

PUBLICAÇÃO QUADRIMESTRAL  
DEZEMBRO | 2012  
EDIÇÃO II Nº 12

# revista S'ntuc



Entrevista  
**Anibal**  
**Duarte de Almeida**

CiViTAS  
**STUDY-TOUR**





**Jaime Silva Pereira**

Responsável do Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão

## TORNAR SIMPLES O QUE É COMPLEXO

O nosso mundo é hoje sinónimo de elevado grau de conhecimento adquirido e de enorme volume de informação disponível, mas está marcado também pela complexidade, velocidade, aleatoriedade e incerteza que caracterizam o viver contemporâneo.

A evolução trazida pelos meios tecnológicos poderosos que estão ao dispor da sociedade actual, com relevo para as novas tecnologias de informação e de comunicação, é o resultado dos enormes avanços da ciência e da técnica nas últimas décadas.

Esta nova realidade, com o predomínio da informação, da comunicação e do conhecimento na economia e no conjunto das actividades humanas, trouxe para o Indivíduo aspirações mais diversificadas e necessidades sempre crescentes e criou às Organizações, nas suas mais variadas formas, maiores e mais exigentes desafios na satisfação daquelas.

A transformação veloz e radical da vida em sociedade também enraizou no Indivíduo e nas Organizações a ideia hoje generalizada do transitório e do efémero e fomentou uma cultura global da necessidade e inevitabilidade de uma mudança constante e permanente do saber e do agir como condição de progresso e de bem-estar.

Como encarar de forma positiva no seio das Organizações a realidade actual que está em permanente mutação e tem devir incerto?

Tornando sempre mais simples o que hoje é cada vez mais complexo, ou seja:

Diversificando as formas de contacto e aprendendo com o meio envolvente;

Fomentando a inovação e a criatividade no seio da organização;

Valorizando o contributo individual como fundamental para o sucesso do desempenho colectivo, quaisquer que sejam as competências e as funções envolvidas;

Dando lugar à troca e à conjugação de saberes e de experiências diversificadas;

Permitindo o estudo e a experimentação e utilizando em rede o novo saber individual e colectivo produzido;

Fazendo evoluir o tradicional sistema organizacional centralizado e hierarquizado e hoje pouco adaptado às novas exigências da missão para uma organização mais aberta, articulada, colaborativa e capaz de responder aos desafios sempre novos do presente.

Em suma, há que desenvolver no interior das Organizações uma nova visão estratégica e uma capacidade contínua de adaptação à mudança tendo por objectivo melhorar o desempenho organizacional em resposta às novas solicitações externas e internas.

*Este texto não segue o novo Acordo Ortográfico por vontade própria de quem o escreveu.*





As cinco principais empresas de transportes públicos do Estado perderam quase 50 milhões de passageiros no primeiro semestre deste ano. O dobro do total de passageiros perdidos nos 12 meses de 2011.

As empresas de Lisboa, Metropolitano e Carris, sofreram as maiores quebras na procura, perdendo no seu conjunto 36,5 milhões de passageiros. No Porto, a STCP e o Metro transportaram menos 6,719 milhões de passageiros. Em todo o país, a CP transportou menos 6 milhões de pessoas.

O número de passageiros perdidos entre janeiro e junho deste ano atinge os 49,1 milhões e é o dobro dos 24,5 milhões de passageiros que se perderam em 2011, face a 2010.

Esta perda de passageiros dos transportes públicos deve-se, na opinião de diversos especialistas em transportes, a uma conjugação de fatores, entre os quais apontam, sobretudo, o aumento do desemprego e a atual recessão económica, mas também, o aumento dos tarifários.

Fonte: [www.dinheirovivo.pt](http://www.dinheirovivo.pt)

## Notícias



## CAMPANHA DE RECOLHA DE SANGUE

Os SMTUC conscientes da importância de cada dádiva de sangue, na sua vertente social e humana, promoveram no dia 13 de novembro de 2012, uma campanha de recolha de sangue nas suas instalações, em parceria com o Instituto Português do Sangue e da Transplantação (IPST).

Estes Serviços, pretenderam assim, sensibilizar os seus trabalhadores para a importância de cada dádiva e da atual escassez de unidades de sangue nos centros hospitalares, o que foi amplamente conseguido, na medida em que apenas numa manhã registou-se um considerável número de dadores: 29.

Esta parceria agradece a todos os destemidos voluntários e desafia os restantes trabalhadores a participarem também numa próxima campanha de recolha de sangue.

"Dar sangue é um ato voluntário e benévolo que representa a única forma de proporcionar aos que necessitam o conforto de saber que podem contar com a solidariedade de todos." (IPST)

Se considerar o preço a que se encontram atualmente os combustíveis, o estacionamento, as portagens, etc. será que ainda conduzimos para o trabalho ou simplesmente trabalhamos para poder conduzir? Já parou para pensar o quanto custa levar o carro diariamente para o local de trabalho? No fundo, trata-se de um hábito adquirido sobre o qual, provavelmente, nunca se propôs em alterar, mesmo que implique mensalmente gastos significativos.

Pois bem, o conceito de carpooling que aqui lhe apresentamos é bastante simples. Em suma, trata-se de partilhar viagens, dando ou aceitando boleia de alguém que vive ou trabalha próximo de si. Mas o que significa o carpooling? Significa que poderá partilhar custos, quer utilizando alternadamente uma viatura, quer utilizando sempre o mesmo condutor, mas de modo a que os benefícios se tornem imediatos e globais, poupando no combustível, na manutenção da viatura, diminuindo o número de automóveis na estrada e provocando menos poluição na cidade.

Os benefícios deste sistema prendem-se, sobretudo, com os níveis de poupança direta e indireta que será possível atingir, nomeadamente os custos de deslocação em viatura própria que são, por norma, bastante elevados. Por conseguinte, a redução das despesas com combustível, manutenção do veículo, estacionamento e, eventualmente, portagens desempenham um peso importante nos rendimentos mensais de um colaborador, que mediante a adoção de um sistema de partilha de viatura por vários utilizadores, poderá ver reduzidos esses custos até 75%, dependendo do número de ocupantes.

Para além dos factores acima enunciados, há ainda a acrescentar os ganhos em termos de qualidade do ar das cidades, por via da redução de tráfego automóvel, contribuindo, deste modo, para um bem comum que é a qualidade do ar que todos respiramos.

Por último, nas empresas ou instituições, é possível reduzir as despesas de manutenção com as infra-estruturas de estacionamento, bem como reduzir os problemas relacionados com escassez de lugares nas zonas envolventes.

### **Como funciona o sistema de Carpooling**

A plataforma de carpooling, adiante designada como Rota Partilhada, foi um serviço online desenvolvido no âmbito de um projecto europeu sobre mobilidade urbana, mais concretamente a iniciativa CIVITAS ELAN, lançada pela Comissão Europeia no ano de 2000, com vista a apoiar cidades europeias que demonstrassem interesse em introduzir e testar medidas ambiciosas e inovadoras visando alcançar melhorias na mobilidade social.

Por conseguinte, a promoção da racionalização no uso do transporte particular, através da criação de um serviço online de carpooling, revelou-se uma medida importante, numa altura em que conceitos como a economia e ecologia estão mutuamente ligados, por força das circunstâncias atuais, tanto mais que permite combinar aspetos como a socialização, otimização de recursos e a utilização de um modo de transporte seguro e rápido.



No que toca a adesão ao portal Rota Partilhada, revela-se como algo extremamente simples, de onde se destacam três aspectos principais:

- Totalmente gratuito;
- Permite a pesquisa de viagens que se enquadrem no perfil do utilizador;
- Permite a constituição de grupos que partilhem o mesmo destino de uma viagem, como é o caso dos colaboradores de uma empresa/serviço.

De realçar que nesta plataforma, as informações prestadas ficam acessíveis a toda a comunidade pertencente à plataforma. Embora este tipo de registos pretenda ser o mais abrangente e transversal aos seus utilizadores, compreendemos que possam existir reservas à sua utilização. No entanto, após o registo, os contactos estabelecidos com potenciais utilizadores das viagens são de natureza privada e, portanto, inacessível aos restantes utilizadores da plataforma. Fica, deste modo, salvaguardada a devida privacidade no momento de acertar pormenores das viagens.

Por conseguinte, sugerimos que em vez de disponibilizar informação concreta sobre a rua e demais informação da sua residência, encontre na área do seu bairro ou urbanização, um espaço ou serviço de utilização pública, como são o caso de pastelarias/cafés, dependências bancárias, correios e que faça desse ponto o local de encontro para os utilizadores com quem irá partilhar as viagens.

Assim, este ponto de encontro poderá servir como estacionamento, para o caso de utilizadores que se façam deslocar nas suas viaturas até este local, para tomar um café antes da viagem ou, por último, permitir que moradores noutras áreas próximas se desloquem a pé até ao local de encontro. Servirá também para garantir aos utilizadores alguma salvaguarda da sua privacidade, no que respeita aos locais de residência, sem sentirem que se estão a expor demasiado a pessoas estranhas à sua vida pessoal.

## BOAS VIAGENS EM CARPOOLING.

Fonte: "Manual de instruções para adesão à plataforma de carpooling – rota partilhada" – SMTUC – Julho 2012



# Visita de Estudo às Soluções de Mobilidade Inteligentes para Operadores de Transporte Público em Coimbra



O CIVITAS MODERN, em cooperação com o CIVITAS VANGUARD organizou e recebeu em Coimbra uma visita de estudo dedicada ao tema das Soluções de Mobilidade Inteligentes para Operadores de Transporte Público. Este evento teve lugar a 8 e 9 de novembro e procurou demonstrar como um operador de transporte público, numa cidade de média dimensão, pode contribuir para melhorar a mobilidade urbana, ao implementar medidas que promovem um transporte público mais inteligente e sustentável, através da combinação de um conjunto de medidas suaves e outras de natureza física e financeira mais intensivas. A visita de estudo englobou participantes dos Serviços Municipalizados de Transportes Urbanos de Coimbra (SMTUC), Câmara Municipal de Coimbra, Universidade de Coimbra, Instituto Pedro Nunes e do projeto europeu CIVITAS ELAN (Porto).

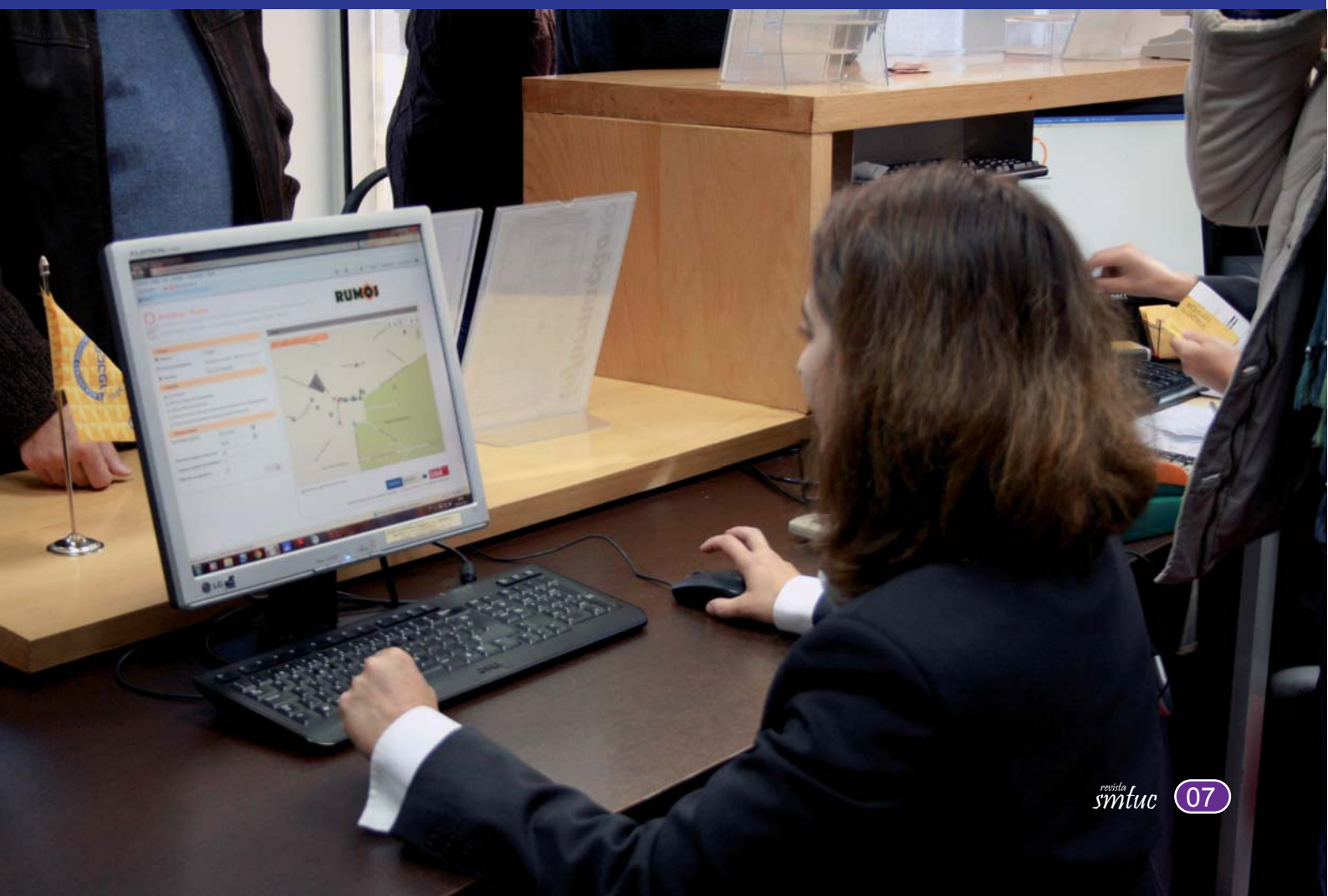
A visita de estudo começou por uma sessão de visita ao Centro de Formação de Condução dos SMTUC, onde se encontra instalado um simulador de alta tecnologia, especialmente vocacionado para o transporte público. Este simulador destina-se a ministrar formação aos condutores de autocarros e troleicarros, no sentido de melhorar as suas competências em condução segura e ecológica, procurando assim reduzir o consumo de combustível e reduzir o impacto ambiental da condução. Os participantes foram informados das questões técnicas pelos representantes da INDRA, a empresa que construiu o simulador e tiveram a oportunidade de testar as suas próprias qualidades de condução no simulador. De seguida, os participantes visitaram o Sistema de Apoio à Exploração (SAE), baseado na tecnologia GPS/GPRS e que serve também como base para o Sistema de Informação ao Público. O SAE permite ao operador de transporte público acompanhar em tempo real toda a frota de viaturas, bem como efetuar a sua gestão ao mesmo tempo que melhora a oferta de informação ao público em geral. Os técnicos dos SMTUC estiveram presentes para demonstrar como funciona o sistema, e simultaneamente, para responder às dúvidas levantadas pelos participantes. Posteriormente, os participantes realizaram uma viagem de autocarro onde tiveram a oportunidade de observar o funcionamento dos painéis de informação em tempo real numa paragem de autocarro e perceber o seu funcionamento. No seguimento dessa mesma viagem, tiveram ainda a oportunidade de se deslocarem ao hospital do Instituto Português de Oncologia (IPO), onde puderam tomar contacto com a instalação de equipamento de informação em tempo real para o público, disponível no interior do referido hospital. De referir ainda, que todas as medidas que foram demonstradas durante a visita foram acompanhadas e explicadas por cada um dos responsáveis das medidas.



Na parte da tarde do primeiro dia, os participantes tiveram a oportunidade de participar numa demonstração do novo sistema de bilhética. Aos visitantes, foram devidamente explicados os aspetos técnicos deste novo sistema, tendo sido realizadas diversas simulações, no sentido de aquilatar a melhoria que este novo sistema veio trazer ao serviço com os clientes. Com efeito, foi realçada a importância deste novo sistema de bilhética, pois permite uma maior integração e interoperabilidade dos produtos e serviços de mobilidade, melhora a qualidade no acesso aos transportes públicos, designadamente ao permitir transações mais rápidas e seguras entre os bilhetes e/ou cartões eletrónicos e os validadores e, por último, aumenta a fiabilidade na recolha de dados e informações sobre a rede de transportes públicos, permitindo uma significativa melhoria ao nível da gestão da informação.

No Segundo dia, os participantes visitaram o Centro de Infomobilidade de Coimbra, que se localiza no Centro Histórico da cidade e que integra todos os operadores regionais de transporte público (rodoviários e ferroviários). Este centro providencia informação sobre transportes, não só a residentes, como também aos visitantes que necessitam de viajar dentro da área metropolitana de Coimbra, garantindo os meios de transporte mais rápidos, económicos e sustentáveis que se encontram disponíveis e possibilitando ainda a venda de bilhetes para todos os operadores num só local. Os participantes tiveram ainda oportunidade de conhecer e testar o RUMOS, um planeador de viagem dos SMTUC alojado na sua página da internet, bem como colocar e esclarecer dúvidas com os funcionários do Centro de Infomobilidade.

Posteriormente, os participantes rumaram à Universidade de Coimbra onde teve lugar um seminário técnico de demonstração relativo à implementação de uma mini-hídrica no açude local do Rio Mondego. Este seminário apresentou os resultados de um estudo de viabilidade para a instalação de turbinas para produção de energia elétrica local, a partir da ponte açude existente no Rio Mondego para alimentação da rede elétrica de troleicarros e mini autocarros elétricos dos SMTUC.





# B.I.

**Aníbal Duarte de Almeida** nasceu no lugar da freguesia de São Martinho do Bispo a 4 de junho de 1926 onde fez a escola primária. Tirou o curso complementar de comércio e gostaria de se ter licenciado em Direito mas as posses não davam. Depois enveredou pela Contabilidade, é Técnico Oficial de Contas e durante 60 anos desempenhou a atividade de perito de contabilidade junto de vários tribunais, designadamente, do Tribunal Judicial de Coimbra.

Homem com uma vida associativa e cívica muito ativa, como se pode verificar: Direção da Casa do Povo; Junta de Freguesia de São Martinho do Bispo; Conselho Municipal da Câmara de Coimbra; Direção da Santa Casa da Misericórdia; Direção da Casa dos Pobres; etc.

Entre muitas distinções e homenagens, recebeu no dia 4 de julho de 2012 a medalha de ouro de mérito da Solidariedade Social. Este galardão foi votado por unanimidade pelo Executivo Municipal e pela Assembleia Municipal.

## **Que significado teve para si ser agraciado com a medalha da cidade de Coimbra?**

Evidentemente que ficamos sempre emocionados e gratos porque o que me preocupa mais é a comunidade, a sociedade entender as minhas mensagens e eu muitas vezes sacudia a sociedade que andava um bocado às escuras ou distraída pelos problemas reais do país.

E as pessoas acordaram. Como acordaram para o banco alimentar, como acordam agora neste tempo difícil de muita gente pobre, mas felizmente que o espírito de solidariedade que reina é muito bom.

## **Quando e como nasceu a Casa dos Pobres?**

Em 1933/34 a mendicância grassava muito pela cidade, pessoas famintas que vinham das aldeias e ficavam a dormir nos bancos de rua ao relento, e o comandante da polícia de segurança pública de Coimbra que tinha a seu cargo esse pelouro, em articulação com o Governo Civil e a Comissão Administrativa da Câmara de Coimbra resolveu encetar diligências no sentido de fundar a Casa dos Pobres. E foi fundada a 8 de maio de 1935 e deram-lhe como instalações uma casa no Pátio da Inquisição que continha apenas duas camaratas.

Mas na altura que eu fui para lá chovia como na rua, não tinham subsídios de ninguém, comiam feijão-frade e pouco mais, só comiam bacalhau, segundo informações que me deram, no Natal e quando alguém o oferecia. Bem, mas foi o que se conseguiu arranjar naquela altura.

E eu juntamente com os meus colegas começámos a pensar que tínhamos de arranjar outras instalações.

Entretanto, o poder político entendeu que nos devia dar umas instalações e deram-nos uma cave e uma subcave no Bairro do Ingote. Claro que politicamente tinham-nos arranjado novas instalações, porque elas eram novas, mas eram instalações que não entrava o sol pela manhã. Foi uma situação que me perturbou muito, nunca concordei com aquilo, e através do jornalismo, combati até ao limite das minhas forças. E consegui, até que se denunciou o protocolo com a Câmara Municipal de Coimbra que era presidida pelo Dr. Manuel Machado e começámos a trabalhar no sentido de arranjar novas instalações.

Depois de uma longa odisseia para se encontrar instalações, lá surgiu a Pensão Rivoli, na Praça do Comércio. Eram umas instalações



precárias, com 1º e 2º andar, o que dificultava muito o acesso a pessoas de cadeira de rodas, mas mais uma vez foi o que foi possível arranjar.

Até que fomos para São Martinho do Bispo a 11 de junho de 2011 para umas instalações dignas de serem vistas e fotografadas.

Entretanto, eu e outras pessoas criámos o grupo “Os Românticos” que todas as segundas sextas-feiras de cada mês almoça na Casa dos Pobres. Pagam a refeição e ficam sempre uns trocos...têm tido muita importância no sustento da instituição. São cerca de 60 pessoas. Em paralelo com o nosso grupo vão lá vários grupos, como os Juizes do Tribunal da Relação de Coimbra, a Ordem dos Engenheiros, dos Advogados e muitos outros. Ainda agora tivemos o Tribunal da Relação de Coimbra que nos deixou 925 euros.



### **A atual crise tem levado muitas pessoas a pedir auxílio à Casa dos Pobres?**

Temos uma lista de 652 pessoas em lista de espera, e agora as instalações são apetecíveis, porque as instalações são de cinco estrelas.

### **Em termos práticos como é que funciona essa ajuda da instituição a quem mais necessita?**

Cama, mesa e roupa lavada. Funciona como lar, não temos outras valências porque eu tenho receio de não arranjar dinheiro para pagar aos funcionários que agora são cerca de 26 pessoas e temos 50 utentes, e vamos ter dentro de dias de meter mais e devem ficar entre os 55 utentes. Temos alguns em cadeiras de rodas ou que caem já aqui dentro numa cadeira de rodas e nós não as podemos abandonar.

### **Com que meios vive a instituição?**

Vive essencialmente dos associados e das suas quotas, temos à volta de nove mil. Recebemos também muitos donativos. Temos o almoço dos “Românticos”, como já disse anteriormente, em que fazemos umas convocações às pessoas, todas em verso e cada mês são uns versos diferentes que eu faço e que transmite uma mensagem distinta umas das outras. É um bocado difícil arranjar um texto poético para cada mês, mas fazemo-lo com denodo e o pensamento no final é sempre o mesmo com a ênfase no “Não Falte”.

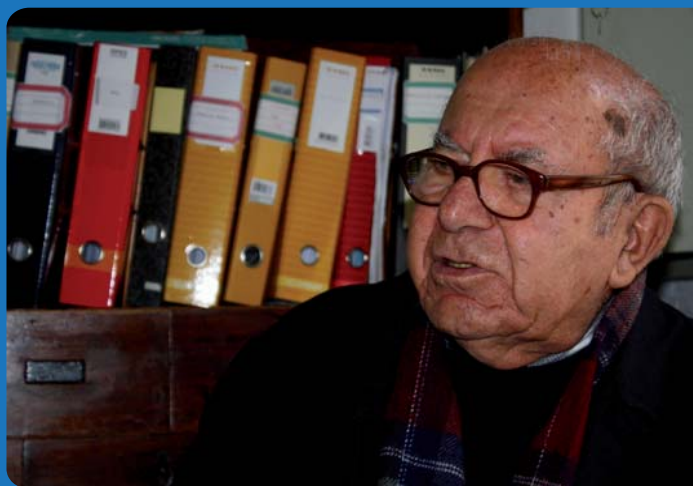
### **É frequentador dos Transportes Urbanos de Coimbra?**

Sou e até tenho passe. Eu deixo o carro em São Martinho porque o autocarro quer o 14 ou o 14T passa à minha porta de 15 em 15 minutos. Sou um frequentador assíduo e até já tenho feito determinadas referências aos condutores dos Serviços Municipalizados por gestos que eles têm.

Aqui há um tempo uma senhora não conhecia Coimbra, e tinha-lhe acontecido qualquer coisa e ele explicou-lhe tudo e onde devia sair. Ela tinha tido um desastre qualquer, já não me recordo bem o que foi, e ele disse-lhe “mas fique com a minha referência e identificação porque pode vir a ser preciso como testemunha”. E eu até publiquei uma nota no Diário de Coimbra e outra no Campeão das Províncias.

### **Que avaliação pessoal faz sobre a qualidade dos serviços prestados pelos SMTUC?**

A qualidade dos SMTUC é excelente, e às vezes as pessoas por tudo e por nada habituaram-se a indignar-se. Mas o próprio Miguel Torga dizia “Quem não se indigna puxa o carro da rotina”, mas a indignação não deve ser por dá cá aquela palha. Até muitas vezes as pessoas, por exemplo, quando o condutor esquece-se de abrir a porta gritam bem alto num tom autoritário “ABRA A PORTA”, e penso que não custava nada dizer “Abra a porta, por favor”. As próprias pessoas não sabem conter no círculo da sua própria família o reverso que têm na vida e depois transportam para o exterior, mas sabe que isto também é o reflexo dos tempos difíceis em que vivemos.



Aproveito o ensejo para desejar felicidades e boas festas a todos os trabalhadores dos SMTUC.



O que comer ou não comer? Levanta-se esta questão com a aproximação de uma época festiva que tanto nos tenta. Não há motivos para resistir nem passar a época a contar calorias, os excessos são permitidos, desde que se cometam “excessos equilibrados”!

A época Natalícia é propensa a reuniões familiares e de amigos, em que a alimentação é fortemente influenciada por aspectos emocionais, sociais e culturais. Cometer alguns excessos alimentares em ocasiões como esta, não representa um perigo direto para a saúde, desde que estes excessos não se prolonguem por dias sem fim, comumente observado ao longo de todo o mês de dezembro e janeiro. Tudo deve ser feito com moderação!

Muitos de nós não valorizamos o aumento de peso característicos desta época, mas o que a maioria de nós não sabe, é que aqueles quilos a mais que ganhamos durante o Natal, demoram meses a ser compensados, desenvolvendo muitas das vezes sentimentos de frustração e de arrependimento.

Não se pretende com este artigo que se quebrem as tradições, rituais e hábitos característicos desta época do ano, o que se pretende, é a consciencialização de cada um(a) de nós, que a minimização do impacto dos excessos alimentares passa pela regra básica de toda a alimentação saudável, que seja completa, equilibrada, variada e moderada, adaptada às necessidades energéticas de cada pessoa.

Começemos por planear a nossa mesa do Natal, combinar o que cada um(a) leva e faz, evitando assim as quantidades exageradas de alimentos que nos tentam só de olhar. Os excessos que são cometidos em determinadas ocasiões têm um impacto muito menor do que esses mesmos excessos serem repetidos por semanas e meses.



### **Algumas sugestões de iguarias que podem contemplar a sua mesa, de uma forma mais ligeira:**

- Arroz doce e/ou aletria feito com leite magro;
- Gelatinas com fruta e leite condensado magro;
- Fruta de todo o tipo e saladas de fruta;
- Bolos que não levem gordura em confeção, como por exemplo, o Pão-de-ló;
- Pudins à base de leite magro e ovo;
- Molotoff;
- Tartes de maçã com pouca massa de base e muita maçã cozida.



### **Algumas das recomendações básicas passam por o que deveríamos fazer todos os dias:**

- Reduzir a variedade de alimentos, minorando assim a vontade de provar um “bocadinho” de tudo;
- Não chegar às refeições sentindo fome;
- Comer um prato de sopa antes das refeições;
- Acompanhar o prato principal com uma quantidade considerável de legumes ou vegetais;
- Praticar exercício físico de forma moderada.

### **Podem-se sempre adoptar algumas mudanças nas receitas originais de forma a tornar a receita mais saudável mas nem por isso menos apetitosa:**

- Reduzir a quantidade de gordura proposta na confecção dos alimentos;
- Preferir o uso de azeite como gordura;
- Reduzir a quantidade de sal como de açúcar;
- Reduzir a quantidade de ovos;
- O próprio método de confeção pode ser ponderado e substituído, em vez de fritar, asse no forno;
- Substituir os alimentos refinados (farinha branca, massa branca, arroz branco) por alimentos integrais;
- Os frutos secos e os frutos gordos (nozes, amêndoas, amendoins, pinhões, avelãs, figos secos, tâmaras) são também alimentos sempre presentes na Consoada e revestem-se de um grande valor energético por serem ricos em vitaminas, minerais e fibras, contudo contêm um elevado teor calórico, por isso, devemos moderar o seu consumo.

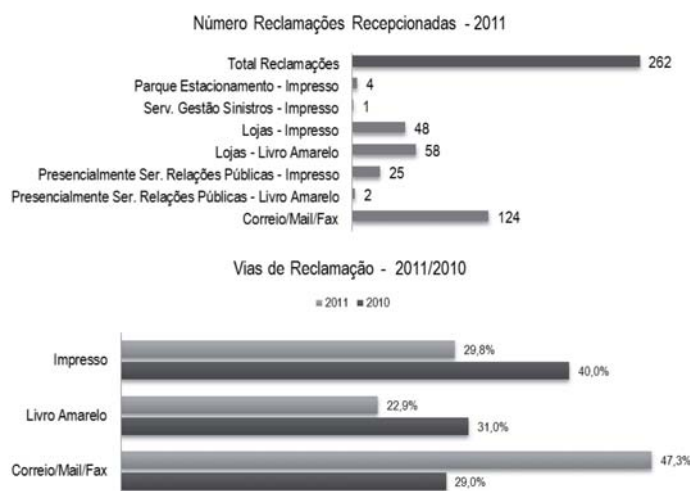
Deixo-vos algumas dicas úteis e um pouco mais saudáveis, mas que de modo algum retiram o prazer de estar à mesa nesta época festiva que tanto nos enriquece com a sua tradição!

**A todos(as) um Feliz e Saudável Natal!**

Enf.<sup>a</sup> Carla Albuquerque Santos

Em 2011 foram rececionadas um total de 262 reclamações/comunicações (mais 22 por comparação com 2010), das quais 124 via Correio/Mail/Fax (47,33%), 60 via Livro Amarelo (22,90%) e 78 via Impresso (29,77%), presencialmente nas diversas lojas dos SMTUC, no Serviço de Relações Públicas, no Serviço de Gestão de Sinistros ou nos Parques de Estacionamento. Comparativamente com 2010 verifica-se uma diminuição do número de reclamações apresentadas presencialmente via Livro de Reclamações e Impresso, face a um aumento significativo das reclamações rececionadas por vias eletrónicas.

Contacto			Nº Reclamações	%	%
Tipo	Local	Modo			
Correio/Mail/Fax			124	47,33%	47,33%
Presencial	Ser. Relações Públicas	Livro Amarelo	2	0,76%	10,31%
		Impresso	25	9,54%	
	Lojas	Livro Amarelo	58	22,14%	40,46%
		Impresso	48	18,32%	
	Serviço Gestão Sinistros	Impresso	1	0,38%	0,38%
	Parque Estacionamento	Impresso	4	1,53%	1,53%
Total Reclamações			262	100%	



O gráfico seguinte representa as tipologias de reclamações mais frequentes, correspondendo a 68,7% (180) do total de reclamações. Assim, 28 direcionaram-se para comportamento incorreto (16%), 23 para desrespeito pela instrução de paragem (13%), 18 por incumprimento de horários (10%), entre outros motivos, como se verifica no gráfico seguinte.



Na qualidade de operador de transporte público essencial para os munícipes de Coimbra e para a sua periferia, os SMTUC têm procurado tentar minimizar as causas das reclamações, desenvolvendo diversas ações, das quais se destacam:

- Ações de Gestão da Mobilidade;
- Rejuvenescimento e formação contínua dos colaboradores;
- Divulgação do funcionamento e das vantagens do novo sistema de bilhética;
- Aquisição do simulador de condução.





*Aos sócios do GCRD-SMTUC,*

Caros amigos (as)

Mais um ano que está prestes a terminar e com isso chega o Natal, altura em que as famílias se juntam e celebram esta quadra que é a do despertar de alguns sentimentos mais profundos que são principalmente a solidariedade, as recordações e também algumas lamentações, por algo que durante o ano não fizemos e poderíamos ter feito, ou fizemos menos bem e poderíamos ter feito melhor. Por norma, diz-se que quando o ano chega ao fim deveria estar a começar e, isto para não repetirmos os erros que durante o ano fomos cometendo, não há ninguém que esteja imune ao erro e, que se desenganam aqueles que pensam estar.

Sendo já um hábito escrever para a Revista SMTUC, não posso deixar de referir que ao escrever estas linhas, experimentei uma enorme tristeza e angústia por sentir que poderia estar a escrever sobre algo alegre, motivador e de alguma forma incentivador, para continuar acreditar em algo que realmente valha o sacrifício e o trabalho, quer físico, quer mental que o dirigismo dá, só quem passa por estas coisas é que lhe sabe atribuir o real valor.

Muitas são as vozes que se fazem ouvir num tom jocoso e irónico em muitas das coisas que esta Direcção tenta levar por diante, supostamente por terem dúvidas e não acreditarem que era possível a pessoas com um nível de formação inferior, conseguirem também elas fazer algo de relevante.

Mas o medo e a retração nunca foram um problema para este Grupo, e isto porque quando decidimos fazer alguma coisa fazemo-lo com satisfação e sempre com a convicção de que tudo o que fazemos traz felicidade e alegria aos outros e, quem não acredita nisso, terá que começar a mudar de ideias.

Todos nós sabemos que a felicidade pessoal de cada um depende muito daquilo que se passa na sua mente, as nossas insatisfações e medos são a causa da nossa infelicidade, e isto quer se queira, quer não, está ligado à forma como lidamos com determinados assuntos, os nossos pensamentos condicionam de certa forma as nossas atitudes, que podem ser positivas ou negativas face aquilo que desejamos, por isso, o medo não é opção, mas o respeito, a consideração e o reconhecimento sim, sendo que, o que queremos neste momento é ter um Grupo forte, unido, em que as pessoas acreditam, já em outras alturas frisei que, não é fácil agradar a todos mas, existe sempre o meio-termo, contudo para isso também as pessoas têm de saber ceder no momento certo, porque sem entendimento não há consenso.

Ao longo deste ano que agora termina foram variadíssimas as ideias que tentámos levar por diante, mas por diversas razões preferimos aguardar por melhor altura.

São muitas as vezes em que o feedback que nos chega demonstra claramente que as pessoas estão desmotivadas e muito mais preocupadas com o seu dia-a-dia e à procura de uma forma onde se possa poupar mais algum ao fim do mês.

Compreende esta Direção que os trabalhadores e suas famílias estão sujeitas a um grande esforço financeiro para poderem fazer face às despesas de um quotidiano cada vez mais difícil e complicado, nesse sentido procura este Grupo não sobrecarregar os sócios com eventos em demasia, até porque se o fizesse neste momento correria o risco de ter que os adiar por falta de comparência. Foi o que aconteceu com o convívio de Verão, onde estavam reunidas condições excelentes para uma grande festa, pese embora o facto de os últimos eventos terem sido com custos muito baixos para o sócio ou trabalhador, os festejos dos 26 anos do GCRD foi gratuito, o convívio de Verão foi adiado, mas só a descida de canoa tinha um custo mais elevado, porque neste caso não depende só de nós. O magusto teve a importância de 2 euros, que foi tão só para “obrigar” os sócios a comparecer, a festa/convívio de Natal é realizada sempre nos mesmos moldes que as anteriores, em que é gratuita à exceção dos não sócios, mas mesmo assim é enormíssima a falta de interesse por parte dos sócios e trabalhadores em geral nas atividades do Grupo, e que só pelo facto de vivermos momentos muito complicados não justifica tudo, por isso, espero não ter que atribuir culpas as outras conjecturas, no entanto, devo afirmar que a nossa motivação se mantém inalterável.

Prepara-se esta Direção para distribuir o cartão de sócio, que nos vai permitir com mais facilidade a elaboração de algumas parcerias que temos em carteira, assim seja possível realizá-las e, uma vez mais repito, a nossa preocupação são os sócios.

Todos, sendo sócios ou não, de alguma forma devem ter presente o vasto trabalho efetuado por este Grupo na melhoria contínua e desenvolvimento desta associação, não esquecendo como é óbvio, o trabalho elaborado por outras Direções na dinamização e desenvolvimento do nosso Grupo, devo dizer que se todos nós dermos um pouco mais do nosso tempo e contribuirmos com ideias e algo que seja realmente construtivo, certamente todos sairemos a ganhar, e está esta Direção sempre recetiva para ouvir todos aqueles que se preocupam e se identificam com o GCRD.

No ano que agora se aproxima, pelo menos até maio/junho, uma vez que nessa altura realiza-se o tradicional ato eleitoral para eleger nova Direção, vamos tentar efetuar alguns convívios, mas para isso precisamos do apoio de todos, apoio esse que se traduz única e simplesmente na forte participação de todos os trabalhadores sendo sócios ou não, eventos esses que se vão traduzir em verdadeiros convívios de amizade, assim esperamos.

Não quero terminar sem deixar uma palavra aos mais descrentes no nosso Grupo, “Acreditem que vale a pena”.

Ao Conselho de Administração, tece esta Direção os mais rasgados elogios e enaltece todo o apoio que tão prestimosamente tem dado ao GCRD, deixando votos de Feliz Natal e um ano de 2013 cheio de projetos e motivações.

A todos os sócios e trabalhadores o GCRD deseja um Natal cheio de alegria e que no ano novo tenham muitas razões para sorrir.

**O GCRD somos todos nós.  
Sempre a crescer para unir.**



# Transportes Públicos do Mundo



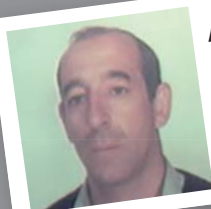
Autocarro Híbrido - Nova Iorque, E.U.A

## Tens ideias?

Fotografias, textos, artigos?

Colabora e envia: [oag@smtuc.pt](mailto:oag@smtuc.pt)

**Esta revista também é tua!**



**António Agostinho Rêgo**, iniciou a sua actividade em 07/10/1985 nos SMTUC.  
**Aposentado** em 01/12/2012, com a categoria profissional de Assistente Operacional.



**Miguel António C. Oliveira Nobre**, iniciou a sua actividade em 18/03/1996 nos SMTUC.  
**Demitido** em 11/05/2012, com a categoria profissional de Assistente Técnico.



**António Pires Fernandes**, iniciou a sua actividade em 01/02/1989 nos SMTUC.  
**Aposentado** em 01/10/2012, com a categoria profissional de Assistente Operacional.



**Nuno Alexandre Santos Galante**, iniciou a sua actividade em 01/07/2004 nos SMTUC.  
**Mobilidade Interna** em 01/09/2012, com a categoria profissional de Assistente Técnico.



**Carlos Manuel Antunes Dias**, iniciou a sua actividade em 02/01/2012 nos SMTUC.  
**Denúncia de Contrato** em 01/10/2012, com a categoria profissional de Assistente Operacional.



**Pedro Miguel Rodrigues Lourenço**, iniciou a sua actividade em 02/09/2002 nos SMTUC.  
**Exonerado** em 01/10/2012, com a categoria profissional de Assistente Operacional.



**Carlos Manuel Lúcio Pereira**, iniciou a sua actividade em 05/01/1998 nos SMTUC.  
**Exonerado** em 03/11/2012, com a categoria profissional de Assistente Operacional.



**Valdemar Correia Pinheiro**, iniciou a sua actividade em 20/05/1968 nos SMTUC.  
**Aposentado** em 01/10/2012, com a categoria profissional de Encarregado Operacional.



TRANSPORTES  
URBANOS  
DE  
COIMBRA

*Serviços Municipalizados  
de Transportes Urbanos de Coimbra*  
Guarda Inglesa  
Apartado 5015  
3041-901 Coimbra  
Telefone: 239 801 100  
Linha Verde: 800 20 32 80  
Fax: 239 440 348  
e-mail: [geral@smtuc.pt](mailto:geral@smtuc.pt)  
[www.smtuc.pt](http://www.smtuc.pt)

Revista SMTUC - Edição II  
Nº 12 Setembro a Dezembro 2012  
Propriedade: Serviços Municipalizados  
de Transportes Urbanos de Coimbra  
Edição Digital Quadrimestral  
Coordenação: Paulo Vieira de Melo  
Colaboração: Carla Albuquerque, Casimiro Silva,  
Jaime Silva Pereira, João Silvano, Luís Santos, Manuel Teixeira,  
Paula Vaz, Ricardo Grade.  
Composição: Oficinas de Artes Gráficas SMTUC OAG/DSE  
Esta Revista foi redigida de acordo com a antiga ortografia.



