

revista

# Circulando

Atmosfera, Saneamento

Amparo

Ano 1 - Edição nº3 - Maio 2009

# Mulheres no comando

Página 3



**Feijoada  
sem carne  
vermelha**

página 6

**Nova central de  
relacionamento  
com o cliente**

página 7

**Paisagem  
de Maricá  
em tapeçaria**

página 4



*Maio é o mês das mães. E é com grande satisfação que dedicamos uma atenção especial às profissionais que fazem parte da família Viação Nossa Senhora do Amparo. Tanto na coluna "amigo motorista" quanto na matéria de capa, mostramos a força e o valor destas mulheres. Para estreitar ainda mais a relação entre nós e vocês, clientes, esta edição traz reportagens que explicam o funcionamento das centrais de relacionamento. Aproveitamos para lembrá-lo que no próximo dia 10 a Empresa faz 59 anos. Queremos comemorar com você, o motivo de nossa existência.*

*Boa leitura!*

## **Expediente**

**Periodicidade:** Bimestral

**Tiragem:** 20.000 exemplares

**Edição e Redação:** Argumento Comunicação e Imagem/  
Roberta Chies

**Projeto Gráfico:** VX STUDIO

**Coordenação:** Viação Nossa Senhora do Amparo / Bárbara Caetano

## **“Gosto do convívio com os passageiros”**

**H**á seis meses a carioca Andréa Cristina dos Santos Falcão, de 34 anos, se mudou para Maricá. Com ela, dois sonhos: ter uma vida mais tranquila e ser motorista de ônibus da Viação Nossa Senhora do Amparo. Entregou seu currículo na portaria da empresa e três meses depois lá estava ela de crachá nas mãos. Satisfeita, faz o trajeto Maricá – Rio do Ouro desde o início de 2009.

### **•Como você virou motorista de ônibus?**

Há uns anos, quando morava no Rio de Janeiro, troquei meu carro por um táxi. Trabalhei na rua por seis anos. Por causa da violência decidi sair do Rio. Como minha profissão é motorista e queria ir morar em Maricá, fui atrás da Viação Nossa Senhora do Amparo. E deu certo.

### **•Como os passageiros reagem quando veem uma motorista mulher?**

No início eles ficavam com receio de encontrar uma “barbeira”. Eu percebia os comentários. Hoje, mais acostumados, todos encaram numa boa e até me elogiam.

### **•Como você vê a sua profissão?**

É uma tarefa de muita responsabilidade e habilidade. Tenho que dirigir, dar atenção aos meus passageiros e zelar pela vida de 70 pessoas.

### **•O que gostaria de ser se não fosse motorista de ônibus? Por quê?**

Assistente social. Porque gosto de servir ao próximo.

### **•Qual o seu maior prazer?**

Adoro estar ao lado da minha família e das pessoas que amo. Também gosto muito de jogar frescobol. <

# Mãezonas do volante

Capa <<

Quem viaja nos ônibus da Viação Nossa Senhora do Amparo com certeza já cruzou com elas. O time feminino da Empresa é formado por mulheres de diferentes idades, que ocupam vários cargos, entre eles os de motoristas e cobradoras. Quando acaba o expediente elas ainda “dirigem” suas casas e cuidam de seus filhos.

A dupla jornada das mulheres que são mães e trabalham fora é sempre discutida. Apesar do cansaço e de terem menos tempo com as crianças, o trabalho fora de casa tem seu lado positivo. O aumento da auto-estima é um exemplo. “Na minha casa não tinha nada, nem televisão. Com o trabalho consegui muitas coisas”, conta Maria Pereira, cobradora da Empresa há 22 anos.

Mas as mulheres que saem para trabalhar ainda enfrentam algum preconceito. Muitas vezes, a discriminação começa dentro de casa. “Aqui na nossa região não tem muitas pessoas do sexo feminino ocupando esses cargos. Por isso, às vezes, gera uma estranheza por parte até dos familiares”, diz Glória Costinho, cobradora de 53 anos e mãe de quatro filhos. <



Foto: Rogério Felício

## Quem anda com a gente >>>

**E**X-moradora de Niterói, Janaina Luna Barros, de 31 anos, reside atualmente em Itaipuaçu com a mãe e as irmãs. Desde que se mudou para cidade em busca de tranquilidade, há 12 anos, roda nos ônibus da Viação Nossa Senhora do Amparo diariamente. A securitária que trabalha no Rio e faz a rota Itaipuaçu-Castelo, diz que pegar o mesmo ônibus todos os dias tem suas vantagens: “Os motoristas e funcionários dos terminais já me conhecem. Eles se preocupam comigo e até estranham se chego atrasada para a viagem”. Ela conta ainda que fez sua primeira amizade na cidade dentro de um carro da empresa. “Andar de ônibus é seguro e você conhece todo mundo”. <

# FALTA FOTO

Foto: Rogério Felício

## A arte do Espraiado >>>

**A** região do Espraiado, em Maricá, é conhecida por sua beleza natural. Além disso, ali também existe um pólo cultural. Na região desde 2005, o Grupo de Tapeceiras do Espraiado é composto por dez artesãs que utilizam a técnica da tapeçaria para criar as mais diferentes e elaboradas obras de arte. As peças custam entre quatrocentos e quatro mil reais e levam de um a três meses para ficarem prontas. “O principal objetivo é passar o Espraiado para a tela”, conta Ilma da Costa, pioneira no projeto.

O Grupo já expôs no Morro da Urca, na Feira da Providência e no Forte de Copacabana, no Rio de Janeiro. Suas vendas são feitas pelas próprias tapeceiras, na região. <

Foto: Rogério Felício

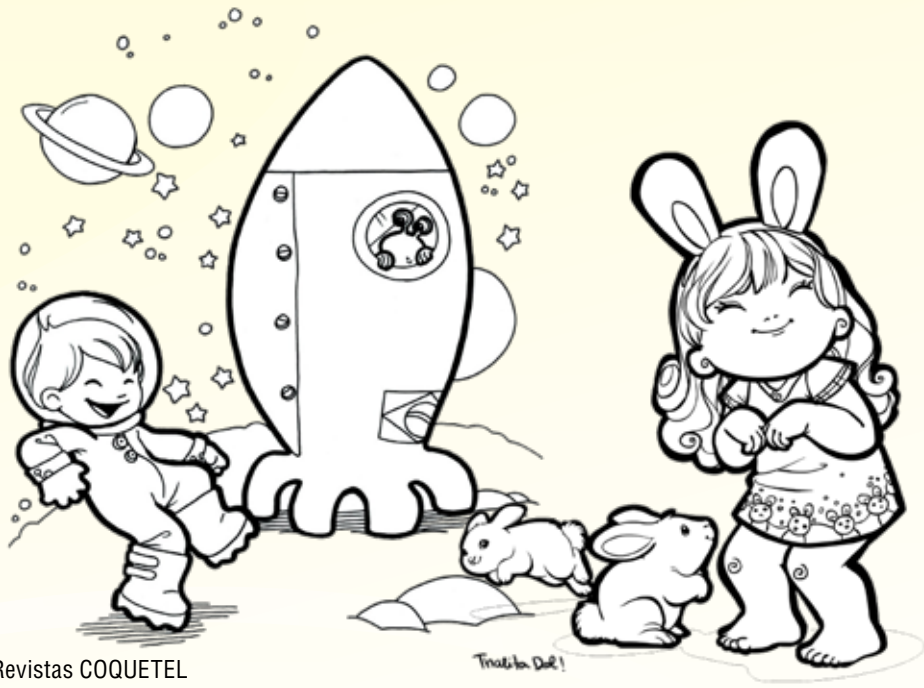
### Madeleine Colaço

Imigrante marroquina chegou a Maricá em meados da década de 50 e ensinou a técnica para as crianças e mulheres da localidade. Também foi responsável pela disseminação da arte nas altas rodas da sociedade carioca.

## Descubra os 8 ERROS >>



## Vamos colorir >>



© Revistas COQUETEL

Solução



## Feijoada de Frutos do Mar >>>



Junte a tradição brasileira da feijoada com o costume culinário maricaense dos frutos do mar. O resultado? Um delicioso prato, de baixo custo e farto rendimento, para ser preparado no dia das mães.

### DICAS

#### Ingredientes:

Feijão branco, lula, camarão, mexilhão, polvo, azeite, alho, cebola e coentro.

#### Modo de Preparo:

Cozinhe o feijão da maneira habitual. Enquanto cozinha o feijão, coloque uma panela com bastante água sem sal, suficiente para cobrir o polvo junto com a cebola inteira. Quando a cebola estiver cozida, o polvo também estará. Corte-o em pedaços e reserve. Lave bem o mexilhão, a lula e os camarões. Reserve. Quando o feijão estiver cozido, tempere normalmente com azeite e alho, depois comece com os frutos do mar. Primeiro o polvo e o mexilhão. Deixe ferver para começar a engrossar e tomar sabor. Depois os camarões e a lula. Ferva ainda por um tempo, mas não muito para não endurecer o camarão e deixar a lula como borracha. Por último, acrescente o coentro e a salsa bem picadinhos. Acompanhe com arroz branco, couve, e uma boa farofa de dendê. <

O dia das mães está chegando. Se você tem pouco dinheiro e não quer fazer feio na hora de dar o presente, uma boa dica é customizar: modificar roupas, sapatos e o que mais vier à cabeça. Com criatividade você pode transformar peças simples em lindos artigos.

#### Passo a passo:

• 1 par de chinelos • tesoura • cola de sapateiro • 1 pincel • tecido de algodão estampado

• acessórios a gosto

**1:** Corte quatro tiras de tecido de aproximadamente 30 cm (duas para cada pé).

**2:** Vá enrolando as tiras de tecido no encaixe dos dedos.

**3:** Passe cola com o pincel somente nas pontas iniciais e finais, para que o tecido não fique marcado.

**4:** Aperte bem para que o trabalho não se solte facilmente.

**5:** Por último, aplique o acessório desejado. Por exemplo, costure a maçã de plástico com linha e agulha grossa.



# Unidas pelo Cliente >>

**A**s empresas de ônibus do Rio de Janeiro em parceria com a Federação das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro, a Fetranspor, unificaram o atendimento de suas centrais de relacionamento com o cliente.

O serviço capta e organiza as informações solicitadas pelos passageiros, dando às empresas capacidade de conhecer e atender com rapidez e eficiência às demandas de seus usuários. Só em março, a Viação Nossa Senhora do Amparo recebeu 282 ligações.

A nova Central teve suas atividades iniciadas em primeiro de dezembro de 2008, data em que passou a vigorar o decreto que regulamenta as regras para todos os serviços de atendimento ao consumidor, SAC's, do País. <

**Canal aberto para elogios, informações,  
sugestões ou reclamações**

**O serviço é gratuito através do telefone:  
0800 886 1000**

**ou pela Internet:  
[www.fetranspor.com.br](http://www.fetranspor.com.br)**



## Clientes aprovam 0800

Como em todos os anos, a Viação Nossa Senhora do Amparo realizou no final de 2008 uma pesquisa de satisfação com seus clientes. Dos mil passageiros entrevistados, mais da metade disse conhecer e utilizar o serviço de 0800 da empresa. Desses, 74,3% tiveram facilidade no contato com o canal. Desde janeiro de 2009, com a criação do decreto de regulamentação dos SACs, este serviço está sendo realizado em parceria com a Fetranspor. A Viação Nossa Senhora do Amparo agradece aos participantes por ajudar na constante busca pela melhoria de seus serviços.

**Continuem ligando! <**

# A Viação Nossa Senhora do Amparo

quer que você se sinta **seguro** e **satisfeito**.  
Para isso já **formou** cerca de **200 motoristas** no  
Projeto Motorista Cidadão.

Nosso colaborador faz treinamento em  
como atender com **respeito** e **simpatia**,  
**direitos** e **deveres** e **direção responsável**.

Tudo isso para que você se sinta feliz em andar com a gente.

**Projeto Motorista Cidadão.**  
**Porque temos orgulho de ser maricaense.**

[www.vnsamparo.com.br](http://www.vnsamparo.com.br)

Uma parceria:

Nossa Senhora do  
**Amparo**

ORGULHO DE SER MARICAENSE



**FETRANSPO**  
Federação das Empresas  
de Transportes de Passageiros  
do Estado do Rio de Janeiro



**FUNDAÇÃO  
GETULIO VARGAS**