por dentro do funcionamento do processo de reciclagem de nossos materiais. Para aproveitar o inverno sem sustos, trazemos duas deliciosas opções de bebidas antigripais.

Aproveite!

EXPEDIENTE

Periodicidade:
Bimestral

Tiragem:
15.000 exemplares

Edição:
Argumento Comunicação e Imagem / Patrícia Nogueira

Redação:
Roberta Chies

Projeto Gráfico:
VX COMUNICAÇÃO

Coordenação:
Viação Nossa Senhora do Amparo /
Bárbara Caetano

Foto da Capa:
Divulgação

Impressão:
Gráfica Primil



Trinta e um anos, casado, pai da Luisa, de 2 anos, e bastante determinado, o niteroiense Alexandre dos Santos Camacho acaba de ser promovido a auxiliar de eletricista. Ele chegou na Viação há 2 anos, como servente, após ter trabalhado em *pet shops* durante 9 anos. Atualmente, Alexandre chega às 19h na garagem e fica até as 2 horas da madrugada, ajudando na manutenção elétrica dos ônibus.

1) Como foi essa mudança de profissão?

Comecei no *pet shop* como servente, mas logo passei a tosador de cães. Na época, eu terminei o ensino médio e comecei a fazer um curso de eletrônica. Gostei muito. Assim, passei a buscar uma grande empresa onde pudesse obter crescimento profissional. Consegui

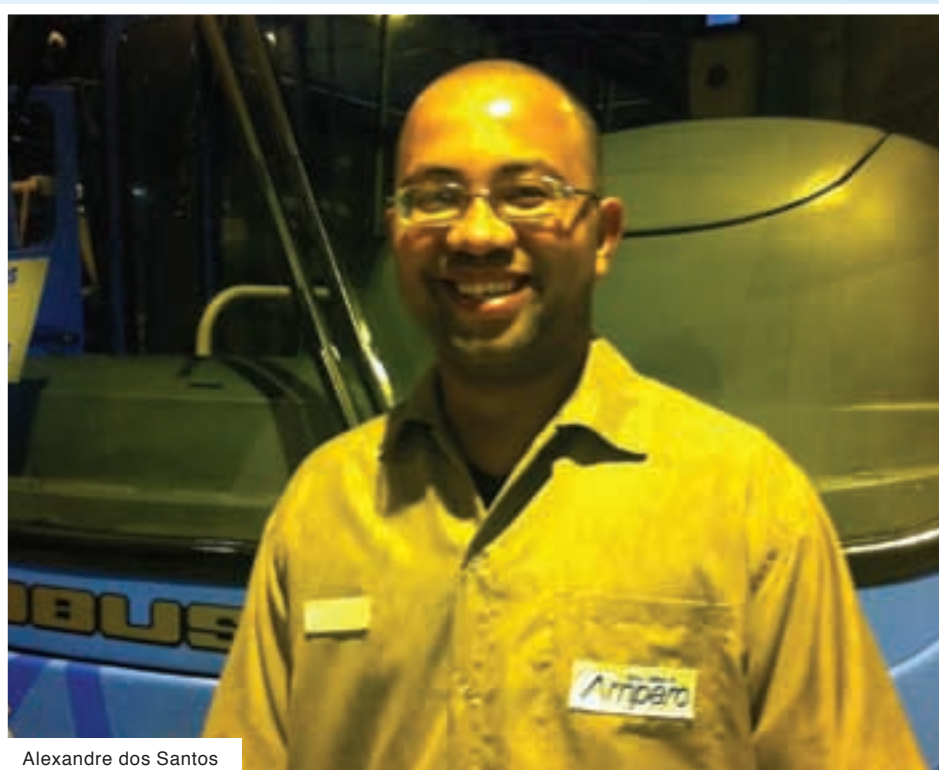
a vaga de servente na Viação e continuei empenhado. Durante dois anos fiz cursos de eletroeletrônica, injeção eletrônica e elétrica no SEST/SENAT.

2) E como está sendo a prática da eletrônica?

Estou adorando o meu trabalho. Todos os dias testamos a parte elétrica dos ônibus, olhamos freios, lanternas, iluminação interna, faróis, injeção eletrônica. A manutenção é diária para deixar os carros em ótimo estado.

3) Agora, após a promoção, quais os planos?

Vou continuar estudando, me atualizando, fazendo outros cursos na área. Com certeza, pretendo continuar me capacitando para crescer profissionalmente aqui na empresa. <



Alexandre dos Santos

PRESENTE PARA OS ROQUEIROS DE MARICÁ

A Fetranspor, a Prefeitura do Rio de Janeiro e os organizadores do Rock in Rio, se uniram em uma programação diferente: levar os amantes da música para o maior evento do gênero do País, o Rock in Rio 2011, em transporte público. Nos arredores da Cidade do Rock não haverá circulação de carros e nem estacionamentos. Caso os maricaenses se interessem, a Viação estará pronta para fazer o transporte.

O projeto ainda não está finalizado, mas já se sabe que o ponto de partida de Maricá será o Terminal Jacintho Caetano, localizado no centro da cidade. As passagens, que custarão

R\$ 15,00 para cada trajeto, serão vendidas através do site da RioCard. Depois de realizarem a compra, os moradores da cidade receberão em casa o seu cartão personalizado, que só será válido durante o período do festival e para se locomover até o evento. Junto com o Rock in Rio Card, o cliente receberá um folder explicativo com a grade de carros e horários. “A quantidade de ônibus disponíveis para este evento só será conhecida depois que começar o cadastramento. A oferta de ônibus será proporcional à demanda”, explica Marcelo Alves, Gerente de Operação da empresa.

Fique ligado e garanta a sua poltrona. <



Imagem Rock in Rio oficial

NOSSA RECICLAGEM ESTÁ CADA VEZ MAIS PROFISSIONAL

O reaproveitamento de produtos utilizados na operação da Viação está sendo comercializado com a empresa TCR Oliveira Reciclagem, desde dezembro, com emissão de nota fiscal eletrônica ou DANFE. A automatização desta parceria revela o comprometimento da Viação com a reciclagem, que já é feita há cerca de 20 anos, e dá ao processo um status mais profissional.

A Viação Nossa Senhora do Amparo reaproveita, mensalmente, 120 pneus, 2.200



Almoxarifado de pneus reciclados

litros de óleo, 9 toneladas de ferro, 50 baterias, 100 Kg de plásticos e vidros e 300 Kg de papel. Além disso, trata noventa por cento da água utilizada na lavagem dos ônibus, nas garagens de Maricá e Rio do Ouro, através da tecnologia físico-química, e faz o reúso da mesma na limpeza da frota. Atualmente, a empresa economiza 2,5 milhões de litros de água por mês, em suas duas estações de tratamento. <



Estação de tratamento de água

Matéria prima para reciclagem



QUEM ANDA COM A GENTE

Morando há 6 anos em Maricá, o advogado carioca Rodrigo Faria vai de ônibus três vezes na semana para Niterói, onde mantém seu escritório. No dia 16 de junho, voltando para casa, por volta das 19 horas, ele sentiu-se mal dentro do ônibus e chegou a desmaiar. Seu dia tinha sido estressante, ele é diabético, havia se alimentado mal e esquecido

de autoaplicar a insulina, o que gerou uma hipoglicemia (falta de açúcar no sangue). Quando voltou a si, percebeu que estava no hospital Conde Modesto Leal, já medicado e com seus pertences sob os cuidados do motorista do ônibus em que estava, o Luis Henrique da Silva Rosa. “Foi aí que soube que, quando chegamos ao termi-

nal, ele me viu passando mal e imediatamente levou o ônibus comigo para o hospital e não saiu do meu lado enquanto eu estava inconsciente”, conta Rodrigo, que até mandou uma gentil carta para a Viação agradecendo a atitude do motorista. Segundo ele, Luís Henrique foi honesto, atencioso e salvou sua vida. <

PASSATEMPO
VAMOS COLORIR?



CHÁ E SUCO ANTIGRI PAL

Eo inverno está aí... Para curtir a estação do frio sem se preocupar com as doenças respiratórias, selecionamos duas receitas antigripais imbatíveis: para os que gostam dos quentes, um chá, e para os que apreciam os refrescos, um suco. Tudo muito gostoso e fácil de preparar.

Chá antigripal

Ingredientes:

- 04 folhas de hortelã
- 01 colher (chá) de mel
- 03 rodela s de limão
- 01 pedaço de gengibre de aproximadamente um centímetro
- 01 xícara e meia de água

Modo de preparo:

Pique grosseiramente o gengibre e coloque em uma pequena panela com o mel, limão, folhas de hortelã, cubra com água e leve ao fogo. Ferva por 3 minutos e deixe repousando por 5 minutos, com a panela tampada. Coe e tome quente. Você pode repetir a receita duas vezes ao dia.



Foto: SXC

Suco antigripal

Ingredientes:

- 96g de acerola
- 255g de caju
- 7 cubos de gelo
- Mel a gosto

Modo de Preparo:

Coloque todos os ingredientes no liquidificador e bata. Depois coe e sirva. ◀

DICA

TRUQUES DOMÉSTICOS

Nada melhor do que as dicas antigas da vovó. Confira, abaixo, algumas bem fáceis e úteis.

- Para evitar que as roupas lavadas com cloro ou água sanitária fiquem com aquele cheiro característico, coloque na água de enxague algumas pitadas de sal.

- Casca de limão seca é boa para manter as traças longe de armários e roupas.

- Para recuperar os biscoitos amanhecidos, leve-os, lado a lado, ao forno quente por alguns minutos ou no microondas por 30 segundos, na potência alta. Ficarão fresquinhos como novos.

- Manchas em tapetes? Faça espuma com um creme de barbear. A espuma é um bom removeedor e age instantaneamente. Lave em seguida com pano úmido e depois seque.



Foto: SXC

- Para retirar manchas de suor das roupas, deixelas de molho em água morna e vinagre. As manchas somem num instante.

- A solução para ter um microondas sem odores, é ferver uma tigela com água e algumas folhas de louro, na potência alta. Fervido, desligue o microondas e deixe a tigela descansar em seu interior por 10 minutos. ◀

ISO 9001: GARANTIA DE CONFORTO, LIMPEZA, SEGURANÇA E PONTUALIDADE

A Viação Nossa Senhora do Amparo está se preparando para adquirir a certificação ISO 9001. A ISO 9001 é um conjunto de normas técnicas que estabelece um modelo de gerenciamento da qualidade para empresas. Concedida por uma organização não governamental estrangeira, esta certificação é utilizada em mais de 100 países. Sua função é promover a normatização de produtos e serviços, para que a qualidade dos mesmos seja permanentemente melhorada, através de ações padronizadas e tratamento de possíveis não conformidades (erros). Todo esse trabalho começa com o levantamento de uma série de documentos exi-

gidos pela Certificadora. Depois, consultores especializados iniciam uma longa fase de treinamento, em todas as áreas da empresa, que são aferidas com avaliações periódicas. Por fim, a empresa recebe visita oficial da Certificadora, que faz auditorias semestrais para, então, conceder o certificado.

Obter esta normatização gera mais valor e credibilidade para a empresa e seus funcionários. Os benefícios para o cliente estão calcados na garantia de um serviço de qualidade, com conforto e segurança.

ISO 9001: todo mundo ganha com ela! ◀



CASOS DO SAC

A Circulando trás para você uma nova coluna. A cada edição, será apresentado um caso do Serviço de Atendimento ao Cliente da empresa. A ideia é divulgar o que os usuários andam solicitando e as soluções tomadas. Confira!

“Edemilde Roseli da Conceição agradece à Viação Nossa Senhora do Amparo pela solução de sua reclamação na qual foi atendida com a colocação de um fiscal no ponto de ônibus reclamado. A cliente agradece o feito e deseja que a empresa continue prestando um ótimo serviço à população”, informativo “CRC Fetranspor e você”.

“Cristiane Vassali agradece à Viação Nossa Senhora do Amparo por ter colocado alguns novos horários para ônibus saindo do Posto Aleluia, em Inoã.

Ela, que não conseguia pegar ônibus em Rio do Ouro, parabeniza o bom atendimento do inspetor Cláudio Figueiredo que, durante 3 dias seguidos, constatou sua reclamação e deu vários retornos sobre o caso. Cristiane finaliza, dizendo que não somente seu problema foi resolvido, mas o de muitos outros passageiros, que elogiaram a medida adotada pela Viação.” ◀



80% de clientes
satisfeitos.*

Parabéns, rodoviário
da família Viação Nossa
Sra. do Amparo.

Essa conquista é sua.

25
Julho

DIA DO
RODOVIÁRIO



* Pesquisa feita com clientes da empresa, entre dez de 2010 e jan de 2011.

0800 886 1000
www.vnsamparo.com.br

Família Viação do
Amparo