

# 2014

Relatório de Sustentabilidade



carris 

Transportes de Lisboa

# Índice

	Mensagem do Conselho de Administração	3
I	Enquadramento da Empresa	5
	1. História da empresa	6
	2. Missão, visão e estratégia	9
	3. Organização da empresa	11
	4. Atividade operacional de transporte	11
	4.1 Modo autocarro	11
	4.2 Modo elétrico	12
	4.3 Serviço para pessoas portadoras de deficiência/mobilidade reduzida	12
	4.4 Central de comando de tráfego (CCT)	12
	5. Caracterização e relação com as Partes Interessadas	12
II	Enquadramento da Sustentabilidade	14
	1. Políticas-chave e iniciativas para o desenvolvimento sustentável	15
	2. Gestão da inovação	15
	2.1 Espaço inovação/plataforma de gestão de ideias	16
	2.2 Prémios “Inovação Carris”	16
	2.3 Inquéritos à inovação	16
	3. “Benchmarking” e Relações Internacionais	16
	4. Análise do ano de 2014	17
	4.1 Frota de autocarros	17
	4.2 Manutenção e gestão de garantias do material circulante	18
	4.3 Rede e plano da oferta	18
	4.4 Melhoria das condições de circulação	18
	4.5 Sistema de gestão integrado (SGI)	18
	– Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social	18
	4.6 Sistemas telemáticos	19
	4.7 Rede de vendas da Carris	21
	4.8 Sistema tarifário. Bilhética	21
	4.9 Desenvolvimento e inovação – ações	23
	5. Obrigações e projetos futuros mais relevantes	25
III	Responsabilidades	27
	1. Responsabilidade económica	28
	2. Responsabilidade social	28
	2.1 Processo de certificação	28
	2.2 Desenvolvimento organizacional	28
	2.3 Clientes	33
	2.4 Colaboradores /Recursos humanos	37
	2.5 Banda de música dos empregados da Carris	41
	2.6 Grupo desportivo da Carris	42
	2.7 Associação de reformados da Carris – ARECA	42
	2.8 Comunidade	43
	3. Responsabilidade ambiental e política energética	45
	3.1 Aquisição de bens e serviços	45
	3.2 Gestão de energia – instalações	45
	3.3 Gestão de Energia – Atividade de Transporte	47
	3.4 Material circulante – propulsões combustíveis	49
	3.5 Emissões poluentes e de gases com efeito de estufa	50
	3.6 Ruído	50
	3.7 Gestão da água	51
	3.8 Gestão dos resíduos	51
	3.9 Gestão dos Efluentes Líquidos	52
IV	Grelha de indicadores 2014 – GRI 3 + específicos do sector dos transportes	53
	Considerações finais	61

## Mensagem do Conselho de Administração



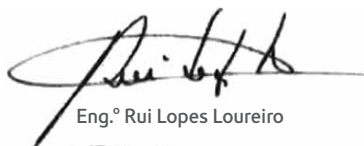
Este relatório evidencia, com clareza e rigor, as diferentes áreas de atuação da Carris, durante o ano de 2014, com repercussões positivas na Sustentabilidade, pelo que foram relevados os aspetos económicos, sociais, culturais e ambientais da intervenção quotidiana da Empresa que contribuem para a sua melhoria e da sua envolvente, bem como para a satisfação das necessidades e expectativas das suas principais Partes Interessadas: Clientes, Colaboradores, Fornecedores e Comunidade.

Face à conjuntura económica do país que tem afetado, direta ou indiretamente, empresas e cidadãos, bem como à necessidade de alterar práticas que comprometem a Sustentabilidade, nas suas principais vertentes – Económica, Ambiental e Social, urge implementar um novo e mais dinâmico modelo empresarial que melhore a intermodalidade e que permita otimizar a qualidade e a eficiência do serviço prestado.

É neste contexto de mudança que, em princípios de 2015, foi adotada uma nova marca – Transportes de Lisboa, tendo subjacente a nomeação de uma administração comum às empresas de transporte público em Lisboa, abrangendo a Carris, o Metropolitano de Lisboa e o Grupo Transtejo, visando a uniformização de procedimentos e a obtenção de economias de escala, através da utilização conjunta de recursos materiais, humanos e financeiros.

Paralelamente, prevê-se que as concessões de serviço público de transporte sejam abertas à iniciativa privada através da concretização de subconcessões para a gestão da atividade. É imprescindível que as empresas integradas neste novo e dinâmico modelo corporativo se focalizem no seu respetivo core business, continuando a ser empresas de referência a nível europeu no âmbito da Sustentabilidade, com uma imagem fortemente associada a Lisboa.

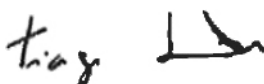
#### O Conselho de Administração



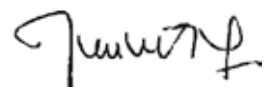
Eng.º Rui Lopes Loureiro



Dr. Pedro Gonçalo de Brito Bogas



Dr. Tiago Carvalho dos Santos



Dr.ª Maria Manuela Bruno de Figueiredo



Dr. José Rui Roque



## Enquadramento da Empresa



## 1. História da Empresa

### 1872

Em 18 de Setembro, é fundada no Rio de Janeiro a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, a qual pretendia implantar na capital portuguesa um sistema de transporte do tipo americano (carruagens movidas por tração animal e deslocando-se sobre Carris).

### 1873

Em 23 de Janeiro, o escritor Luciano Cordeiro de Sousa e seu irmão obtêm os direitos para o lançamento, na cidade de Lisboa, de um sistema de transporte, do tipo americano, de tração animal.

Em 14 de Fevereiro a Câmara Municipal de Lisboa aprova o trespasse daquela concessão para a empresa Companhia Carris de Ferro de Lisboa.

Em 17 de Novembro é inaugurada a primeira Linha de “Americanos”.

### 1876

Em 31 de Maio, a Carris torna-se exclusivamente portuguesa e é legalmente reconhecida como Sociedade Anónima.

### 1897

Em 5 de Junho, é assinado um contrato entre a Câmara Municipal de Lisboa e a Carris, com vista à substituição do sistema de tração animal, então utilizado, pela tração elétrica. Em 27 de Julho a firma Wernher, Beit & Co. cede à Lisbon Electric Tramways Limited (L.E.T.L.) todos os direitos e obrigações assumidos por aquele contrato. Foi acordado entre as duas Companhias que os corpos gerentes da Carris continuariam a ocupar-se da exploração das linhas por conta da L.E.T.L.

### 1901

Em 31 de Agosto é inaugurado o serviço de elétricos.

### 1912

A Carris inicia o transporte em autocarros com uma frota de 5 unidades. No dia 14 de Novembro foi inaugurada a primeira ligação entre Sete Rios e Carnide. Este serviço terá cessado em 1915.

### 1944

Em 9 de Abril, utilizando veículos adquiridos em 1940 para a Exposição do Mundo Português, é inaugurado oficialmente o serviço de autocarros.

### 1973

Em 21 de Dezembro, pelo Decreto-Lei nº. 688/73, é rescindido o contrato de arrendamento à L.E.T.L. Simultaneamente, efetua-se com a Câmara Municipal de Lisboa um contrato de renovação da concessão, pelo prazo de 50 anos, de exploração do serviço público de autocarros, elétricos e ascensores.

### 1975

Grande renovação da frota de autocarros, com a aquisição de 200 veículos “standard” de nova geração, equipados com caixa de velocidades automática, direção assistida e suspensão integralmente pneumática.

### 1991

Em Julho, no âmbito de um plano de modernização da frota da Empresa, entraram ao serviço os primeiros autocarros articulados.

### 1995

No primeiro trimestre, entram em exploração 10 elétricos articulados, de nova geração, os primeiros com esta característica a integrarem a frota da Empresa.

## **1996**

Procede-se à renovação da imagem da Empresa, traduzida em diversas formas de comunicação, designadamente na imagem exterior dos veículos, adotando o “amarelo” como cor dominante no material circulante.

## **2000**

Lançamento do Sistema de Ajuda à Exploração e Informação aos Passageiros em tempo real (SAEIP).

Em Maio, inicia-se o processo de instalação dos primeiros Sistemas de Videovigilância.

## **2001**

Refletindo a preocupação da Empresa com a melhoria da qualidade ambiental e com o aprovisionamento e diversificação de energia, entram ao serviço os primeiros 20 autocarros movidos a gás natural, combustível que constitui uma alternativa energética ao petróleo.

## **2003**

Início de um processo de reestruturação global e de modernização da Empresa, destacando-se a renovação de mais de metade da frota de autocarros. Este processo é projetado a 3 anos, com a aquisição de 408 novos veículos Euro 3, a fornecer a partir de 2004 (40 minis e 368 “standard” dos quais 20 a gás natural).

Início do fornecimento do Sistema de Bilhética sem contacto.

## **2004**

Otimização do Sistema de Bilhética sem contacto com o lançamento dos novos suportes eletrónicos para os títulos de transporte, cartão “Lisboa Viva” e cartão “7 Colinas”.

## **2005**

Início do processo de externalização da manutenção de autocarros.

## **2006**

Em Janeiro, é oficialmente certificado o Sistema de Gestão da Qualidade da Carris, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000, pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação.

Foi, também, iniciado o processo de certificação do Serviço de Transporte, tendo a Carris obtido, em Fevereiro, a certificação das primeiras 4 Linhas (15E, 56, 60, 83). Este reconhecimento foi concedido pela CERTIF – Associação para a Certificação de Produtos, com base na norma NP EN 13816:2003 e nas Especificações Técnicas da CERTIF.

A 9 de Setembro é lançada a 1ª fase da “REDE 7”, refletindo uma renovação global da Rede, caracterizada por menor sobreposição e maior articulação com as Linhas de Metropolitano, bem como maiores níveis de frequência.

A 20 de Outubro é assinada, em Bilbao, a Carta de Compromisso da UITP – União Internacional do Transporte Público – com o Desenvolvimento Sustentável, como “Pledge Charter Signatory”.

## **2007**

Em Fevereiro, a Carris subscreve a Carta Europeia de Segurança Rodoviária. Continuação do processo de certificação de serviços com a certificação (em Maio) de mais 18 Linhas.

No concurso promovido pela revista Exame / Heidrick & Struggles, a Carris é considerada a 27ª Melhor Empresa para se Trabalhar em Portugal.

A 18 de Setembro, em Lisboa, é assinada, com a UITP, a Carta de Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável, com o estatuto de “Full Charter Signatory”. No fim do ano é finalizado o processo de externalização da manutenção de autocarros.

## **2008**

É lançada a 2ª fase da “REDE 7”.

No concurso promovido pela revista Exame / Heidrick & Struggles, a Carris é considerada a 31ª Melhor Empresa para se Trabalhar em Portugal.

A Carris ficou em 8º lugar no “ranking” “Responsabilidade Climática: Índice ACGE” – elaborado pela Euronatura.

Em Abril é obtida a certificação do Sistema de Gestão Ambiental através da NP EN ISO 14001:2004.

No estudo “Estado do País em Práticas Sustentáveis”, organizado pela Heidrick & Struggles e o jornal Expresso em parceria com o banco BES, a Carris obteve 89,3% no Barómetro de Sustentabilidade, muito acima da média nacional.

Em Junho, na Feira Europeia de Mobilidade realizada em Paris, um motorista da Carris obteve o 2º lugar no concurso “Bus d’Or de Melhor Motorista da Europa”.

Consolidação do processo de renovação da frota com a entrada ao serviço de mais 40 autocarros, 20 médios (Euro 4) e 20 articulados (Euro 5).

Início do processo de reposicionamento da marca Carris, através de uma abordagem inovadora em transporte público, fazendo uso do “marketing” multissensorial.

## **2009**

Prémio Desenvolvimento Sustentável – a Carris foi considerada a melhor Empresa /Instituto Público.

Carris ficou em 1º lugar no “ranking” “Índice ACGE Sectorial 2009” referente ao Sector dos Transportes.

Aquisição de mais 60 autocarros “standard” (40 de propulsão Diesel Euro 5 e 20 a gás natural EEV).

A certificação do Serviço de Transporte atinge um total de 52 Linhas (mais de 50%).

A Carris conseguiu a 21ª posição no “ranking” “Melhores Empresas para Trabalhar” na categoria Grandes Empresas (grau de compromisso de 66,84%), tendo sido a melhor do Sector Empresarial do Estado.

## **2010**

Aquisição de mais 30 autocarros articulados Euro 5, com livre acesso à Internet.

É lançada a 3ª fase da “REDE 7”.

Certificação de mais 12 Linhas em Agosto, passando a haver 64 Linhas certificadas (mais de 65% do total).

A Carris conseguiu a 36.ª posição no “ranking” “Melhores Empresas para Trabalhar” na categoria Grandes Empresas (grau de compromisso de 74,78%), tendo sido a melhor do Sector Empresarial do Estado.

Em Setembro, a Carris obteve a certificação do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, de acordo com a NP 4397/OHSAS 18001.

A Carris foi eleita marca de excelência por parte dos consumidores portugueses, no âmbito da votação promovida pela Superbrands.



Campanha multimeios “Andamos a Pensar em Si”, reposicionando a marca Carris junto dos Clientes atuais e potenciais.

#### **2011**

O Barómetro da Eficiência Energética, destacou a Carris como “Empresa mais Eficiente”, no que respeita a boas práticas de eficiência energética.

A Carris foi considerada, pelo 5º ano consecutivo, como uma das “Melhores Empresas para Trabalhar”.

A Carris recebeu, pelo 2º ano consecutivo, o Prémio de Desenvolvimento Sustentável, na categoria “Empresa Pública”.

A Carris testou um autocarro híbrido de nova geração “Volvo 7700 Hybrid”, nas ruas de Lisboa.

#### **2012**

Início do processo de integração operacional entre a Carris e o Metropolitano de Lisboa.

Lançamento de um novo passe denominado “Navegante” que permite aos Clientes uma mobilidade plena em toda a cidade de Lisboa, integrando as Redes da Carris, do Metropolitano e dos percursos urbanos da CP.

A Carris foi certificada em Responsabilidade Social, pela NP 4469-1 e em alinhamento com as orientações da NP ISO 26000:2011.

A Carris recebeu o prémio APG Empresa, em resultado das práticas e projetos na área dos Recursos Humanos.

A Carris foi considerada, pelo 6º ano consecutivo, como uma das “Melhores Empresas para Trabalhar”, em Portugal.

A Carris obteve, mais uma vez, o 1º lugar entre as Empresas de transportes no “Índice ACGE” (Alterações Climáticas e Gestão de Empresas).

#### **2013**

Consolidação do processo de integração operacional entre a Carris e o Metropolitano de Lisboa.

A Carris foi considerada, pelo 7º ano consecutivo, como uma das “Melhores Empresas para Trabalhar”, em Portugal, destacando-se na categoria de “Maior variação positiva na satisfação dos Colaboradores”.

A Carris foi distinguida, com o 2º lugar, no Prémio Excelência no Trabalho, na categoria de Grandes Empresas com mais de 1 000 Colaboradores.

#### **2014**

A Carris foi considerada, mais uma vez, como uma das “Melhores Empresas para Trabalhar” – 45ª posição no “ranking” das 100 melhores empresas, 9ª posição das Grandes Empresas e a única do Sector Empresarial do Estado.

## **2. Missão, visão e estratégia**

A missão da Carris é a prestação do serviço de transporte público urbano de superfície de passageiros, orientada por critérios de Sustentabilidade.

A Carris assume, de forma consciente, a sua responsabilidade como agente económico e social que atua no domínio da mobilidade urbana, contribuindo para o desenvolvimento e sustentabilidade de Lisboa e da sua área metropolitana. Para o efeito, ajusta a sua atividade às reais necessidades do mercado, otimizando a utilização dos recursos disponíveis, com vista ao aumento da sua eficiência empresarial e à permanente melhoria da qualidade do serviço que presta.

A Carris disponibiliza uma Rede servida por Linhas de Autocarros / Elétricos / Ascensores e Elevador, que assegurou, em 2014, o transporte a cerca de 169,6 milhões de passageiros.

#### **Compromisso para com o Cliente**

A Carris assume na sua missão, perante o Cliente, o compromisso de:

- Desenvolver a Rede, para que qualquer ponto da cidade tenha uma paragem a uma distância aceitável;
- Definir os horários de forma ajustada à Procura, adotando rapidamente medidas corretivas que se revelem necessárias;
- Disponibilizar uma Informação clara e correta;
- Promover ações que garantam a Segurança do Cliente;
- Adotar medidas que assegurem a Regularidade, em colaboração com as entidades gestoras da via pública;
- Desenvolver a Rede de Vendas e concretizar as melhores formas para facilitar a aquisição de títulos de transporte;
- Manter os veículos em bom estado de conservação e limpeza;
- Assegurar a qualidade dos Recursos Humanos da Empresa;
- Cumprir os requisitos legais quanto a emissões poluentes, contribuindo para a proteção do meio ambiente;
- Avaliar periodicamente, através de inquérito específico, o grau de Satisfação do Cliente;
- Atender às reclamações e sugestões do Cliente como fonte de informação para a melhoria contínua do serviço.

#### **Princípios e valores estruturantes**

Tendo subjacente, nomeadamente, o conceito de desenvolvimento sustentável, os valores e compromissos do Pacto Mundial das Nações Unidas - "Global Compact" e a NP ISO 26000 / NP4469-1, a Carris adotou os seguintes Princípios Estruturantes da sua missão:

- Respeito e proteção dos direitos humanos;
- Conduta ética;
- Cumprimento da lei e outra regulamentação aplicável à atividade;
- Respeito pelas Convenções e Declarações reconhecidas internacionalmente;
- Respeito pelos interesses das Partes Interessadas;
- Responsabilização;
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente;
- Atuação com transparência em todas as relações internas e externas.

A Carris, após auscultação dos Colaboradores, estabeleceu, para o exercício da sua atividade, os seguintes valores estruturantes:

- Excelência;
- Qualidade;
- Inovação;
- Rigor;
- Sustentabilidade.

Quer os Princípios, quer os Valores Estruturantes encontram-se consagrados no Código de Ética da Empresa.

### 3. Organização da empresa

Apresenta-se, de seguida, o Organograma da Empresa, encontrando-se a descrição funcional de cada um dos Órgãos no Manual de Organização Funcional.

#### Conselho de Administração



### 4. Atividade operacional de transporte

#### 4.1. Modo Autocarro

- A Rede de Autocarros é composta por 72 Linhas/Carreiras regulares, sendo 53 urbanas e 19 suburbanas, em que se incluem 6 Linhas da rede da madrugada. Para além destas existem ainda 3 em regime de exploração conjunta Carris – Carristur. A Rede estende-se por 669 km, sendo 67,8 km (10,1%) em corredores reservados a transportes públicos (faixas BUS).
- A Frota de Autocarros de Serviço Público é composta por 619 veículos que, no final do ano de 2014, estavam distribuídos pelas seguintes tipologias:
  - 476 autocarros “standard”, 58 dos quais movidos a gás natural (73 a 87 lugares);
  - 33 autocarros do segmento “mini” (27 lugares);
  - 20 autocarros do segmento “médio” (58 lugares);
  - 90 autocarros articulados (141 a 155 lugares).Em 2014, a dimensão da frota de autocarros foi reduzida em 13 unidades (12 “standard” e 1 “mini”), continuando o processo de adequação da Oferta à Procura.
- A Carris transportou na frota de autocarros 155,3 milhões de passageiros, menos 3% do que em 2013, correspondendo a 491 milhões de passageiros x km e a uma taxa de ocupação de 18,1 % (18,2 % no ano anterior).

#### 4.2. Modo Elétrico

- A Rede de Elétricos é composta por 5 Linhas regulares. A Rede estende-se ao longo da cidade de Lisboa num total de 47,5 km, dos quais 15,0 km (31,5%) em sítio reservado.
- A Frota de Elétricos é constituída por 49 elétricos, sendo 10 articulados e 39 históricos. Para além destes, existem 11 elétricos ligeiros do serviço turístico. Em 2014, a Carris transportou nos carros elétricos 12,1 milhões de passageiros, menos 2,4% do que em 2013, correspondendo a 32,7 milhões de passageiros x km e a uma taxa de ocupação de 20% (20,3% no ano anterior).
- Ascensores e Elevador: a Carris tem ainda um serviço de 3 ascensores (Glória, Bica e Lavra) e de 1 elevador (Santa Justa), que assegurou o transporte de 2,2 milhões de passageiros em 2014.
- Assim, em termos globais, o modo elétrico transportou 14,3 milhões de passageiros.

#### 4.3. Serviço para Pessoas Portadoras de Deficiência/Mobilidade Reduzida

No âmbito da prestação do serviço público, a Carris dispõe, ainda, desde 1982, de um serviço especial de transporte, o qual é assegurado por 3 miniautocarros.

Este serviço destina-se a pessoas que, pelas suas dificuldades de locomoção, não podem utilizar os veículos da frota da Carris, exigindo veículos especialmente adaptados, podendo fazer-se acompanhar de uma pessoa, quando necessário. Trata-se de um serviço que atua num sistema de porta a porta, dentro da Rede de exploração da Carris, exclusivamente no concelho de Lisboa, sendo utilizado preferencialmente em deslocações regulares entre a residência e o emprego, a escola e os serviços de saúde ou equipamentos de lazer.

Durante o ano de 2014, foram percorridos 110 348 km, no âmbito deste serviço e transportados 10 774 passageiros.

#### 4.4. Central de Comando de Tráfego (CCT)

A Central de Comando de Tráfego funciona em permanência, cabendo-lhe a gestão do serviço em tempo real. Com o auxílio do SAEIP (Sistema de Ajuda à Exploração e Informação aos Passageiros) e de outras aplicações informáticas, procura manter a regularidade do serviço, de acordo com os horários e frequências programados, e minimizar os efeitos das perturbações que ocorrem na via pública – congestionamentos de trânsito, acidentes, avarias e outros.

### 5. Caracterização e relação com as Partes Interessadas

A Carris estabelece com a generalidade das suas Partes Interessadas, internas e externas, relações que têm subjacente os valores e os princípios consagrados no Código de Ética da Empresa. As referidas relações assentam numa cooperação ativa e plena, numa lógica de responsabilidade social, atendendo quer a critérios de eficiência empresarial, quer de respeito, consideração e resposta aos interesses das partes envolvidas.

A certificação do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social envolveu um intenso trabalho de sensibilização e de auscultação de todas as Partes Interessadas Significativas da Empresa. É de relevar o especial contributo dos Colaboradores para a definição dos “Valores Estruturantes”, bem como para a definição dos Princípios da Responsabilidade Social adotados pela Carris.

Em 2014, foi efetuada a revisão do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, de acordo com os requisitos da norma NP 4469-1 e em alinhamento com a NP ISO 26000. Em função do nível de significância determinado para cada parte interessada que interage com a Empresa, foram definidas como significativas as seguintes Partes Interessadas (PI): Clientes; Colaboradores; Fornecedores e Comunidade, face às quais a Carris assume uma responsabilidade acrescida de as consultar e de atender às suas expectativas, visando o aumento progressivo do seu grau de satisfação.



Parte Interessada Significativa	Interesses da PI face à Carris	Interesses da Carris face à PI
Clientes	Mobilidade: frequência e regularidade; acessibilidade nos veículos; informação simples, disponível e atual; proximidade dos pontos E/D; segurança, limpeza e conforto; intermodalidade; minimização dos transbordos; boa relação qualidade/preço; facilidade na aquisição de títulos de transporte; bom atendimento pessoal; controlo do impacte ambiental.	Aumento do número de clientes (potenciais e ocasionais); aumento do volume de receitas; fidelização dos clientes regulares; redução da fraude; respeito pelas normas instituídas; comportamento cívico; redução do número de acidentes e de incidentes; redução dos atos de vandalismo e de delinquência; manter ou aumentar a satisfação dos Clientes; redução do número de reclamações.
Colaboradores	Cumprimento do AE; manutenção de direitos (retribuição e regalias sociais); estabilidade do emprego; progressão na carreira; formação; boas condições de trabalho; tratamento digno; respeito pela vida pessoal; imagem da Empresa.	Produtividade; assiduidade; pontualidade; disponibilidade; cumprimento dos objetivos; cumprimento das normas legais e internas, nomeadamente, ao nível ambiental, de SST e RS; condução económica e defensiva, melhoria da prestação do serviço e da atitude comercial (por parte dos Tripulantes); cooperação; inovação; comportamento ético.
Fornecedores	Significativo volume de negócios; regularidade nas aquisições; cumprimento dos pagamentos; obtenção de boa imagem; divulgação no mercado.	Qualidade dos bens e serviços; baixo preço; cumprimento dos requisitos contratuais; boas práticas no âmbito da Responsabilidade Social; cumprimento das normas da Carris no âmbito do SGI; serviço pós-venda; formação de qualidade; desenvolvimento e inovação no âmbito das TIC /sistemas telemáticos; fiabilidade / operacionalidade dos veículos.
Comunidade	Incremento dos negócios; minimização da poluição (gases e ruído); segurança rodoviária; fonte de emprego; parcerias / protocolos; contributo para a inclusão social; oferta de transporte adequado; qualidade de serviço.	Promoção da utilização do transporte público; melhoria das condições de circulação; plano de mobilidade urbana; parcerias / protocolos; controlo de atos de vandalismo e de delinquência na via pública que afetem o TP; segurança viária.

Entre outras ações de envolvimento, periodicamente, são efetuados inquéritos de satisfação às PI Significativas, visando a obtenção de informação acerca das necessidades e expectativas relativas à atividade e ao serviço da Carris, bem como do impacte das decisões e da atividade na sociedade e no ambiente.

Para o êxito deste processo, uma comunicação eficaz, ao nível interno e externo, tem sido determinante. Internamente, preconiza-se um diálogo constante com os Colaboradores, com recurso a várias ferramentas, nomeadamente, a disponibilização de correio eletrónico individual, Newsletter interna, MobTV (televisão corporativa), Intranet e Portal do Colaborador “myCarris” (neste Portal existe, por exemplo, um espaço reservado a reclamações/denúncias de violação de direitos humanos, bem como um espaço destinado à apresentação de sugestões e/ou ideias que possam promover a melhoria contínua da organização). A comunicação relacional é concretizada principalmente através de reuniões, seminários e workshops, com crescente recurso às tecnologias de informação: website; painel de informação nas paragens, widget, apps para smartphones, entre outros. Os Clientes e a Comunidade dispõem, também, de ferramentas como a Linha Aberta (telefone e e-mail), Provedor do Cliente e Newsletter externa, para obterem informações e/ou apresentarem reclamações/sugestões.



## Enquadramento da Sustentabilidade



A Sustentabilidade como conceito, filosofia e modelo de funcionamento está cada vez mais refletida na organização, na cultura e na prática da Carris.

## 1. Políticas-chave e iniciativas para o desenvolvimento sustentável

O Desenvolvimento Sustentável é um desafio diário, assumido, sobretudo, como um ponto de partida para a satisfação das necessidades e expectativas dos Clientes e para o bem-estar social. Neste âmbito, a Carris definiu determinados princípios gerais, tendo presente a Política do Sistema de Gestão Integrado (SGI):

- Contribuir para a melhoria do Sistema de Transportes na Área Metropolitana de Lisboa, assegurando a mobilidade dos Clientes, em função das suas necessidades e expectativas;
- Aumentar a eficácia e eficiência do Serviço de Transporte Público de Passageiros através da adequação da oferta à procura e da racionalização dos recursos e métodos utilizados, contribuindo desta forma para a melhoria contínua do serviço oferecido;
- Cumprir permanentemente os requisitos e compromissos assumidos e expressos na Carta do Cliente, de forma a obter a sua confiança relativamente ao serviço prestado;
- Respeitar os princípios da responsabilidade social expressos no Código de Ética;
- Minimizar os riscos para as partes interessadas, que possam advir do desenvolvimento das suas atividades;
- Promover e assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável para os colaboradores e prestadores de serviços;
- Desenvolver uma política energética e ambiental adequada, reduzindo progressivamente as emissões e o consumo dos recursos naturais e de energia e procedendo à valorização dos resíduos, a fim de minimizar os impactes e efeitos globais, inerentes à atividade da Empresa;
- Promover a Inovação a todos os níveis da organização;
- Consultar e considerar as expectativas dos clientes, colaboradores e outras Partes Interessadas significativas visando o aumento progressivo do seu grau de satisfação;
- Cumprir todos os requisitos legais, ou outros que a organização subscreva, aplicáveis às suas atividades e serviços;
- Dar a conhecer os princípios e compromissos anteriormente definidos e envolver as partes interessadas no respeito pelos mesmos.

### Carta de Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável

A Carris tem vindo a comprometer-se, publicamente, com os princípios do Desenvolvimento Sustentável, responsabilizando-se pelo cumprimento quer de ações que estimulem e desenvolvam boas práticas de Sustentabilidade no Sector dos Transportes, quer em elaborar, regularmente, relatórios sobre as ações concretizadas, envolvendo as diversas vertentes da Sustentabilidade. Entre outros, assinou, em Setembro de 2007, a Carta de Compromisso de Desenvolvimento Sustentável com a UITP – União Internacional do Transporte Público.

#### Membro do BCSD Portugal

– Conselho Superior para o Desenvolvimento Sustentável – desde o 1º trimestre de 2007.

#### Membro da COTEC

– Associação Empresarial para a Inovação – desde 31 de Maio de 2010.

## 2. Gestão da inovação

Para dinamizar a Inovação na Carris, foi criado, em 2010, o Comité de Inovação, englobando representantes de várias áreas da Empresa e das empresas suas participadas. Este processo tem sido bastante positivo, numa perspetiva de melhoria da competitividade e da afirmação empresarial.

## 2.1 Espaço Inovação/Plataforma de Gestão de Ideias

- i) Os objetivos do “Espaço Inovação”, inserido no Portal do Colaborador “myCarris”, são os seguintes:
- Complemento ao processo natural de inovação dentro da Carris, fomentando e institucionalizando a Inovação como parte da cultura da Carris: promoção da participação dos Colaboradores na geração de Ideias, ao nível dos produto /serviços, processos e questões organizacionais/métodos de trabalho;
  - Identificar Colaboradores com perfil inovador e empreendedor.
- ii) Em 2014, foram submetidas 38 ideias, tendo sido aceites 35 após uma avaliação preliminar e selecionadas 22, posteriormente, para efeitos da sua concretização.

Estado	Ideias submetidas (38)	Total de Colaboradores	2 471
• Não aceite	3	Colaboradores participantes	25
• Ideia já existente	3	Total de Ideias	38
• Não aprovado	10	Nº Ideias/Colaborador participante	1,52
• Em análise	16	Colaboradores participantes	1,01%
• Em aprovação	3	/Total Colaboradores	
• Ideia concluída/em concretização	3		

## 2.2 Prémios “Inovação Carris”

Em 2014, foram, mais uma vez, instituídos os Prémios “Inovação Carris” para distinguir as Ideias e os Projetos que consubstanciem contributos relevantes para o desenvolvimento, modernização e inovação da Carris e suas empresas participadas. É de salientar que os prémios não são pecuniários e que o Comité de Inovação procede, posteriormente, ao acompanhamento das Ideias e Projetos distinguidos, até à sua concretização.

- Prémio “**IDEIA INOVAÇÃO Carris**” – decorrente da participação dos Colaboradores na nova aplicação “Gestão de Ideias”: foram objeto de distinção 2 das Ideias registadas e atribuído um prémio de participação.
- Prémio “**PROJETO INOVAÇÃO Carris**”: foram atribuídos 2 prémios, respeitantes a trabalhos com componente técnica e operacional relevante e de caráter inovador.

## 2.3 Inquéritos à Inovação

A Carris tem participado, desde há uns anos, no diagnóstico a nível nacional e europeu, através dos Inquéritos CIS – “Community Innovation Survey” e IPCTN – “Inquérito Potencial Científico e Tecnológico Nacional”.

## 3. “Benchmarking” e Relações Internacionais

Apesar dos constrangimentos financeiros, a Carris continua a manter os relacionamentos institucionais, operacionais e técnico-profissionais, através da participação dos seus representantes nas Organizações, Comissões e Grupos de Trabalho nacionais e internacionais que a Empresa integra:

CEEP – “European Centre of Employers and Enterprises providing Public Services”, intervenção prioritariamente focada no Comité “Local Enterprises”;



#### UITP – União Internacional do Transporte Público

A Carris integra diversas Comissões, no âmbito da UITP:

- “Bus Commission”; EBSF (“European Bus System of the Future”);
- “Light Rail Commission”; “Sustainable Development Commission”;
- “Transport Economics Commission”;
- “Information, Technology & Innovation Commission”;
- “Marketing and Product Development Commission”; “Security Commission”;
- “Human Resources Commission”; “Corporate Management Commission”;
- “Seamless Mobility Platform – Car Sharing” – representada pela Carristur, empresa participada da Carris.

#### IBBG – “International Bus Benchmarking Group”

Este Grupo, criado em 2004, tem permitido uma partilha de informação específica e o conhecimento e interiorização de práticas e benefícios explicitados pela própria metodologia “Benchmarking”, sendo a sua atividade de investigação centrada em três temas – chave: Transportes públicos urbanos; Benchmarking & medições de desempenho; Transporte Urbano – estratégica & política.

O encerramento dos trabalhos, relativos à 8ª Fase – 2012/2013, decorreu na reunião anual do IBBG em Julho de 2014; a 9ª Fase – 2013/2014, teve, também, a participação da Carris.

**MMG – “Major Metropolises Group”** – a Carris participa neste Grupo que tem como missão fazer pressão sobre a UE, relativamente ao processo legislativo sobre a mobilidade e apoiar a organização de cimeiras de CEO’s das empresas aderentes ao Grupo.

**Rede RSO PT – Rede Nacional de Responsabilidade Social nas Organizações** – a Carris integrou, em 2014, os Grupos de Trabalho existentes, reforçando as ações de benchmarking nas seguintes áreas: Educação e Formação; Empreendedorismo Responsável; Comunicação & Marketing; ISO 26000 e Igualdade de Género.

**Fórum IGEN | Empresas para a Igualdade** – desde fevereiro de 2013 que a Carris e várias empresas/entidades públicas e privadas integram este Fórum. A Carris, em 2014, renovou os seus compromissos com metas e objetivos específicos a atingir, até ao final do período de vigência do Plano de Ação para a Igualdade de Género (2015).

**GRACE** – A Carris continua a colaborar ativamente nos projetos deste Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial.

**EPWN – “European Professional Women’s Network”** – a Carris tem participado em projetos e eventos desta rede internacional, que potencia o desenvolvimento profissional no feminino, permitindo alcançar parâmetros de equidade no acesso aos postos de trabalho, bem como na progressão de carreira das mulheres.

## 4. Análise do ano de 2014

Apresentam-se as realizações mais relevantes da Empresa, ao longo do ano de 2014, fazendo referência a constrangimentos vários que obstaram a que vários objetivos fossem atingidos:

### 4.1 Frota de Autocarros

Em 2014 voltou a não ser possível adquirir novos autocarros face aos constrangimentos impostos ao investimento no Sector Empresarial do Estado. A idade média da frota de Autocarros de Serviço Público, no final de 2014, era de 9,6 anos. A idade média dos 3 mini-autocarros, destinados ao transporte de pessoas portadoras de deficiência/mobilidade reduzida, atingiu, no final do ano, 8,8 anos.

#### 4.2 Manutenção e Gestão de Garantias do Material Circulante

- A manutenção da frota de serviço público continuou a ser totalmente assegurada em regime de “outsourcing”.

Nas Estações de Miraflores e da Pontinha, a Hydraplan (Concessionário MAN) continuou a assegurar a manutenção de 148 autocarros “standard” MAN 18.310 HOCL.

A Carrisbus assegurou a manutenção dos restantes segmentos de frota de autocarros, assim como a manutenção da frota de carros elétricos.

A manutenção dos ascensores da Bica, Glória e Lavra, bem como do elevador de Stª Justa, continuou a ser garantida pela firma CME.

A manutenção das Subestações de Tração, para alimentação da rede de energia elétrica dos carros elétricos e ascensores/elevador, bem como a manutenção dos Postos de Transformação e de Seccionamento das Estações/Complexos, continuou contratada à EFACEC.

- No decurso da renovação da frota de autocarros, efetuada entre 2004 e 2010, a Carris continuou a efetuar a correspondente gestão de garantias, tendo presente os períodos de garantia consignados nos Cadernos de Encargos.

Este processo implica, por vezes, a alteração/substituição de sistemas, de componentes ou órgãos, com o objetivo de melhorar a sua eficiência e solucionar disfunções ou anomalias repetitivas – por deficiente conceção e/ou baixa fiabilidade.

#### 4.3 Rede e Plano da Oferta

Ao longo do ano, verificou-se um processo dinâmico de ajustamento da Rede e reformulação da Oferta, com base numa monitorização permanente do Serviço e numa interligação e complementaridade com o Metropolitano de Lisboa. Neste contexto, verificaram-se alterações de percursos ou paragens em 11 Linhas.

#### 4.4 Melhoria das Condições de Circulação

As ações de fiscalização dos “Corredores BUS” e do estacionamento indevido nas paragens, continuaram a ser efetuadas por equipas conjuntas, constituídas por um Colaborador da Carris e por um Agente da Polícia Municipal, em viaturas devidamente identificadas.

Procura-se sensibilizar os cidadãos para o cumprimento de regras de civismo e de boa conduta e para a necessidade de respeitar os corredores reservados e as regras de estacionamento, em particular, nos locais de paragem dos transportes coletivos.

Em 2014, registaram-se 4 207 autuações, 817 advertências, 172 pedidos de reboque e 2 pedidos de bloqueamento. Ocorreram, ainda, 1 199 interrupções devidas a veículos mal estacionados, traduzidas em 788 horas de interrupção.

#### 4.5 Sistema de Gestão Integrado (SGI)

– **Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social**  
As certificações obtidas, nos últimos anos, relativamente aos diversos processos de gestão têm sido importantes na consolidação e modernização da Empresa.

Paralelamente à certificação dos “meios” (Sistemas de Gestão), a Carris apostou igualmente, desde 2006, na certificação das suas linhas/carreiras (certificação dos “resultados”, i. é,

do serviço prestado), sendo o único Operador de Transporte Público de Passageiros a ter carreiras certificadas. A Empresa dispõe, atualmente, de 61 carreiras certificadas (cerca de 74% do total), uma das quais de elétricos.

Apesar dos diversos condicionalismos económico-financeiros, a Carris pretende prosseguir na melhoria da qualidade do serviço prestado e no aumento da eficiência dos recursos utilizados. É imprescindível captar novos Clientes, criando condições para a transferência modal do transporte individual para o transporte público, e contribuir desta forma para uma cidade menos congestionada e com melhor qualidade de vida.

#### Auditorias Externas em 2014

- No período de 24 a 28 de março de 2014, foi realizada, pela APCER, a auditoria de renovação da certificação do SGQ e SGA (pela NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001) e a auditoria de 1.º acompanhamento da certificação do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, de acordo com a NP 4397 / OHSAS 18001), tendo sido mantidas as diversas certificações.
- Em simultâneo, no mesmo período, foi também efetuada, pela CERTIF, a auditoria de acompanhamento da certificação do Serviço de Transporte Público de Passageiros, de acordo com a NP EN 13816 e Especificações Técnicas CERTIF.
- Nos dias 23 e 24 de setembro de 2014, foi realizada, pela SGS, a 2.ª Auditoria de Acompanhamento ao Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, a qual incidiu na avaliação do cumprimento dos requisitos da NP 4469-1, no âmbito da “Prestação de Serviço de Transporte Público Urbano de Passageiros, em Lisboa”, tendo-se mantido igualmente a certificação.

#### 4.6 Sistemas Telemáticos

##### Sistema de Ajuda à Exploração e Informação aos Passageiros – SAEIP

Ainda não foi possível alargar, a todos os postos de gestão de carreiras da Central de Comando de Tráfego, o conjunto de novas funcionalidades do SAEIP. A sua aplicação, a partir de 2015, permitirá torná-lo mais eficiente, mais eficaz e mais abrangente em termos de dados disponíveis.

No final de 2014, foi iniciado o processo de renovação total do SAEIP, de acordo com um protocolo assinado com a Tecmic, que prevê a renovação de todos os equipamentos embarcados nos veículos e da Aplicação no sistema central, ao longo dos próximos anos.

##### Sistema de Contagem Automática de Passageiros a Bordo

Durante o ano de 2014, consolidou-se a utilização deste Sistema, permitindo a atualização sistemática dos diagramas de carga da Procura, na maioria das carreiras da Rede, assim como a determinação dos respetivos percursos médios, disponibilizando-se informação atualizada e valiosa para o processo de planeamento operacional da Oferta, nomeadamente:

- Determinação de indicadores estatísticos da Procura;
- Monitorização de uma taxa de “não validação”, pela comparação entre as validações registadas no Sistema de Bilhética e os movimentos de passageiros registados neste sistema.

##### Sistema de Informação Geográfica – SIG

O SIG constitui-se, cada vez mais, como uma importante ferramenta do planeamento operacional da Rede Carris, interagindo com os diferentes sistemas em utilização na empresa.

Este sistema é responsável pela localização geográfica das paragens e pela determinação das distâncias entre as mesmas, interagindo com vários sistemas (SAEIP, GIST, INFOPUB) e relacionando-se com as Estatísticas de Tráfego, a Bilhética e a Contagem Automática de Passageiros.

Durante o ano de 2014, procedeu-se à atualização de toda a informação da base de dados SIG, nomeadamente: percursos, paragens, pontos de venda, pontos notáveis, “interfaces”, sanitários, esquadras ou percursos de saídas e recolhas.

Internamente, o SIG garante, ao nível da produção de mapas, diversos desenhos referentes à rede Carris e a representação gráfica de “outputs” vindos de outros sistemas, nomeadamente do EMME Carris e da Matriz Origem/Destino conjunta da Carris/Metro.

O SIG passou a atualizar, de forma continuada, plantas atualizadas dos percursos e paragens por carreira e sentido, as quais são disponibilizadas no “site” da Carris.

Externamente, o SIG Carris interage com outras entidades que produzem informação georreferenciada (IMT, INE, Câmaras Municipais, etc.) e responde a pedidos de informação relativos à Rede e ao seu desempenho, destacando-se a título de exemplo:

- atualização da informação no SIGGESC (Sistema de Informação Geográfica de Gestão de Carreiras do Instituto da Mobilidade e dos Transportes – IMT);
- mapeamentos dos principais pontos de congestionamento, por mau estacionamento, tendo por base as áreas de atuação de cada equipa da EMEL.

#### Planeamento Estratégico da Rede – EMME Carris

Em 2014, foi atualizada a parametrização do modelo EMME Carris de acordo com os ajustamentos na rede Carris entretanto decididos e decorrentes das alterações /evoluções ocorridas em todo o sistema de transportes coletivos da cidade de Lisboa.

No âmbito da atualização da licença da manutenção do “software”, foi também instalada a versão mais recente deste modelo – o EMME4 – cujas potencialidades poderão ser plenamente aproveitadas com a atualização da formação na nova versão do “software”, que se espera venha a ocorrer no ano de 2015.

#### Informação ao Público – INFOPUB

A ferramenta INFOPUB é utilizada, pela Carris, para a geração automática da informação ao público sobre os seus serviços, constituindo uma importante “interface” com os Clientes.

A Carris disponibiliza, na maioria das paragens (2076), dois tipos de informação ao público: BusMap / Mapas esquemáticos e BusSched / Horários.

#### Gestão Integrada de Sistemas de Transporte – GIST

O GIST permite a otimização dos recursos operacionais, constituindo uma ferramenta de apoio à decisão na geração dos horários dos veículos e dos Motoristas, incluindo o escalamento diário destes últimos, e que comunica com diversas aplicações da Empresa (SAEIP, GESBUS, INFOPUB e GESVENGRH).

No decorrer de 2014 iniciou-se o processo de parametrização do InfoPub totalmente a partir do Módulo Rede do GIST que, por sua vez, será atualizado a partir dos dados definidos no SIG.

Prevê-se que este processo de atualização, que evitará repetição de parametrizações, esteja concluído em 2015.

Encontra-se em fase desenvolvimento / testes o módulo “Escalamento” que permitirá uma maior flexibilização do processo de construção da escala modelo, a gestão das existências versus necessidades, assim como o escalamento integrado de Tripulantes e veículos. Prevê-se que entre em produção em 2015 (versão 3 do GIST- módulos Rede, Planeamento e Escalamento).



#### Escalamento e Gestão de Veículos – GESBUS

Esta aplicação permite, de forma automática e otimizada, fazer a gestão de veículos na qual se incluem diferentes atividades: escalamento, afetação automática, definição de regras de afetação adaptáveis, gestão das operações de manutenção preventiva e corretiva e sinalização de anomalias.

As Escalas Diárias de Veículos, geradas a partir da aplicação GESBUS, são obtidas a partir das Escalas Diárias de Tripulantes do sistema GIST, comunicando simultaneamente com outros sistemas/“interfaces”, dos quais se destacam a Gestão de Ponto, Detecção de Entradas/Saídas de Veículos e Gestão de Manutenção.

#### 4.7 Rede de Vendas da Carris

Em 31 de dezembro de 2014, a constituição da Rede de Vendas da Carris era a seguinte:

Rede de Vendas	2013	2014
Espaços Cliente Carris/Metro	2	2
Quiosques mob Carris	4	4
Pontos mob Carris	99	95
Agentes Payshop	222	218
Estações CTT	55	47
Total	382	366

Não obstante o decréscimo do total de pontos de venda da responsabilidade da Carris, a empresa continua a oferecer aos seus clientes uma vasta rede de vendas, dispersa por toda a área geográfica abrangida pelas linhas/carreiras da empresa, complementada ainda com a rede de vendas do Metropolitano, ATM's, Portal Viva, cartão Caixa Viva, etc. Pretende-se, assim, proporcionar, aos clientes, uma boa acessibilidade à aquisição dos títulos de transporte e facilitar o uso dos transportes públicos.

Relativamente ao total das vendas, efetuadas pela Carris, a posição relativa de cada canal é a seguinte:

- Espaços Cliente (vendas) – 5,0% ; Quiosques mob Carris – 6,2%
- Pontos mob Carris – 62,1% ; Payshop – 25,5% ; CTT – 1,2%

Os Clientes Carris continuam a preferir os locais de venda diretamente ligados à Carris (especialmente os Pontos mob), provavelmente porque nestes locais existe um atendimento personalizado. Como forma de incentivo à fidelização e angariação de novos clientes e à melhoria no atendimento ao Cliente, deu-se continuidade ao concurso “Ponto mob+”, que premeia os Concessionários que se distinguem ao longo de cada ano.

No âmbito da integração Carris/Metro, tal como previsto, o acolhimento indiferenciado de Clientes destas duas empresas foi bem recebido, já que se incrementou o nº de locais de atendimento, dentro da cidade de Lisboa, facilitando o acesso à resolução de questões relativas ao pós-venda, à obtenção de informações, etc..

#### 4.8 Sistema Tarifário. Bilhética

##### Aumento tarifário e alterações tarifárias em 2014

O Despacho Normativo do Ministério das Finanças Economia fixou em 1,0% a percentagem máxima de aumento médio de preços a vigorar a partir de 1 de Janeiro de 2014. Mantiveram-se os preços dos bilhetes próprios Carris (Tarifas de bordo da rede)

e dos pré-comprados combinados (Bilhete Viagem Carris/Metro, Bilhete 24 h Carris/Metro e Zapping).

O referido Despacho introduziu algumas alterações no sistema tarifário da Região de Lisboa:

- Alargamento do serviço CP nos Passes Navegante Rede, passando a abranger as deslocações ferroviárias entre Lisboa e Algés (Linha de Cascais), Amadora (Linha de Sintra) e Bobadela (Linha da Azambuja).
- Extinção de Passes Combinados Carris/CP (2) e Metro/CP (2), devido ao alargamento do serviço CP no Passe Navegante Rede.
- Desmaterialização de Passes – com a desmaterialização, em Julho de 2014, dos Passes L /Isidoro Duarte e L/Barraqueiro e LX- Rodoviária do Tejo, em todas as suas modalidades, todos os títulos válidos na região de Lisboa passaram a ser exclusivamente eletrónicos.

#### Receitas dos Intermodais

Conforme o estabelecido na Portaria 241-A/2013 de 31 de Julho e Despacho n.º 10076 – C/2013 da mesma data, a repartição de receitas dos passes intermodais passou a ser efetuada de acordo com os resultados do Inquérito realizado em 2007.

#### Multimodalidade do Zapping

Continuaram em estudo, durante 2014, novas adesões de Operadores de Transporte da Região de Lisboa ao Zapping, nomeadamente a Fertagus, a Barraqueiro, os TCB, os TST, a Vimeca e o MTS. A entrada destes operadores no Zapping está prevista para meados de 2015.

#### Portal VIVA – OTLIS

O Portal é já um instrumento de trabalho e informação em complementaridade com as redes de vendas dos Operadores e ao mesmo tempo um espaço privilegiado de comunicação. A gestão continua a ser assegurada pela OTLIS numa responsabilidade partilhada por todos os Operadores aderentes.

Em 2014, foi já possível consultar, no portal a Agenda Viva, um espaço com informação cultural estando em construção o Mapa Viva, com as redes de alguns Operadores.

O serviço web para carregamento on-line de passes e zapping a Empresas ficou disponível em Setembro. Entre outras funcionalidades, o My VIVA Empresas permite definir os títulos de viagem e quantidade a carregar por cada Colaborador, poupando o preenchimento de formulários em papel, evitando pagamentos, reembolsos em dinheiro. A nova solução disponibiliza às empresas as informações sobre os carregamentos já efetuados, para efeitos de faturação, concedendo aos Colaboradores autonomia para recarregar títulos de transporte, através do Portal VIVA, sendo o pagamento dos mesmos feito, posteriormente, pela entidade patronal.

#### Cartão bancário – Cartão Caixa VIVA

O Caixa VIVA é um cartão de pagamento automático internacional da rede Maestro, emitido pela CGD, que permite ao seu titular o acesso e movimentação da conta à ordem associada, efetuar pagamentos em estabelecimentos comerciais e transportes aderentes. É um cartão com duas aplicações eletrónicas: aplicação bancária e aplicação de transportes, não existindo ligação física nem integração entre as duas aplicações. Começou a ser utilizado, na Carris, em fevereiro de 2014.

Este projeto foi uma parceria da OTLIS, da CGD e dos Operadores de Transporte.

#### Mobile Ticketing

O projeto Mobile ticketing, respeitante à utilização de telemóveis com tecnologia NFC (Near Field Communication) como cartão de transportes, continua em fase de desenvolvimento.

Durante o ano de 2014, foram contactados vários Operadores de telecomunicações visando encontrar uma solução tecnológica. Efetuaram-se testes com cinco equipamentos; contudo, o investimento necessário revelou-se muito elevado.

Atualmente as condições de mercado estão em evolução, estando já em comercialização um Iphone 6 com NFC instalado, pelo que a OTLIS e a TSM procuram uma solução para a rápida concretização deste projeto.

## 4.9 Desenvolvimento e Inovação – Ações

### 4.9.1 Integração Operacional Carris/METRO

#### • Campanha Carris/Metro de combate à fraude “Abra os olhos e combata a fraude”

Esta campanha de comunicação visou a responsabilização e sensibilização para a temática da fraude, alertando os Clientes para a necessidade de serem detentores de um título de transporte válido, bem como para a utilização correta do sistema de bilhética, como uma forma de garantir a sustentabilidade do transporte público.

#### • Comunicação de Ações de Fiscalização – Carris/Metro com apoio da PSP

Ainda no combate à fraude, nos transportes públicos, concretizaram-se três ações de reforço da fiscalização nas zonas de Olivais – Encarnação– Moscavide (em julho); Campo Grande – Saldanha – Marquês de Pombal – Baixa (em outubro) e Campo Grande – Lumiar – Ameixoeira – Calçada de Carriche e Sr. Roubado (em dezembro). Em paralelo, foi realizada uma ação de comunicação solicitando aos Clientes a colaboração com as equipas de fiscalização.

#### • Campanha de Segurança “A prevenção é a melhor proteção” – Carris/Metro e PSP

Esta campanha de comunicação, dirigida aos utilizadores de transporte público na cidade de Lisboa, teve como objetivo promover a adoção de comportamentos de segurança nos transportes, de modo a não colocarem em risco os seus bens e a sua integridade física. Além das peças promocionais, veiculadas nos meios de comunicação habituais das empresas, a campanha contou com uma ação de rua, em diversos locais selecionados, com alunos de escolas do ensino básico que, fardados de agentes da PSP, distribuíram folhetos informativos.

#### • Campanha Semana da Mobilidade “A Carris e o Metro são o coração de Lisboa”

O lançamento desta campanha coincidiu com a Semana da Mobilidade (16 a 22 de setembro). A ação pretendeu assinalar o contributo das empresas para a mobilidade sustentável, partindo da premissa que os dois Operadores são as “artérias” que conduzem as pessoas por toda a cidade.

#### • Transporte de Taças da UEFA

A Carris e o Metropolitano de Lisboa foram escolhidos pela UEFA para transportar os Troféus das Finais da Liga dos Campeões Masculina e Feminina. A viagem, no dia 17 de abril, foi realizada em elétrico e no ascensor da Glória da Carris e na linha verde do Metro. Partiu da Doca de Belém com destino à Câmara Municipal de Lisboa e contou com a participação de milhares de fãs.

#### • Rock in Rio | Eu vou no Metro e volto na Carris

Foi uma campanha de promoção do uso do transporte público nos dias do festival. A mensagem base da ação de divulgação da oferta de serviço existente, para os Clientes, foi “Garante um lugar na primeira fila do Rock in Rio com a Carris e o Metro. Compra antecipadamente o teu título e ganha tempo para ver as tuas estrelas do Rock.”

#### • 2.ª Maratona fotográfica Carris/Metro

Esta iniciativa teve como objetivo fomentar o gosto e interesse pela fotografia, através da captação de imagens em espaços tão particulares como o da Carris e do Metropolitano de Lisboa, uma oportunidade para os amantes da fotografia descobrirem os transportes públicos de um ângulo diferente, sem os obstáculos que são colocados no dia-a-dia.

- **Criação de micro-site para passatempos Carris/Metro**

Em outubro de 2014, foi lançada uma plataforma comum online que permite o lançamento de passatempos, para os Clientes, decorrentes das parcerias de comunicação que as empresas desenvolvem nas áreas da cultura e do lazer.

- **Revista Via Lx e Newsletter**

A produção de conteúdos e divulgação de informação, tanto ao nível externo como interno, continua a ser uma prioridade da empresa. Por este motivo, projetos como a Revista Via Lx e a Newsletter Via Lx viram, em 2014, um ano de continuidade e de melhorias diversas.

- **Efemérides / dias temáticos**

De forma a estabelecer uma relação mais próxima com os seus Clientes, a Carris apostou na promoção de dias temáticos/efemérides, datas importantes para a cidade de Lisboa e para a vida dos lisboetas, que foram partilhadas com uma imagem e tema comum, nas redes sociais e meios “online” da empresa:

21 de março: Dia Mundial da Poesia ; 22 de março: Dia Mundial da Água

27 de março: Dia Mundial do Teatro ; 07 de abril: Dia Mundial da Saúde

09 de abril: Aniversário da inauguração serviço de elétricos;

19 de abril: Aniversário Ascensor do Lavra

23 de abril: Dia Mundial do Livro e dos Direitos de Autor ;

29 de abril: Dia Mundial da Dança

15 de maio: Dia Mundial das Famílias ;

18 de maio: Dia Internacional dos Museus

01 de junho: Dia Mundial da Criança ;

05 de junho: Dia Mundial do Ambiente

13 de junho: Dia de Santo António ;

28 de junho: Aniversário Ascensor da Bica

10 de julho: Aniversário Elevador de Santa Justa ;

31 de agosto: Aniversário da inauguração do serviço de carros elétricos

18 de setembro: Aniversário da Carris ;

22 de setembro: Dia Europeu Sem Carros

1 de outubro: Dia Mundial da Música ;

24 de outubro: Aniversário do Ascensor da Glória

05 de dezembro: Dia Internacional do Voluntariado ;

29 de dezembro: Aniversário do Metropolitano de Lisboa.

- **Linha de “merchandising” Carris/Metro**

De forma a transmitir a uniformidade de imagem, foi criada uma nova linha de “merchandising”, representativa do posicionamento das marcas no mercado da mobilidade. Estas peças foram utilizadas em diversas ocasiões institucionais, em distribuição e representação perante Clientes, Fornecedores e outras entidades.

#### 4.9.2 Ações Institucionais

- **Campanha de promoção do Museu**

Com o intuito de aproveitar o aumento crescente de visitantes, na cidade de Lisboa, foi lançada uma campanha institucional de promoção do espaço e das atividades desenvolvidas no Museu da Carris, anunciando o novo espaço totalmente renovado do Museu, com novos conteúdos e atividades.

- **Promoção dos Ascensores**

Os ascensores de Lisboa, considerados Monumentos Nacionais desde fevereiro de 2002, permitem desfrutar de vistas panorâmicas da cidade de Lisboa, muito do agrado de residentes e de visitantes.



Em 2014, a Carris realizou ações de promoção da rede de ascensores, em abril e outubro. Além da distribuição de informação, optou-se ainda por veicular esta mensagem noutros canais, tais como o Turismo de Lisboa, a rede de Museus, rede de Espaços Cliente Carris/Metro e, nos meios de comunicação da empresa (“online” e “offline”); a peça base contemplava um vale de desconto, associada à oferta de um bilhete de entrada no Museu da Carris, na compra de outro.

- **Lançamento de “site” Carrisbus**

Foi em 2014 que a CarrisBUS, empresa participada da Carris, lançou para o mercado o seu “site”, disponível em <http://www.carrisbus.pt/>.

- **Campanha de sensibilização “Redução de consumos de energia e água”**

Com vista a sensibilizar os Colaboradores para a necessidade de adoção de comportamentos responsáveis, na utilização dos recursos (água, energia e gás comprimido), a Carris lançou uma ação de comunicação, faseada, que envolveu meios como: autocolantes, cartazes, folhetos, “teasers” e “spots tv” (Mob Tv) e meios “online” (internos).

#### 4.9.3 Abordagem “Corporate”

Verificou-se um crescimento muito significativo da rede de abordagem (hotéis e agências de viagens), que se refletiu, também, no crescimento do volume de vendas dos produtos “Living Lisbon”, tendo sido obtida uma receita total superior a 195 000 euros, representando um aumento de 318% em relação a 2013.

O ano de 2014 foi um ano de consolidação dos produtos “Living Lisbon”, no âmbito dos clientes empresariais: foram comercializados o Living Lisbon 2 viagens Carris/Metro, o Living Lisbon 24 horas Carris/Metro e o Living Lisbon 72 horas Carris/Metro.

## 5. Obrigações e projetos futuros mais relevantes

As obrigações e projetos mais relevantes que se perspetivam para os próximos anos, são os seguintes:

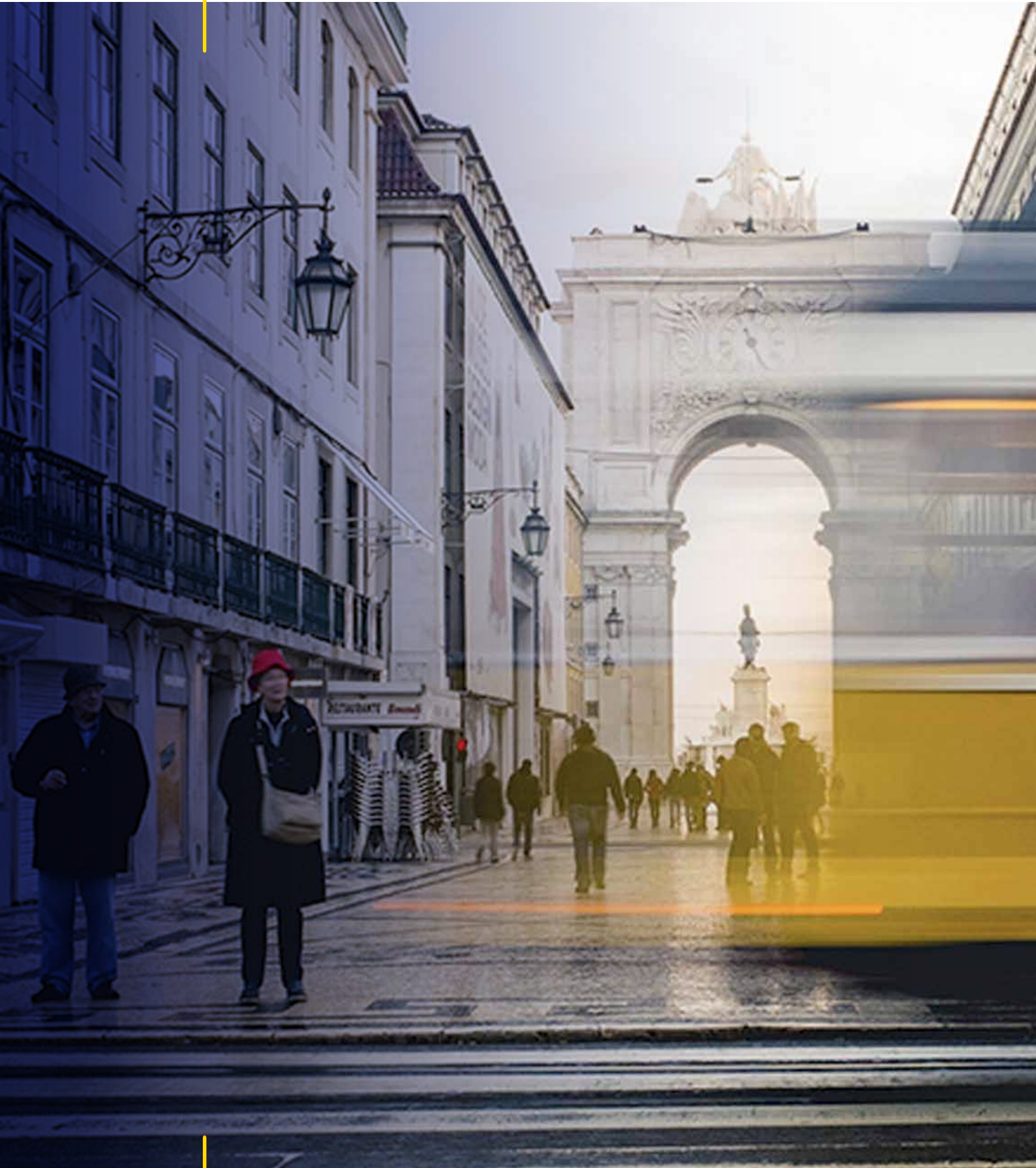
- Cumprimento das orientações governamentais, respeitantes à subconcessão do serviço de transporte público da Carris, conforme Dec. Lei nº 174/2014 de 5 de dezembro.
- Controlo e redução da Fraude
  - continuação e incremento da colaboração com a PSP, nomeadamente através da realização de ações de fiscalização conjunta, mais eficazes e de grande visibilidade;
  - realização de mais ações de controlo à entrada dos veículos, acompanhadas de uma adequada divulgação pública;
  - a alteração à Lei nº 28/2006, que transfere para a Autoridade Tributária e Aduaneira a responsabilidade da cobrança das coimas, resultantes das infrações detetadas, ao permitir uma maior eficácia e celeridade na respetiva cobrança, o que será um fator importante de dissuasão da fraude.
- Concretização de ações específicas que contribuam para o aumento da Procura.
- Consolidação de medidas que concorram para a fidelização dos Clientes.
- Melhorias inerentes à Gestão de Tráfego e às Condições de Circulação:
  - criação de novos corredores reservados;
  - novos sistemas de prioridade ao transporte público;
  - gestão mais cuidada da rede viária, em particular no que diz respeito ao estacionamento.
  - Sistema Tarifário – continuação do processo de simplificação do sistema.
  - Continuação do redimensionamento e formação dos Colaboradores, designadamente do Pessoal Tripulante.
- Melhoria contínua do desempenho da Empresa, compromisso decorrente da certificação da Empresa.

- **Frota de Autocarros**

- estudo e adoção de medidas visando a melhoria da operacionalidade dos veículos, procurando minimizar eventuais impactes que possam advir do envelhecimento da frota, enquanto não for retomado o processo de renovação;
- aprofundamento das questões relacionadas com a utilização racional de energia e com a melhoria da eficiência energética, adotando as melhores práticas nesse sentido;
- análise e acompanhamento da evolução tecnológica dos veículos – combustíveis, propulsões e processos construtivos – como suporte aos processos de renovação da frota que venham a ser decididos.
- Desenvolvimento e consolidação do Sistema de Monitorização do Desempenho dos Motoristas – XTraN DRIVE
- Edifícios/Instalações da Empresa – continuação da melhoria da eficiência energética, adotando as melhores práticas.



## Responsabilidades



Este capítulo aborda as diversas atividades da Empresa, discriminando as ações e os vários Indicadores de Desempenho referentes aos pilares da Sustentabilidade: o económico, o social e o energético-ambiental.

Para os quantificar, a Carris recorreu ao “Global Reporting Initiative” (GRI), reconhecido internacionalmente e a Indicadores específicos do Sector dos Transportes (ver “Grelha de Indicadores 2014 – GRI 3 + Específicos do Sector dos Transportes”).

## 1. Responsabilidade económica

Os dados económicos da Empresa constam do Relatório e Contas de 2014, sendo de destacar os seguintes valores:

**Rendimentos:** as vendas líquidas ascenderam a 90 193 382,77 euros, tendo a parcela proveniente da prestação de serviço público atingido os 88 300 307,21 euros;  
**Fornecedores:** os gastos foram de 38 276 988,10 euros, considerando quer os fornecimentos e serviços externos, quer os consumos de materiais não produzidos internamente; deste montante, 16 984 138,07 euros referem-se a gastos com energia – gasóleo, gás natural e eletricidade de tração;  
**Colaboradores:** os gastos com pessoal fixaram-se nos 56 308 399,72 euros, com 40 142 391,92 euros de remunerações, 3 226 172,83 euros de encargos com complementos de pensões de reforma e 12 939 834,97 euros de encargos sociais;  
**Sector Público:** foram contabilizados gastos com impostos, diretos e indiretos, no valor de 382 139,99 euros e registados proveitos de 7 197 534,01 euros relativos a subsídios atribuídos à Empresa.

### Resultado Operacional

Em 2014, a Carris registou um resultado operacional negativo de cerca de 25,5 milhões de euros, condicionado, sobretudo, pela redução significativa dos subsídios à exploração. Ainda assim, o EBITDA, corrigido da variação das provisões, foi positivo em 5,3 milhões de euros. A Empresa continua a desenvolver medidas para melhorar o resultado operacional, no sentido de assegurar a sua sustentabilidade económica.

## 2. Responsabilidade social

### 2.1 Processo de Certificação

A Carris foi pioneira, no Sector dos Transportes, na obtenção desta certificação (em 2012), com base na NP 4469-1 e em alinhamento com as orientações da NP ISO 26000.

### 2.2 Desenvolvimento Organizacional

#### • Área da Saúde

Procurando a otimização dos meios técnicos e humanos, existentes na Posto Médico, manteve-se o mesmo horário alargado, permitindo aos Colaboradores o acesso às diversas valências de atendimento.

A Área da Saúde acompanha as visitas técnicas de SST (Segurança e Saúde no Trabalho), na avaliação das condições de trabalho ou nas ações de sensibilização de SST (Carris e Carrisbus).

Estabeleceram-se, ainda, dois Protocolos com as empresas participadas Carristur – Exames Médicos de Admissão – e Carrisbus – Serviços de Medicina no Trabalho e Enfermagem Curativa, englobando as campanhas de saúde realizadas anualmente na Carris.

Assim, apresenta-se o número de atividades desenvolvidas em 2014.

Consultas de Medicina Curativa							
Clínica Geral		Psiquiatria		Urologia		Total	
8128		239		957		9324	
Medicina no Trabalho							
Ex. Periódicos		Ex. Ocasionais		Outros		Adm.Externas	Total
Carris	CarrisBUS	Carris	CarrisBUS	Carris	CarrisBUS	CarrisTUR	
1824	37	765	8	35	1	30	2700
Rastreios							
Mês do Coração		Híper Tensão Arterial		Álcool	Urologia	Diabetes	Total
Carris	Carris	CarrisBUS	Carris	Carris	Carris		
103	765	8	2525	726	247		4374
Atos de Enfermagem							
Tratamentos		Biometrias		Vacinas		Total	
Carris	CarrisBUS	Carris	CarrisBUS	Carris	CarrisBUS		
2278	34	2461	46	366	0	5185	
Participação em Ações de Sensibilização de SST							
Carris			CarrisBUS			Total	
5			11			16	

#### • Serviços de Higiene e Segurança no Trabalho

Estes serviços estão abrangidos pela certificação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho e baseiam-se na atividade de identificação, avaliação e controlo de riscos profissionais e das necessidades de informação e formação associadas, visando a melhoria contínua das condições de trabalho.

Ações desenvolvidas - 2014	
Intervenções de HST – Avaliação e Controlo de Riscos (27 das quais com acompanhamento de terreno de técnicos da Saúde)	168
Planeamento da Prevenção	3
Formação, Informação e Consulta aos Trabalhadores	10
Outras Atividades – auditorias, pareceres técnicos, estudos ergonómicos de postos de trabalho, etc.	8
<b>Total</b>	<b>189</b>

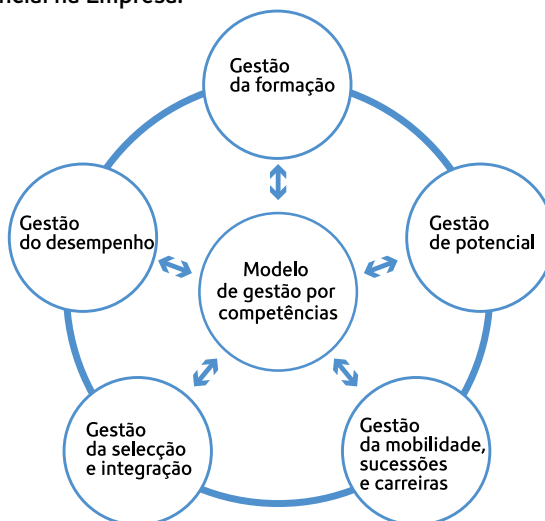
#### • Modelo Integrado de Gestão de Capital Humano – Gestão por Competências e Objetivos

O Modelo de Gestão de Desempenho é baseado em duas vertentes essenciais – a gestão por competências e a gestão por objetivos e integra as diversas áreas de intervenção da gestão de capital humano.

Em 2014, foram revistos e atualizados os níveis de competência de todos os Colaboradores, com o fim de otimizar o processo de gestão contínua do desempenho e, consequentemente, os resultados da organização.



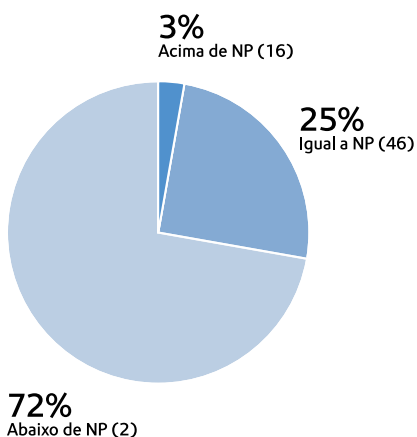
Através da análise estatística das competências nas diversas funções, como exemplificado na imagem abaixo, o processo de gestão de desempenho tem vindo a tornar-se cada vez mais eficaz, transversal e transparente, sendo um forte suporte nos processos de gestão da formação e potencial na Empresa.



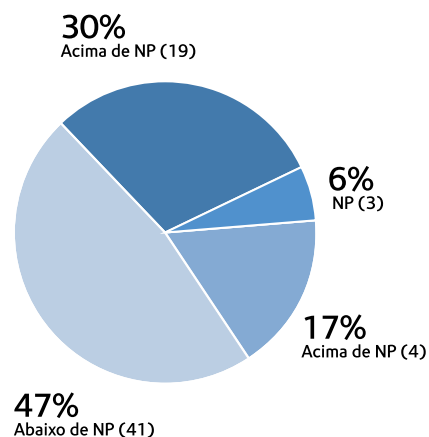
#### Exemplo do Relatório de Análise de Competências – Equipa de Motoristas de um Inspector

##### Efetivo analisado

##### Orientação para o cliente



##### Disponibilidade



##### Ranking por competências

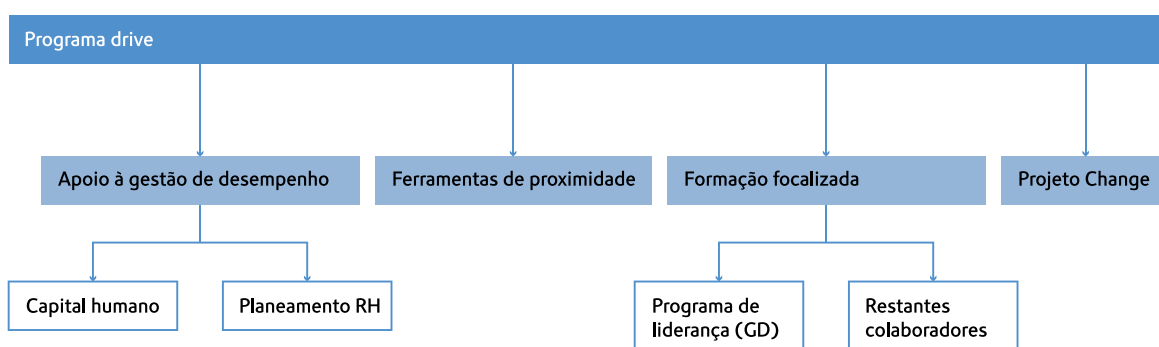
Potenciais	
Orientação para o cliente	1
Conhecimento de inglês	16
Orientação para resultados	14
Condução (autocarros)	11
Ética e responsabilidade profissional	10

Oportunidades de melhoria	
Disponibilidade	41
Conhecimento de rede	20
Compromisso organizacional	13
Gestão de conflitos	7
Ética e responsabilidade profissional	2

- **Programa DRIVE**

Trata-se de um programa de desenvolvimento e apoio aos Gestores de Desempenho (chefias diretas) (DRIVE – Desenvolver, Reconhecer, Influenciar, Valorizar e Energizar).

Com a sua aplicação é possível otimizar desempenhos, identificar as necessidades de formação “no terreno”, promover a mudança de comportamentos e reconhecer os Colaboradores cujos perfis de competências e desempenho mais contribuem para o sucesso da organização.



**Projeto CHANGE** – é um modelo de mudança e gestão comportamental, focado no indivíduo, quando o comportamento não se ajusta às reais necessidades da organização, assente em técnicas psicológicas e num acompanhamento de proximidade, no sentido da resolução de problemas e de cumprimento de objetivos (redução do absentismo, sinistralidade, reclamações, etc.).

**Formação Focalizada** – foram desenvolvidos diversos programas integrados de formação, ajustados às reais necessidades de desenvolvimento da empresa.

- **Comunicação Interna**

É uma área em que a Carris continua a apostar, para que todos os Colaboradores tenham uma visão global da dinâmica da empresa e poderem, assim, participar de forma mais ativa, expondo as suas ideias / sugestões e reclamações, utilizando os múltiplos canais de comunicação existentes (Portal myCarris, e-mail, newsletter interna, especial Carris, MOBTv).

- **Academia**

É um programa dirigido aos Quadros mais jovens da organização, que visa desenvolver e potenciar o seu talento e liderança, através da disseminação de boas práticas de gestão. Introduce o conceito de “mentoring”, reforçando a relação e a passagem de “know-how” entre os Quadros mais experientes e os mais jovens.

A edição de 2013/2014 teve a participação de 25 formandos e 25 mentores, provenientes da Carris/Metro, integrando as seguintes iniciativas: Programa de Mentoring, em que foram lançados cinco desafios (Análise SWOT Pessoal, Medição de Eficácia na Gestão do Tempo, Autoanálise de estilos e valores de liderança, Autodiagnóstico de Competências Empreendedoras, Networking); três sessões de formação presencial sobre Comunicação e Relacionamento Interpessoal, Gestão de Projetos e sobre Liderança Mobilizadora; e fóruns de discussão acerca de Oferta/Procura – Métodos de Captação de Novos Clientes, Fraude – Estratégias para Redução de Situações Fraudulentas, Integração Carris/Metro – Estratégias de Otimização, Novos Negócios e Otimização de Custos, KPI's.

- **Global Management Challenge 2014**

Pelo 2º ano consecutivo, a Carris e o Metro participaram nesta competição que simula a gestão de uma empresa, integrada num ambiente fictício, obedecendo, no entanto, a regras reais do mercado. Em 2014, a equipa “TL em Movimento” passou à 2ª volta da competição, tendo terminado numa honrosa 6ª posição dentro do grupo de empresas em que estava inserida.

- **Estudo do Clima 2014 Carris/Metro**

No âmbito do 1º diagnóstico conjunto, realizado em 2013, foram criadas equipas de trabalho multidisciplinares, de ambas as empresas, para análise das sugestões apresentadas pelos Colaboradores na resposta ao questionário, de modo a poderem ser traduzidas em medidas concretas e concretizáveis nas duas Empresas.

- **Team Up – Liderança em Movimento**

Recuperando o programa de desenvolvimento das Chefias Intermédias da Empresa, foi realizada, em janeiro de 2014, uma ação destinada às equipas de Fiscalização da Carris e do Metropolitano de Lisboa, focada nos testemunhos de outras entidades com funções semelhantes às destes profissionais (ex.: Agentes de Segurança), reforçando a proximidade entre os Colaboradores das respetivas equipas e destacando a sua importância para o funcionamento das duas empresas.

- **Atitude Comercial**

Integrado na ação interna de sensibilização para a importância da validação dos títulos, foi realizado um “workshop” sobre Atitude Comercial dirigido aos Colaboradores das Áreas Comerciais da Carris e do Metropolitano de Lisboa. Esta iniciativa permitiu a partilha de experiências com outras entidades, em que o atendimento ao Cliente é um aspeto fundamental, reforçando as competências necessárias para o exercício dessa função.

- **Tripulantes – Prémios de Boa Condução e Desempenho +**

Para além dos Prémios “Inovação”, já mencionados, suscetíveis de atribuição a qualquer Colaborador, a Carris continua a reconhecer e a premiar a dedicação, a competência e o empenho dos seus Tripulantes. Estes prémios não são pecuniários.

Os Prémios anuais de Boa Condução têm por base o nº de horas de condução sem acidentes, sendo atribuídos na cerimónia oficial do dia da Carris (18 de Setembro). Em 2014, foram distinguidos 204 Motoristas e 29 Guarda-Freios.

O Prémio Desempenho+ elege, trimestralmente, os Tripulantes com excelente desempenho, sendo suportado num conjunto de critérios transversais a toda a organização. Ao longo de 2014, foram atribuídos 148 prémios e distinguidos 68 Tripulantes.

- **Apoio Psicossocial**

Em 2014, prosseguiram as ações da equipa de apoio psicossocial “Apoio+”, na intervenção precoce e mitigação de problemáticas que afetam diretamente o desempenho da atividade profissional dos Colaboradores.

Ações desenvolvidas – 2014	
Intervenções	
Intervenções em Incidentes Críticos – in loco, tempo real 24h (CCT)	3
Intervenções (“em gabinete”) a pedido dos próprios ou assinalados pela Chefia	22
<b>Total</b>	<b>25</b>

## 2.3 Clientes

As estatísticas da empresa, nomeadamente em termos de passageiros transportados e de quilómetros percorridos, atestam a importância da Carris na mobilidade da cidade e da Área Metropolitana de Lisboa (AML).

Modo	2013			2014		
	Passageiros Serviço Público (10 <sup>3</sup> )	km Serviço Público (10 <sup>3</sup> )	Passag. /km	Passageiros Serviço Público (10 <sup>3</sup> )	km Serviço Público (10 <sup>3</sup> )	Passag. /km
Autocarro	136 993	31 100	4,40	131 889	30 086	4,38
Elétrico	12 713	1 736	7,32	12 548	1 699	7,39
<b>Total</b>	<b>149 706</b>	<b>32 836</b>	<b>4,56</b>	<b>144 437</b>	<b>31 785</b>	<b>4,54</b>

Obs.: Os valores da Procura, aqui referidos, têm por base as validações, tendo sido recalculado o ano anterior, para efeitos de comparação.

### • Saúde e Segurança do Cliente

A Carris disponibiliza uma frota de veículos moderna, utilizando sistemas/equipamentos de segurança e sistemas de gestão e de controlo de tráfego, Pessoal Tripulante qualificado e atencioso e oferecendo adequadas condições de acesso a pessoas idosas e de mobilidade reduzida.

Relativamente à prevenção e combate à delinquência e ao vandalismo, na rede de exploração, a Carris continua a realizar diversas ações, muitas delas em articulação com a PSP (Comando Metropolitano de Lisboa e Comandos das Divisões e das Esquadras da PSP, que superintendem as áreas geográficas das diferentes Estações e Complexos da Carris).

Além disso, a Carris elabora um Programa de Segurança anual e respetivos Relatórios de Acompanhamento (semestrais) que envia para o Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT), por imperativo legal.

### • Incidentes em Exploração

Natureza dos Incidentes de Exploração	2013	2014	Variação %
Interrupções de Trânsito	1 527	2 409	+ 57,8
Atos de Vandalismo	175	159	- 9,1
Atos de Delinquência (agressões/furtos/injúrias...)	348	448	+ 28,7
Outros Incidentes	1 393	1 882	+ 35,1
<b>Total</b>	<b>3 443</b>	<b>4 898</b>	<b>+ 42,3</b>
Taxa de Incidentes (N.º Incidentes * 10 <sup>4</sup> /Veic. . h ST)	14,39	21,03	

Comparativamente com 2013, ocorreu um acréscimo de 42,3% do número total de incidentes, devido, especialmente, ao acréscimo do nº de interrupções de trânsito e dos atos de delinquência contra os Tripulantes.

### • Acidentes em Exploração

	N.º de Acidentes de Exploração		Taxa de Acidentes de Exploração (Acidentes * 10 <sup>6</sup> / Veic. . km ST)	
	2013	2014	2013	2014
Modo Autocarro	1 066	1 061	34,02	35,10
Modo Elétrico	135	111	72,63	60,22
<b>Total</b>	<b>1 201</b>	<b>1 172</b>	<b>36,20</b>	<b>36,56</b>

Face a 2013, houve um ligeiro decréscimo do número total de acidentes.

A taxa de acidentes da Carris continua a ser uma das melhores, entre os Operadores de transporte urbano europeus.

Natureza dos Acidentes	2013	% Face ao total	2014	% Face ao total
Choques	986	82,1	940	80,2
Quedas	174	14,5	186	15,9
Atropelamentos	31	2,6	24	2,0
Entalamentos	10	0,8	22	1,9
Total	1 201	100,0	1 172	100,0

Os choques continuam a ser a principal causa dos acidentes em exploração (80,2% do total). As quedas têm sido, também, uma preocupação da Empresa, estando relacionadas com o envelhecimento numa larga faixa dos Clientes e com as condições de circulação na via pública.

A minimização da acidentalidade depende, em grande parte, das aptidões e motivação dos Tripulantes e de uma adequada adaptação destes aos veículos. Para o efeito, são importantes:

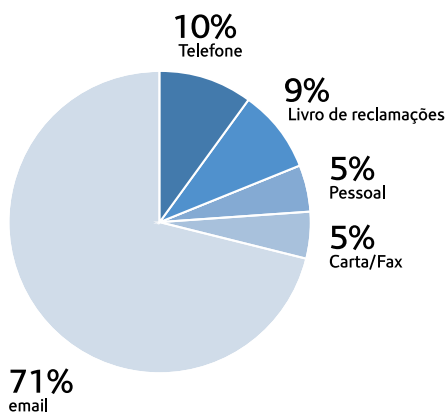
- o cumprimento do Plano Anual de Formação;
- as ações de formação / sensibilização realizadas nas próprias Estações e ministradas pelos Inspetores de Acompanhamento; no caso da condução de autocarros, estas ações têm em conta os dados fornecidos pelo Sistema de Monitorização do Desempenho dos Motoristas (XTraN DRIVE);
- medidas de motivação, como a atribuição de prémios (não pecuniários).

#### • Provedor do Cliente

O Provedor do Cliente tem a incumbência de receber e analisar as reclamações e sugestões apresentadas pelos Clientes, assegurar as respostas adequadas, em tempo útil e oportuno e recomendar soluções tendentes à melhoria do serviço prestado.

Desde Março de 2003 a Dezembro de 2014, foram rececionadas 55 665 comunicações, das quais: 27 051 reclamações de serviço, 16 693 pedidos e sugestões, 11 112 queixas de pessoal e 809 elogios (649 dirigidos a pessoal e 160 ao serviço prestado).

Em 2014, foram recebidas 5 110 comunicações (3 643 por e-mail, 511 por telefone, 485 via Livro de Reclamações, 238 pessoalmente, 225 cartas e 8 por fax).

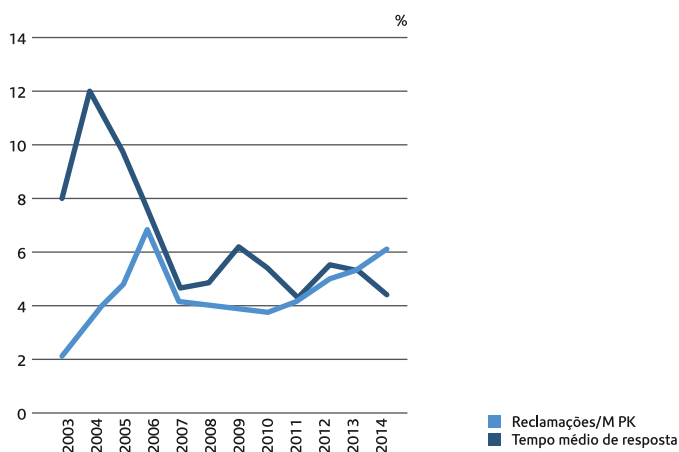




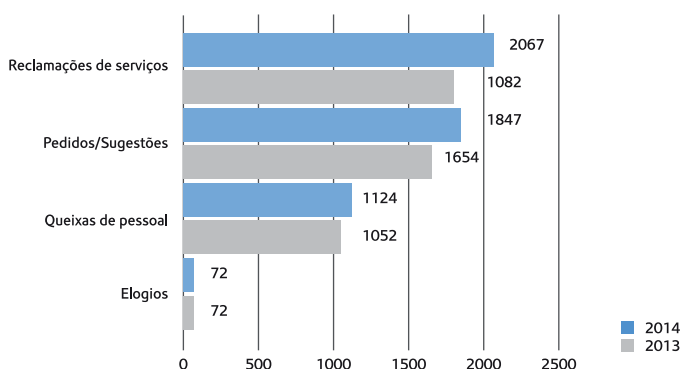
Em 2014, a Carris respondeu a 2 974 reclamações de serviço e queixas de pessoal. Efetuaram-se, também, 1 917 respostas a pedidos, sugestões, elogios a pessoal e ao serviço.

O tempo médio de resposta a reclamações e queixas, em 2014, foi de 4,33 dias, registando-se uma melhoria em relação a 2013 (5,25 dias).

O indicador das reclamações/106 PK foi de 6,09, tendo-se verificado um acréscimo relativamente a 2013.



Em 2014, do total de comunicações recebidas, 2 067 foram direcionadas ao serviço prestado, 1 847 a sugestões e pedidos diversos, 1 124 à atitude profissional dos trabalhadores e 72 elogios.



#### Tipos de reclamações com maior expressão:

	2014	2013
Irregularidade	1013	643
Informação deficiente	340	278
Bilhética	250	380
Motorista-atendimento	307	248
Motorista-não faz paragem	214	182
Condução agressiva	193	200

A maioria dos elogios ao pessoal incidu sobre a atitude comercial dos Condutores em relação aos Clientes.

Os elogios ao serviço foram direcionados à atuação da Fiscalização Comercial no combate à fraude, à colocação de painéis SAEIP, ao serviço prestado ao “Rock In Rio” e ao serviço prestado em dia de greve, entre outros.

Nas linhas/carreiras certificadas, foram apresentadas 1 983 reclamações/queixas, registando-se um acréscimo de 30% relativamente às recebidas em 2013 (1 525). O valor médio do indicador reclamações/10<sup>6</sup> PK foi de 5,29 (3,58 em 2013).

A análise às reclamações e queixas recebidas e o seu enquadramento no processo de melhoria contínua do serviço, prestado pela Carris, levaram a dar especial atenção às seguintes situações:

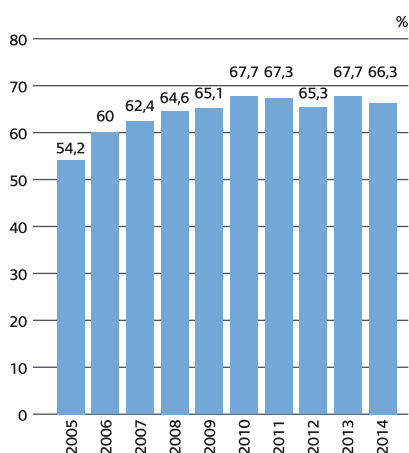
- Irregularidade; Informação deficiente; Relação comercial estabelecida com os Clientes;
- “Condutores não cumprem horário”; “Condutores não abrem a porta”.

Em 2014, das 213 sugestões apresentadas, 31 foram aceites e oportunamente concretizadas pela empresa, destacando-se as que contribuíram para melhorar a Fiscalização Comercial, a informação aos Clientes e as alterações de percurso e de paragens.

#### • Satisfação do Cliente

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, a Carris tem vindo a realizar, anualmente, o Inquérito de Satisfação dos Clientes (ISC):

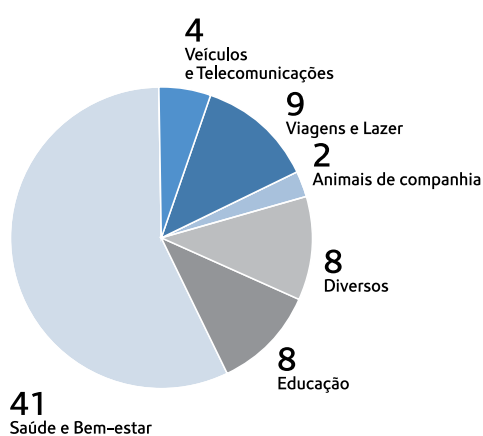
- o nível de satisfação global tem evoluído favoravelmente, ao longo dos anos, atingindo, em 2014, o valor médio de 66,3 em 100 pontos possíveis;
- das características utilizadas para avaliar a Qualidade, continua a ter lugar de destaque a avaliação feita sobre a “Condução segura e confortável”, a “Adequação dos equipamentos” e a “Distribuição de Postos de Venda”.
- em relação aos aspetos a melhorar, os inquiridos continuam a incidir, especialmente, sobre o menor tempo de espera nas paragens e sobre a necessidade de uma maior rapidez nas deslocações.
- a Carris continua a ser vista como uma empresa importante para a sociedade, de confiança e com um elevado sentido de responsabilidade social.



## 2.4 Colaboradores /Recursos Humanos

A Carris continua a apostar nas Parcerias/Protocolos de cooperação, no âmbito das práticas de Responsabilidade Social interna, com empresas, instituições, organismos e entidades, com o objetivo de promover benefícios aos Colaboradores e ao seu agregado familiar.

Presentemente, a Carris tem um total de 72 parcerias, em diversas áreas:  
No âmbito destas parcerias, a Carris promoveu, em 2014, 11 ações presenciais, com o objetivo de divulgar e dar a conhecer as vantagens das respetivas parcerias. Além disso, todos os colaboradores podem aceder, no Portal myCarris e na Intranet, à “Área de Parcerias” e recolher toda a informação sobre as mesmas.



### 2.4.1 Efetivo de Pessoal

#### Efetivo carris

	2012	2013	2014
Efetivo ao serviço	2 175	2 063	2 009
Outras situações	221	192	132
Pré-Reformados	65	58	2
Requisitados à empresa	7	6	5
Regime de Cedências pela empresa	149	128	125
<b>Efetivo global</b>	<b>2 396</b>	<b>2 255</b>	<b>2 141</b>

No ano de 2014, o efetivo da Carris diminuiu de 114 Colaboradores. As saídas deveram-se, maioritariamente, a rescisões por mútuo acordo.

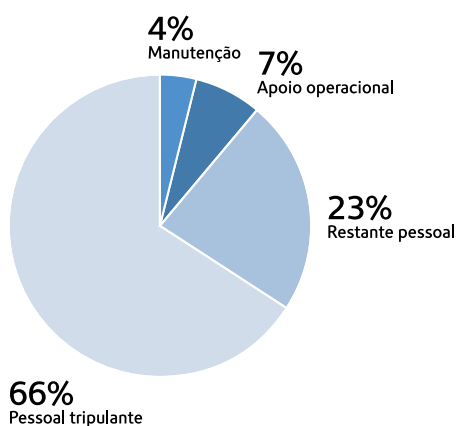
#### Distribuição funcional do efetivo

	2012	2013	2014
Dirigentes + Resp. Área	36	33	31
Quadros Técnicos	85	78	84
Apoio Administrativo	247	236	249
Apoio Operacional	65	58	56
Pessoal Tripulante	1.560	1.491	1.412
Controlo de Tráfego	58	57	55
Fiscalização Comercial	33	33	40
Manutenção	91	80	82
Outros*	221	189	132
<b>Efetivo global</b>	<b>2 396</b>	<b>2 255</b>	<b>2 141</b>

\* Inclui pessoal em regime de cedência pela empresa, requisitados e pré-reformados.

Verifica-se uma ligeira diminuição, exceto no “Apoio Administrativo” e na “Fiscalização Comercial”.

O aumento verificado nos “Quadros Técnicos” está relacionado com a retoma de funções dos que se encontravam em situação de pré-reforma.



## 2.4.2 Trabalho Suplementar

### Trabalho suplementar

	2012	2013	2014
Moras [milhares]	66,2	96,6	136,7
Custo [m€]	427,1	609,1	820,4
Taxa de trabalho suplementar	1,83%	2,62%	3,88%

Os principais motivos que contribuíram para o aumento do trabalho suplementar foram o absentismo por motivo de doença (4,28%), as faltas justificadas (2,37%) e a saída de tripulantes, por pedido de demissão.

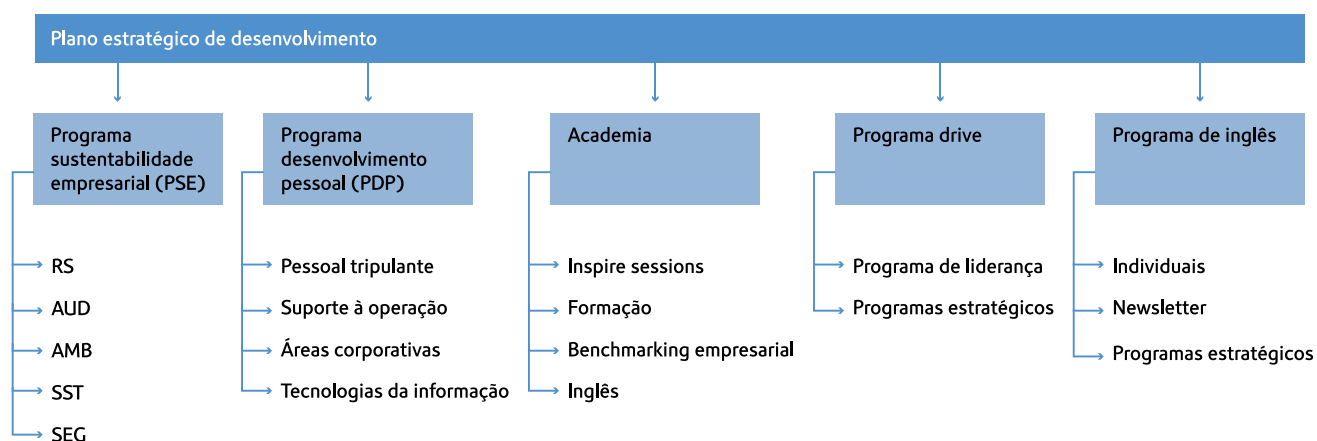
### Absentismo detalhado

	2012	2013	2014
Doença	2,08%	3,56%	4,28%
Acidentes de Trabalho	0,62%	0,78%	0,55%
Faltas Injustificadas	0,23%	0,23%	0,25%
Greves	0,72%	0,66%	0,07%
Faltas Justificadas	2,21%	2,31%	2,37%
AE - Cláusula 33º a)			
(Alínea “M”)	0,38%	0,41%	0,41%
Taxa de absentismo global	6,24%	7,94%	7,93%

Apesar do atual contexto socioeconómico, foi possível manter a taxa de absentismo; a maior redução, relativamente a 2013, verificou-se no absentismo por motivo de greve. Por outro lado, as rúbricas que continuam a ter maior contribuição são as “baixas por doença” (54%) e as “faltas justificadas” (30% - estas prendem-se, sobretudo, com a atividade sindical).

## 2.4.4 Ações de Formação

A Carris continua a apostar, fortemente, no desenvolvimento dos seus Colaboradores, sob o ponto de vista profissional e pessoal, tornando a formação um processo contínuo e dinâmico, que visa valorizar os seus ativos, a sua função e o desempenho global da organização.



- Algumas ações relevantes, em 2014:
  - técnicas de condução e conhecimento de autocarros e veículos elétricos;
  - qualidade perante o Cliente, em termos relacionais e comerciais;
  - área de segurança – formação, para todos os Colaboradores, relativa aos Planos de Emergência Internos, tendo culminado com simulacros em todas as instalações da empresa;
  - auditorias ao SGI – desenvolvido um projeto formativo para o reforço e rejuvenescimento da bolsa de auditores internos;
  - Segurança e Saúde no Trabalho – proporcionada uma formação em “Suporte Básico de Vida – Desfibrilhação” para a equipa de enfermeiros da área da saúde;
  - Campanha de Atitude Comercial, transversal a toda a organização;
  - Programa CAM (Certificado de Aptidão para Motoristas) – no ano 2014, foi concluída a primeira fase, abrangendo todos os motoristas da empresa, bem como parte do pessoal de enquadramento e guarda-freios;
  - programa integrado de desenvolvimento da equipa de Fiscalização Comercial (“Gestão Emocional”, “Segurança Pessoal Preventiva” com apoio da PSP e “Inglês” para melhorar a relação com o Cliente estrangeiro);
  - aposta no Programa de Inglês, alargando, cada vez mais, a sua abrangência e transversalidade (Quadros; Chefias intermédias da operação; Tripulantes, em módulo integrado no CAM; Colaboradores do Museu).

### • Taxa de formação

Em 2014, foram ministradas 23 882 horas de formação, abrangendo 2 241 participantes (1 635 Colaboradores). A taxa de formação foi de 6,49%.

### Formação

	2012	2013	2014
Horas	33.710	23.627	23.882
Participantes	1.146	1.221	2.241
Custo [M€]	288,4	142,6	191,4
Taxa de formação [%]	8,25	6,06	6,49

## 2.4.5 Acidentes de Trabalho

Em 2014, verificou-se uma diminuição do nº total de acidentes de trabalho participados.

### Acidentes de trabalho

	2012	2013	2014
n.º Acidentes de trabalho	58	67	92
Índice de frequência	14,8	16,5	25,2
Índice de gravidade	1,1	1,4	0,9
Dias perdidos (ITA)	4.379	5.266	3.511
Peso relativo dos acidentes de trabalho no absentismo global	0,62%	0,78%	0,55%

A rubrica “agressão” continua a ser a mais preocupante, sendo os principais afetados os Motoristas, Guarda-freios e Agentes da Fiscalização Comercial.

Ao longo destes últimos anos, a Carris tem facultado formação e tomado diversas medidas para a prevenção de riscos nessa área, mas a realidade tem demonstrado que não estão a surtir o efeito desejado.

No entanto, pese embora o aumento do nº de acidentes de trabalho, ocorreu uma diminuição sensível dos dias de trabalho perdidos, contrariando a subida verificada em anos anteriores.

## 2.4.6 Igualdade de Género

A Carris tem tido a preocupação de garantir a equidade de direitos, a igualdade de oportunidades e o desenvolvimento de políticas que potenciem a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional dos seus Colaboradores.

Em 2010, definiu o seu 1º Plano de Ação para a Igualdade de Género, antecipando-se às orientações legais que seriam, mais tarde, emanadas pelo Governo português (RCM nº 19/2012). Atualmente, encontra-se em curso o 2º Plano de Ação, para o período 2012-2015, do qual se destacam algumas das iniciativas promovidas em 2014:

- **“Benchmarking” – participação em Seminários, Conferências e Grupos de Trabalho**
  - Conferência “Projeto de Norma Guia – Organizações Familiarmente Responsáveis”, promovida pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial;
  - renovação dos compromissos para 2014, no âmbito da participação no fórum Empresas para a Igualdade (IGEN) dinamizado pela CITE (Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego), em parceria com várias empresas do setor público e privado;
  - Projeto “iHRM – Práticas Inclusivas de Gestão de Recursos Humanos para Trabalhadores Seniores”, apoiado pela UE, através da Advancis;
  - estudo nacional “Boas Práticas para o aumento da força de trabalho disponível em Portugal através da manutenção e reinserção de seniores no mercado de trabalho”, financiado pelo Programa Operacional de Assistência Técnica e Fundo Social Europeu;
  - Conferência “Seniores Ativos: Que Futuro?”, promovida pela Advancis.

- **“Especial Carris”**

A Carris continua a divulgar esta publicação semanal, pelos Colaboradores, com sugestão de atividades culturais e lúdicas, gratuitas, e com promoções especiais, dos parceiros da empresa, que podem ser usufruídas individualmente e/ou em família.

- **“BabyKit Carris”**

Promoção da entrega de um Kit, composto por produtos para a primeira infância, aos Colaboradores recém pais ou mães. A entrega é feita pelas Chefias diretas, com publicação de fotografia na Newsletter Interna. Em 2014, foram entregues 79 Kits.



- **Ações de Sensibilização na área da Igualdade**

Dentre a divulgação trimestral, por e-mail, de temas relacionados com a área da saúde e com a Igualdade de Género, cujos conteúdos são desenvolvidos internamente, há a destacar, em 2014, a informação sobre a “Violência Doméstica” e o “Apoio a Descendentes Dependentes”.

## 2.4.7 Projetos e Iniciativas Internos

- **Campanha de prevenção do Cancro da Mama**

A Carris e o Metropolitano de Lisboa juntaram-se ao “Movimento Vencer e Viver” da Liga Portuguesa Contra o Cancro, para assinalar o Dia Nacional de Prevenção do Cancro da Mama, com um conjunto de atividades, apoiando, desta forma, a luta contra esta doença. Foi feita uma campanha informativa no interior dos veículos e pelos Colaboradores, os quais, voluntariamente, vestiram a “t-shirt” da causa, nesse dia.

- **“Próxima Paragem, Regresso à Escola” e Plataforma “Passa o Teu Livro”**

Mantém-se ativo um Banco de Livros Usados, dos Colaboradores, o qual permite a entrega e recolha gratuita e permanente de manuais, livros de leitura e de apoio (do 1º ano do ensino básico até ao ensino superior).

- **Caminhada Carris**

Pelo 2º ano consecutivo, realizou-se a Caminhada Carris, aberta a Colaboradores da Carris e do Metropolitano de Lisboa e respetivos familiares, com o apoio do parceiro Holmes Place.

- **Atividades de Verão**

A Carris, em parceria com entidades externas, continua a divulgar, anualmente, um conjunto de atividades de verão, de caráter pedagógico e lúdico, no sentido de preencher os tempos livres das crianças e jovens, filhos de Colaboradores.

- **Feira do Livro**

Entre 17 de novembro e 12 de dezembro de 2014, decorreu a 3ª edição da Feira do Livro promovida pela Carris/Metro.

- **Iniciativas de Natal**

Comemoração da época natalícia com iniciativas dirigidas aos Colaboradores da Empresa e respetivos familiares: “CineNatal 2014”, com sessões de cinema infantil; passatempo “Cria o Teu Natal” e as viagens no elétrico e no comboio de Natal.

- **Presente Consigo – Linha da Alegria**

No âmbito desta ação de responsabilidade social, a Carris e o Metropolitano de Lisboa apostaram, novamente, na campanha de angariação de fundos para a Entrajuda. Foram convidados os Clientes e Colaboradores a doarem alguns artigos de maior necessidade, em vários locais, e mais uma vez a resposta foi bastante positiva. Cerca de 235 quilos de material angariado foi distribuído por várias instituições de solidariedade.

## 2.5 Banda de Música dos Empregados da Carris

A Banda de Música foi fundada, em 1929, por um grupo de trabalhadores, e desde essa data tem estado sempre presente nos principais eventos da vida da empresa, desenvolvendo, ao longo de mais de oito décadas, uma grande diversidade de atuações, sendo reconhecida hoje como uma referência na cidade de Lisboa e no País.

Apresenta, atualmente, quatro vertentes: Banda de Música (30 elementos), Grupo Coral (29 elementos), Orquestra Ligeira (11 elementos) e Escola de Música (frequência de 12 alunos, de ambos os sexos e de diferentes faixas etárias).

Dentre as várias atuações, ao longo do ano, que contam sempre com entusiástica receptividade por parte do público, são de assinalar, pela sua regularidade e tradição:

- Concerto Anual;
- Missa Anual (Grupo Coral), em homenagem aos Associados falecidos;
- Concertos de Natal e Ano Novo;
- Atuações nas comemorações do aniversário da Carris e, agora também, do Metropolitano de Lisboa, assim como no dia do Reformado.

Em 2014, associou-se, também, a outros eventos de caráter social, atuando no festival “o Bairro i o Mundo” (promovido pela Câmara M. Loures e pela Ibisco), bem como no Atrium do Saldanha no Dia Nacional do Cancro da Mama.

A Banda tem as portas abertas aos Colaboradores e ex-Colaboradores da Carris, Metropolitano de Lisboa e das empresas suas participadas, bem como aos seus familiares, que pretendam aprender e participar nas suas atividades. De salientar o papel que a Escola de Música tem tido na formação e na divulgação da música, junto dos mais jovens, granjeando assim a captação de novos elementos para o seu efetivo.

## 2.6 Grupo Desportivo da Carris

Em 2014, o Grupo Desportivo da Carris comemorou o seu centenário de existência. Com efeito, fundado em 9 de Dezembro de 1914, então designado pela sigla “CFL”, iniciou a sua atividade de carácter lúdico e desportivo, de modo regular. Coincidindo com a comemoração do centenário, o Grupo Desportivo passou a dispor de novas instalações, disponibilizadas pela Empresa, mais funcionais, potenciando melhores condições de treino e de prática desportiva, em particular, nas Artes Marciais.

Desde sempre que o Grupo Desportivo da Carris se destina a promover a prática saudável de desporto, bem como a promoção de atividades de lazer, fomentando o espírito de grupo e de pertença.

No decorrer de 2014, o Grupo Desportivo manteve em atividade regular mais de uma centena de colaboradores e respetivos familiares, promovendo a imagem da Carris por todo o país. Esses atletas disputam os quadros competitivos federativos de diversas modalidades, de forma bastante eclética, designadamente, Futebol, Hóquei em Campo/Sala, Xadrez, Pesca Desportiva, Atletismo, Andebol, Cicloturismo, BTT, Karaté e Krav Maga.

## 2.7 Associação de Reformados da Carris – ARECA

**AARECA tem como objetivos:**

- informar os associados sobre as mais variadas matérias e ajudá-los nas dificuldades que se manifestem no dia a dia ;
- manter a “Família Carris” ligada e unida, mesmo para além de cessar a atividade profissional.

Em 2014, a ARECA celebrou o seu 9º aniversário, nas instalações do Museu da Carris em S. Amaro, evento que contou com a atuação da Orquestra Ligeira da Banda da Carris.

**Outros eventos relevantes realizados em 2014:**

- Almoço anual de convívio entre associados, reformados e familiares, que teve lugar em Alcobaça, no dia 17 de maio, com a participação da Banda de Música dos Empregados da Carris.
- Torneio de Sueca, que foi, mais uma vez, renhidamente disputado por várias equipas, tendo estas sido premiadas pela sua atuação.
- Almoço convívio de Natal, que teve lugar em Lisboa no dia 8 de dezembro.

Na área da saúde, há a destacar o seguinte:

- a ARECA mantém o protocolo com a Clínica de S. Cristóvão (IPSS), em que, a preços sociais, os Reformados da Carris e seus familiares podem ter assistência médica (consultas em 31 especialidades e cuidados de enfermagem e de reabilitação);
- acordo com um grupo farmacêutico que permite aos associados obter medicamentos a preços mais reduzidos;
- nas suas instalações, em Stº Amaro, para além de uma sala de convívio, tem um pequeno ginásio de manutenção física, à disposição dos seus associados.

## 2.8 Comunidade

### • Movimento “Menos um Carro”

A Carris lançou, em 2009, este movimento para promover a mobilidade sustentável, por via da utilização dos transportes públicos de uma forma mais racional e intensiva. Já aderiram ao Movimento, na qualidade de parceiros, diversas Entidades.

O “site” desta iniciativa contém notícias e reflexões várias relacionadas com a mobilidade sustentável, incluindo um Índice de Mobilidade Sustentável (IMS) que permite aos cidadãos saber quão sustentável é a sua prática quotidiana, fazer comparações de resultados e partilhar esta informação através das redes sociais.

### • Museu da Carris

Aberto desde 12 de Janeiro de 1999, o Museu da Carris é um testemunho do contributo que a empresa tem dado à cidade de Lisboa, sendo, igualmente, um marco cultural na história e na vida da cidade e de todos os que a visitam, tendo vindo a consolidar-se como um Museu de referência em Lisboa.

O Museu da Carris quer chegar cada vez mais próximo dos seus visitantes, proporcionando-lhes momentos de cultura, descontração e lazer.

Em 2014, o Museu registou um aumento de 40% no número de visitantes. A receita da bilheteira teve, pela primeira vez, na história do Museu, uma faturação superior a 30 000 euros que corresponde a um crescimento de 187% em relação ao ano anterior.

**Das atividades e medidas desenvolvidas pelo Museu, em 2014, destacam-se:**

- Consolidação do Serviço Educativo do Museu, com uma ação educativa, vocacionada e adaptada a crianças, jovens, escolas, famílias e públicos com necessidades específicas;
- Continuação da parceria com a “Lisboa Quem És Tu”, espetáculo multimédia que conta a história da cidade de Lisboa através dos monumentos, dos locais emblemáticos, dos factos e das personagens marcantes;
- Reforço da parceria com o Village Underground, plataforma internacional para a cultura e para a criatividade, instalada em Santo Amaro e que integra o percurso do Museu;
- Inclusão de uma coleção permanente alusiva à história do Metropolitano de Lisboa;
- Realização de exposições no espaço da Galeria do Museu e na Antiga Carpintaria Mecânica:
  - Exposição “Laboratórios Artísticos | uma Produção Tempos de Vista” (continuação de um projeto iniciado em 2012): Maria Sassetti e Inês Moura (2 a 31 janeiro); Joana Gomes e Sérgio Fernandes (1 a 28 fevereiro); e Inês Teles e Min Kim (1 a 31 março);
  - Exposição “O Efêmero em Passagem” – fotografia, pintura, som e vídeo: João Abreu, Nuno Lacerda e Frederico Mendes (maio/junho);
  - “Exposição Sobre Carris,” em parceria com o Museu Nacional Ferroviário (18 setembro a 19 dezembro);
- Conta a história do que une as duas instituições, convidando a uma viagem no tempo quando, sobre carris, já se transportavam pessoas, bens, ideias, usos e costumes;
- Exposição sem formato – duas exposições fotográficas dos artistas José Luís Neto, Mariana Marote e Rodrigo Bettencourt (2 outubro a 14 dezembro).

Presença da Carris em Seminários, Conferências e outros Eventos, em 2014

**A Carris participou em diversos eventos, ao longo do ano. A título de exemplo:**

- Seminário sobre a Gestão de Resíduos, no Auditório do Alto dos Moinhos, dirigido aos Colaboradores da Carris/METRO – 8 de abril;
  - Inauguração do Village Underground Lisboa – 9 de abril;
  - Evento APVGN “ O Gás Natural nos Transportes” no LNEC, dia 30 de setembro – a Carris apoiou o evento, tendo cedido um autocarro a gás natural, de última geração. Participou, também, numa das mesas redondas, transmitindo as ações e a experiência da empresa na temática em causa.
  - “Hydrogen Fuel Cells Bus Seminar” 2014, no Salão Nobre em Stº Amaro, dia 27 de Junho – iniciativa conjunta da AP2H2, do Energyin e do Projeto Europeu CHIC 2, em parceria com a Carris e outras entidades nacionais e internacionais.
  - Sessões Técnicas “Veículos Volvo Euro VI” (21 outubro) e “Veículos Iveco Euro VI” (2 dezembro) – estas iniciativas, promovidas pelo Gabinete de Inovação e Desenvolvimento, permitiram às áreas técnicas e de operações da Carris adquirir conhecimento técnico das últimas inovações tecnológicas e das diversas opções que o mercado disponibiliza.
  - Apresentação, em Stº Amaro, do veículo Kangoo ZE H2 com célula de combustível, organizada pela AP2H2 (06 novembro).
  - 25ª Convenção Anual da ANECRA – “Inovação: a via para o sucesso” (28 e 29 novembro).
- **Prémios atribuídos à Carris em 2014**
    - “Melhores Empresas para Trabalhar 2014” – 45º lugar no “ranking” das 100 melhores empresas, 9ª posição das Grandes Empresas e a única do Sector Empresarial do Estado.
  - **Cultura e Entretenimento**

Nesta área, os apoios da Carris foram bastante diversificados, garantindo condições para a realização de ações de carácter cultural na cidade de Lisboa, Destacamos a parceria com a EGEAC no projeto “Andar em Festa” que contou com várias iniciativas nos transportes públicos:

    - 30 Maio a 3 Julho | “Sobe e Desce” ; 2 a 6 junho | “Fado nos Elétricos”
    - 9 junho a 3 julho | “Escala no Metro” ; 16 a 20 junho “Lá Vai Lisboa”
  - **Solicitações de Entidades e Escolas**

Foram várias as Entidades que visitaram a Carris, tendo sido concretizados vários pedidos de transporte para comitivas e realizados diversos passeios e visitas turísticas, integrados nos respetivos programas oficiais:

    - Instituto Pupilos do Exército – 22 janeiro ; Técnico da Prefeitura de Salvador da Bahia – 17 fevereiro
    - UITP/Divisão da América Latina – 17 fevereiro ; Escola Técnico-Profissional de Lyon, França – 19 fevereiro
    - Associação de Amigos do Metro de Madrid – 10 maio ; Embaixador da Polónia, com passeio de eléctrico pelos bairros típicos de Lisboa – 30 maio
    - Escola EB nº 1 de Alcácer do Sal – 30 junho ; Delegação dos Transportes de Budapeste – 9 julho
    - Associação de Transportes de Passageiros da Letónia – 29 setembro
    - Comitiva do Ministério dos Petróleos da República de Angola– 17 novembro: visita às instalações oficinais e à Central de Comando de Tráfego da Carris; sessão técnica com abordagem de vários aspetos relacionados com as propulsões e os (bio) combustíveis nos transportes.

- **Iniciativas Musicais e Desportivas**

A Carris associou-se à realização de festivais musicais de verão e a diversas iniciativas desportivas, através de serviços especiais de transporte ou de reforço de Linhas – foi o caso de Meias Maratonas de Lisboa e de Portugal, Corrida Lisboa – A Mulher e a Vida, Rock in Rio, Festival Optimus Alive, Liga dos Campeões, Taça de Portugal, entre outros.

- **Ações Solidárias**

No âmbito da Responsabilidade Social da Carris, direcionada para a comunidade, foram desenvolvidas diversas ações, em parceria com entidades de solidariedade social e outras:

- “Apadrinhamento de Desejos” – Natal de 2014 – a Carris uniu-se à Associação Novo Futuro para apadrinhar 70 desejos de crianças e jovens residentes nos abrigos da instituição (por via de uma ação interna de solidariedade, foram entregues 70 conjuntos de pijama/ roupão/ chinelos, doados pelos Colaboradores da Carris, Carristur e Carribus);
- “Missão Kanimambo” – em parceria com o Metropolitano, a Carris divulgou internamente esta campanha de angariação de cremes e vestuário para proteção solar, que reverteram a favor das crianças albinas moçambicanas;

- **Elétrico de Natal**

Durante três semanas, a Carris organizou viagens no Elétrico de Natal, ao longo da zona ribeirinha de Lisboa, pelo 34.º ano consecutivo. Esta iniciativa contou com a presença de cerca de 50 escolas, tendo sido transportadas cerca de 2 400 crianças. Em 2014, a iniciativa integrou um pedido de donativo a cada escola e a cada criança participante, tendo sido angariado um montante de cerca de 1 000 euros, entregue à instituição Ajuda de Berço. Aos fins-de-semana, o Elétrico de Natal efetuou viagens abertas ao público, num modelo de exploração conjunta com a CarrisTUR, tendo sido obtida uma receita de cerca de 4 100 euros.

### 3. Responsabilidade ambiental e política energética

#### 3.1 Aquisição de Bens e Serviços

A Carris inclui, desde há uns anos, critérios e considerações ambientais e de caráter energético, no clausulado dos Cadernos de Encargos, para a aquisição de bens e serviços, nomeadamente de veículos. Estas exigências têm contribuído, junto dos Fornecedores, para a adoção generalizada de boas práticas nas suas cadeias de produção / fornecimento.

#### 3.2 Gestão de Energia – Instalações

Na conservação do seu vasto património edificado, a Carris tem em linha de conta a legislação em vigor, em particular a que respeita ao desempenho térmico e energético. Para este efeito, foi criada uma Comissão Técnica que tem tido um papel dinamizador na definição e concretização das diversas ações e das boas práticas neste domínio. Esta Comissão articula-se com a Área de Logística da empresa, a quem cabe a concretização e a gestão das diversas ações e intervenções preconizadas.

Em 2014, há a destacar o seguinte:

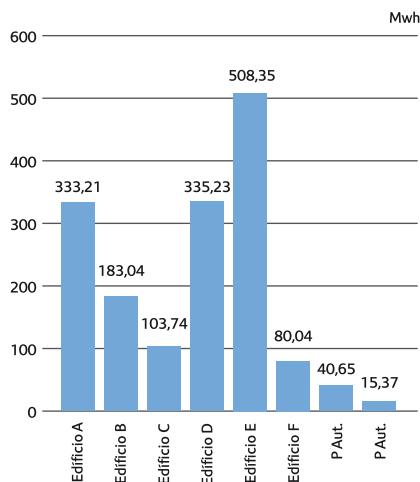
- **Sistema de Gestão de Consumos de Energia Elétrica, Água e Gás Natural**

No Complexo de Miraflores, sede executiva da Empresa, este sistema está em funcionamento desde Setembro de 2010, tendo sido desenvolvido no 3º trimestre de 2014, um novo “software” que permite a elaboração expedita de Relatórios periódicos e adequou melhor o sistema às necessidades da Empresa.

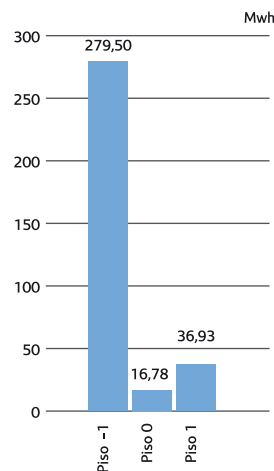
Este Sistema permite a análise dos consumos, emitindo alertas e recomendações de atuação, em casos de situações anómalas ou que justifiquem melhorias e identificando as poupanças resultantes das medidas tomadas.



### Consumo edifícios - Complexo Miraflores



### Edifício A - Consumo por piso



Relatório periódico - análises de consumo de energia elétrica por Edifícios e pisos (ano 2014)

#### • Certificação Energética de Edifícios – alterações decorrentes do Dec. Lei nº 118/2013

##### Complexo de Miraflores – concluído

- Edifícios “A”, “B” e “E-Piso 0”: certificação em 2013 (classificações B-, C, C e B-, respetivamente).
- Edifício “F” – o trabalho foi repetido de acordo com o novo Decreto-Lei, nomeadamente o levantamento das instalações elétricas. Já foi emitido novo Certificado Energético (classificação C).

##### Estação da Musgueira – concluído

- Edifício “A” – processo teve que ser reformulado de acordo com o novo normativo. Foi emitido o respetivo Certificado Energético (classificação C).

##### Complexo de Santo Amaro

Foram obtidas 4 certificações, referentes a 3 espaços do Edifício “I” e a 1 espaço do Edifício “H3”. Dar-se-á continuidade a este processo, em 2015.

##### Estação da Pontinha

O trabalho tem de ser recalculado, de acordo com o novo normativo. Prevê-se que o processo de Certificação fique concluído até ao final de Abril de 2015.

##### Complexo de Cabo Ruivo

- Edifício “A” – certificação em 2013 (classificação C).
- Produção de Energia Elétrica Fotovoltaica para Autoconsumo – Dec.- Lei nº 153/2014 de 20 outubro  
Em finais de 2014, iniciou-se a preparação do processo para lançamento de consulta relativa à instalação de uma unidade de produção para autoconsumo (UPAC), no âmbito da nova legislação.
- Poupança de Energia Elétrica / Melhoria da Eficiência Energética  
Em termos da componente técnica, foram concretizadas, nos últimos anos, determinadas ações, nomeadamente:
  - aplicação de automatismos diversos – interruptores horários, células crepusculares, detetores de movimento e outros – em determinados circuitos de iluminação /quadros elétricos;
  - outras medidas de poupança de energia (eliminação de desperdícios e de alguns pontos de iluminação exterior; reprogramação de interruptores horários e verificação de temporizações).

Em 2014, apesar dos constrangimentos financeiros, concretizaram-se algumas alterações em diversas instalações elétricas (substituição gradual de balastros ferromagnéticos por balastros eletrônicos, lâmpadas de halogénio 50W por lâmpadas LED 6W e lâmpadas de vapor de mercúrio de 250W por lâmpadas fluorescentes compactas de 75 W). Por outro lado, relançou-se a componente comportamental, com novas campanhas de sensibilização, motivação e responsabilização social e ambiental dos Colaboradores da Empresa.

• **Energia Elétrica – Resultados obtidos**

Entre 2014 e 2006, obteve-se uma redução de 34,0% no consumo global de energia elétrica e das emissões de CO<sub>2</sub>. Em 2014, o consumo global continuou a decrescer (menos 3,4% versus 2013).

**Consumo de energia elétrica (kwh)**

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2014 vs 2006 (%)
Santo Amaro	1 149 349	1 089 471	1 066 506	950 725	853 964	694 949	634 722	680 935	677 477	-41,1%
Cabo Ruivo	333 188	299 565	306 986	379 667	394 734	374 366	372 052	383 057	312 468	-6,2%
Pontinha	647 117	672 392	631 572	554 345	543 466	467 034	422 557	434 506	433 417	-33,0%
Musgueira	842 698	848 731	840 483	834 275	833 600	687 835	633 400	583 375	607 559	-27,9%
Miraflores	2 591 401	2 305 958	2 085 748	2 033 100	2 252 537	1 901 288	1 753 734	1 723 190	1 643 405	-36,6%
<b>Total</b>	<b>5 563 753</b>	<b>5 216 117</b>	<b>4 931 295</b>	<b>4 752 112</b>	<b>4 878 301</b>	<b>4 125 472</b>	<b>3 816 465</b>	<b>3 805 063</b>	<b>3 674 326</b>	<b>-34 %</b>

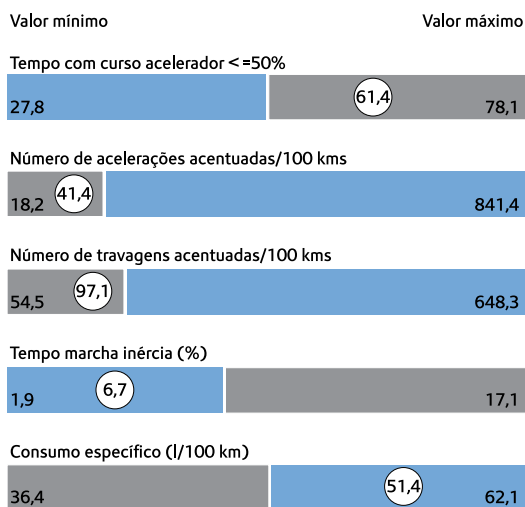
**3.3 Gestão de Energia – Atividade de Transporte**

Nos últimos anos, a Carris desenvolveu medidas e projetos na área da gestão de energia, na atividade de transporte, promovendo a utilização racional de energia, com particular ênfase na melhoria da eficiência energética, o controlo do impacte ambiental e a redução da fatura energética.

Tendo presente que na temática da eficiência energética é fundamental uma interação dos aspetos tecnológicos e comportamentais com a gestão da atividade, a Carris, em 2014, procurou consolidar processos e boas práticas nesta matéria:

- Renegociação dos contratos de combustíveis e lubrificantes, com melhoria das condições comerciais.
- Frota de Autocarros: após renovação de mais de 70 % da frota, entre 2004 e 2010, tem sido assegurada a preservação do seu estado de condição, através de uma manutenção adequada.
- Condução Económica e Defensiva – Qualificação e Desempenho dos Condutores
  - Formação Contínua – Ações no âmbito da CAM (Certificação de Aptidão de Motoristas);
  - Ações de Formação Complementares, sempre que necessário;
  - Apoio dos Inspetores de Acompanhamento;
  - Ações de sensibilização: utilização do ar condicionado / paragem do motor nos terminais das Linhas.
- Sistema de Monitorização do Desempenho dos Motoristas – XTraN DRIVE

Este sistema inovador contribui para a consolidação de um estilo de condução racional, com implicações na segurança rodoviária/conforto/operacionalidade/impacte ambiental /consumo de combustível e custos.



Em 31 de dezembro de 2014, o sistema estava aplicado em 80 autocarros, abrangendo 6 segmentos de frota – médios, “standard” (4) e articulados – e as 3 Estações de autocarros; está em curso processo de extensão a mais 15 autocarros.

Este sistema identifica o perfil comportamental do Motorista, evidenciando os aspetos suscetíveis de melhoria e as eventuais necessidades de acompanhamento e/ou de formação, face a padrões de referência. Por isso, ao longo de 2014, desenvolveram-se várias medidas e iniciativas, em cada Estação, com recurso aos indicadores fornecidos pelo sistema.

Após novos desenvolvimentos e melhorias no “software” do sistema, realizados em 2014, pretende-se desenvolver um plano de ação, para 2015, que aprofunde o que tem sido feito anteriormente e desenvolva novas abordagens. A título de exemplo:

- sensibilização e formação dos Inspectores de Acompanhamento, como utilizadores do sistema;
- utilização dos meios de comunicação internos para divulgação, por todos os motoristas, do objetivo do sistema, de ações e de resultados;
- ações periódicas de sensibilização dos motoristas, a cargo dos Inspectores de Acompanhamento (ações integradas a realizar em todas as Estações);
- continuação da análise dos Indicadores do XTraN DRIVE em módulo da Formação Inicial e Contínua de motoristas, a cargo da Carristur.

As Estações têm constatado a importância deste sistema, como mais um contributo para a consolidação de uma condução económica e defensiva; genericamente, a reação dos motoristas tem sido muito positiva, evidenciando interesse pela auto-avaliação e evolução comportamental e colocando questões concretas relativas ao serviço.

- Condições de Circulação – Controlo dos Corredores e do Estacionamento
- Consumo de Energia – Autocarros de Serviço Público
  - Em 2014, o consumo de gasóleo foi de 15 640 057 litros, menos 2% do que em 2013, refletindo a redução da Oferta de transporte. O consumo médio de gasóleo foi de 56,4 L / 100 km (55,6 em 2013).

O consumo médio de gás natural foi de 75,2 (N) m<sup>3</sup> / 100 km (71,5 em 2013).

- Em termos do rácio de consumo de combustível por passageiro x km, entre 2011 e 2008, tinha havido uma evolução muito positiva com uma redução de 10% (2008: 27,47gep/PK; 2011: 24,68 gep/PK).

Porém, a exemplo do que já tinha ocorrido em 2012 e 2013, registou-se um aumento em 2014 (30,93 gep/PK), por razões há muito identificadas e que justificarão uma reflexão interna acerca das medidas a adotar:

- serviço continuou a ser fortemente condicionado por questões exógenas – condições de circulação desfavoráveis e baixa velocidade comercial;
- ocorrência de situações de fraude;
- a Procura de transporte (PK) voltou a ter, em 2014, uma diminuição (- 3,5%), relativamente ao ano anterior, para o que tem contribuído, necessariamente, a atual recessão económica nacional;
- os ajustes efetuados na Oferta de transporte, não têm evitado a redução dos valores da taxa de ocupação, que já se situa em 18,1%.
- O custo anual com combustíveis foi cerca de 16,3 milhões de euros, menos 6,7% que no ano anterior, devido à diminuição do consumo e do preço médio.
  - Consumo de Energia – Modo Elétrico
    - O consumo total de energia elétrica (tração + perdas) foi de 3 816 886 kWh, o que representa uma redução de 4,1%, relativamente a 2013.

O consumo médio de energia elétrica, em 2014, foi de 197,3 kWh/100 km (C. Elétrico – sem perdas).

- O rácio consumo de energia elétrica por passageiro x km foi de 33,48 gep/PK, inferior ao de 2013 (34,06 gep/PK).

### 3.4 Material Circulante – Propulsões / Combustíveis

A Carris aposta na inovação e na procura de novas soluções de mobilidade, mais sustentáveis. Nesta perspetiva, tem sido pioneira no estudo, difusão, experimentação e utilização de propulsões/combustíveis complementares, de acordo com os objetivos estratégicos estabelecidos, em termos nacionais e europeus.

- Autocarros a célula de combustível – tração elétrica: a Carris continua a acompanhar o desenvolvimento desta promissora alternativa futura. Atualmente, estão a decorrer várias iniciativas, com destaque para o Programa CHIC 2010 – 2016 – “Clean Hydrogen in European Cities”.
- Autocarros elétricos a baterias: a Carris está a participar num projeto nacional de desenvolvimento, liderado pelo fabricante CaetanoBus, em parceria com outras entidades ligadas ao sector dos transportes.
- Autocarros híbridos de nova geração – propulsão térmica de Ciclo Diesel /tração elétrica (em fase inicial de comercialização): após a realização de testes em serviço com um Volvo 7700 Hybrid tipo paralelo, em Lisboa, no ano de 2011, a Carris pretende efetuar testes com autocarros híbridos tipo série, em 2015, com vista a tirar ilações de carácter técnico, operacional e comercial acerca desta opção.
- Autocarros movidos a gás natural comprimido (GNC)

A Carris possui 60 autocarros movidos a GNC.

Por outro lado, continua a assegurar o abastecimento de diversos veículos privados (ligeiros e pesados), na sua Instalação de Compressão e Enchimento de Cabo Ruivo, dando assim o seu contributo para o desenvolvimento desta opção, na ausência de uma rede pública de abastecimento de gás natural. A Carris continua disponível para analisar a viabilidade de instalação de um Posto Público de Abastecimento, junto ao Complexo de Cabo Ruivo, com o aproveitamento da infraestrutura existente.

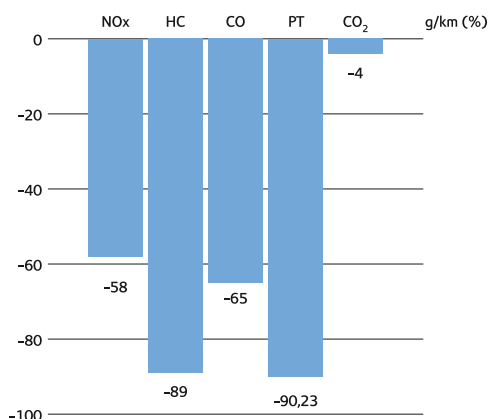
- Autocarros com misturas gasóleo / biodiesel – propulsão térmica de Ciclo Diesel: a concentração média de biodiesel no gasóleo é de ≈ 7%.

### 3.5 Emissões Poluentes e de Gases com Efeito de Estufa

Na “Grelha de Indicadores 2014 – GRI 3 + Específicos do Sector dos Transportes”, do presente Relatório, estão discriminadas as emissões associadas à atividade da Carris.

#### • Frota de Autocarros

A grande renovação da frota de autocarros de serviço público, entre 2004 e 2010, para além de reduzir significativamente a idade média (passou de 16,5 anos para 9,6 anos, no final de 2014), teve implicações extremamente positivas no impacto energético e ambiental, associado à atividade de transporte:



Evolução das emissões poluentes regulamentadas e das emissões de CO<sub>2</sub>

#### • Fontes Fixas / Instalações

A Carris exige nos Cadernos de Encargos, inclusivamente para veículos, a adoção de sistemas de pintura de base aquosa, que permitem reduções consideráveis na emissão de compostos orgânicos voláteis (COV) para a atmosfera.

As caldeiras para produção de água quente estão sujeitas à monitorização das emissões gasosas, a realizar, periodicamente, de acordo com o Decreto-Lei n.º 78/2004 e a Portaria n.º 80/2006.

### 3.6 Ruído

#### • Instalações

A Carris efetuou a medição das emissões sonoras para o exterior, para verificação da conformidade com o Regulamento Geral de Ruído – Decreto-Lei n.º 9/2007. Os resultados obtidos comprovaram que a atividade e funcionamento de todas as instalações da Carris cumprem os requisitos legais aplicáveis ao ruído ambiente.

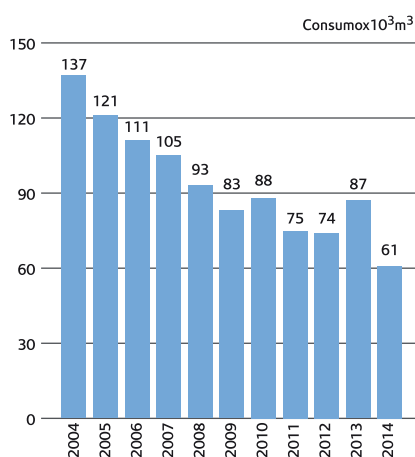
#### • Material Circulante

O valor médio do nível de ruído exterior diminuiu, significativamente, por via do processo de renovação da frota de autocarros (veículos mais antigos: 85 dB(A) ; veículos mais recentes: 76 dB(A) ; Limite CE: 80 dB(A), de acordo com Decreto-Lei n.º 19/2009 e Diretiva 2007/34/CE).

### 3.7 Gestão da Água

- Em 2014, o consumo de água, incluindo captações subterrâneas, diminuiu 30% face a 2013.

Esta variação resultou da sensibilização dos Colaboradores para esta questão, da eliminação de fugas na rede interna de distribuição, no Complexo de Miraflores, bem como do facto do valor de 2013 ter sido anormalmente elevado (fuga considerável ocorrida no Complexo de Santo Amaro entre setembro/novembro de 2013).



- Sendo a água um recurso escasso e cada vez mais caro, continuará a ser uma preocupação da empresa, não só a redução do consumo global de água, mas também a melhoria da taxa de utilização de captações de água.

Assim, para efeitos de otimização do nível do consumo de água, torna-se necessário, continuar com diversas ações específicas:

- deteção remota de fugas de água na rede ; reparação atempada de fugas de água e substituição de troços de tubagem deteriorados;
- extensão da rede de água dos furos artesianos, para um maior aproveitamento das captações de água subterrâneas (em 2014, foi feito mais um furo, na Estação da Musgueira);
- campanhas periódicas de sensibilização dos Colaboradores para uma eficiente utilização deste recurso.

### 3.8 Gestão dos Resíduos

Desde há anos que a empresa tem uma política de recolha seletiva dos resíduos gerados nas suas instalações, quer sejam provenientes de atividades administrativas, de manutenção, dos refeitórios ou hospitalares (independentemente de terem origem em atividades contratadas ou não).

Assim, existem zonas próprias para a recolha seletiva de resíduos, os designados Ecopontos, onde se investe continuamente na melhoria da separação, tendo em consideração as exigências específicas de armazenagem de cada tipo de resíduo e as potencialidades de cada um.

Sempre que se identificam lacunas na separação dos resíduos, são tomadas medidas corretivas, de imediato, e promovidas ações de sensibilização quando se justifica.



### 3.9 Gestão dos Efluentes Líquidos

Nas instalações da Carris são gerados efluentes domésticos e das águas pluviais, mas também efluentes industriais resultantes da atividade de manutenção e reparação dos veículos.

A descarga deste tipo de efluente, nos coletores municipais, obriga a uma autorização de descarga, a qual tem na base a necessidade de se proceder à caracterização analítica do efluente, segundo uma periodicidade pré-estabelecida.

Em 2014, continuou a investir-se na consolidação de rotinas de limpeza e de manutenção de equipamentos para tratamento de efluentes líquidos (decantadores/separadores de hidrocarbonetos e gorduras), com vista à melhoria da qualidade dos efluentes descarregados e ao cumprimento rigoroso das disposições legais em vigor.

# IV

## Grelha de indicadores 2014

### GRI3 + Específicos do setor dos transportes



Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados/ Comentários
<b>Visão e estratégia</b>			
GRI 1.1	Declaração da Visão e da Estratégia da organização no que se refere à sua contribuição para o Desenvolvimento Sustentável	9-10	
GRI 1.2	Mensagem do Presidente	4	
<b>Perfil organizacional</b>			
GRI 2.1	Nome da organização	1	Companhia Carris de Ferro de Lisboa
GRI 2.2	Principais produtos e/ou serviços	11-12	Transporte Público Urbano
GRI 2.3	Estrutura operacional	11	
GRI 2.4	Localização da sede	63	Rua 1º de Maio 103 - 1300-472 Lisboa www.carris.pt
GRI 2.5	Países em que está presente	10	
GRI 2.6	Tipo e natureza legal de Propriedade	-	Sociedade Anónima com capitais públicos
GRI 2.7	Mercados servidos	10	
GRI 2.8	Dimensão e organização	11, 37-38	
GRI 2.9	Mudanças, no período, da estrutura e participação acionista	-	
GRI 2.10	Prémios recebidos no período	44	
<b>Parâmetros para o relatório</b>			
GRI 3.1	Período coberto pelo Relatório	-	Ano fiscal de 2014
GRI 3.2	Data do Relatório anterior mais recente	-	Ano fiscal de 2013
GRI 3.3	Ciclo de Emissão de Relatórios	-	Anual
GRI 3.4	Contato para esclarecimento sobre o Relatório	-	E-mail:provedordocliente@transporteslisboa.pt
<b>Estrutura de governação, compromissos e sistemas de gestão</b>			
GRI 4.1	Estrutura de Governação	11	
GRI 4.2	Indicação caso o Presidente da Administração seja também Diretor executivo	-	n.a.
GRI 4.3	Percentagem de Administradores Independentes e Não-Executivos	-	n.a.
GRI 4.4	Mecanismos de recomendações do Conselho de Administração	-	n.a.
GRI 4.5	Relação entre remuneração da Administração e o desempenho da organização	-	
GRI 4.6	Processos em vigor para evitar conflito de interesses	-	
GRI 4.7	Processos do Conselho de Administração	-	
GRI 4.8	Missão e Valores. Códigos Internos de Conduta	9-10	
GRI 4.9	Procedimentos da Administração para avaliar o desempenho de sustentabilidade	-	Aplicação BSC - controlo periódico dos Indicadores de Desempenho; Medidas inerentes ao acompanhamento do SGI e da prestação do Serviço de Transporte (inclui auditorias internas e externas, no âmbito da Certificação da Carris); Candidaturas a prémios/participações em Barómetros/"Scorings"/Grupos Trabalho da UITP, relacionados com a Sustentabilidade e as suas diversas vertentes; Contrato de Gestão, com controlo dos objectivos estabelecidos; Plano de ação para a Igualdade de Género; Programa de Segurança.
GRI 4.10	Processos para avaliação ao desempenho económico, ambiental e social	15, 18, 28, 45-46	
GRI 4.11	Explicação sobre o Princípio da Precaução (Gestão do risco no planeamento de novos produtos p/ex.)	-	n.d.

Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados/ Comentários
GRI 4.12	Cartas de Princípios Internacionais	9-10, 15	
GRI 4.13	Principais Adesões a Associações Industriais e Empresariais	15-17	A Carris é membro da UITP, do CEEP, do BCSD e da COTEC, entre outros.
GRI 4.14	Relação de "stakeholders"	12-13	
GRI 4.15	Base para identificação e seleção de "stakeholders"	-	n.d.
GRI 4.16	Formas de consulta aos "stakeholders"	-	n.d.
GRI 4.17	Principais questões levantadas pelos "stakeholders" e medidas adotadas	-	n.d.

Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014
<b>Indicadores de desempenho económico</b>					
GRI EC1	Valor Económico direto gerado – Vendas Líquidas	28	85 002 362,20 €	88 924 365,33 €	90 193 382,77 €
GRI EC2	Implicações financeiras devido a alterações climáticas	-	Disponível no Relatório e Contas 2012 da Carris	Disponível no Relatório e Contas 2013 da Carris	Disponível no Relatório e Contas 2014 da Carris
GRI EC3	Cobertura das obrigações em matéria de plano de benefícios da organização	-	n.d.	n.d.	n.d.
GRI EC4	Benefícios financeiros significativos dados pelo governo	28	23 118 941,50 €	22 289 416,47 €	7 197 534,01€
GRI EC6	Política, práticas e proporção das despesas em fornecedores locais	-	n.d.	n.d.	n.d.
GRI EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e serviços essenciais para benefício público	-	Disponível no Relatório e Contas 2012 da Carris	Disponível no Relatório e Contas 2013 da Carris	Disponível no Relatório e Contas 2014 da Carris

<b>Indicadores de desempenho energético e ambiental</b>					
GRI EN1	Consumo total de materiais por tipo	-			
	Papel		12,0 t	10,3 t	9,7 t
GRI EN2	Percentagem de materiais utilizados que são resíduos	-	n.d.	n.d.	n.d.
GRI EN3	Consumo de energia direta segmentado por fonte primária	45-50			
<b>Instalações:</b>					
	Energia elétrica (inclui compressão GN + equip. aux.)		4 269 519 kWh / 1 238 tep	4 265 462 kWh / 1 237 tep	4 117 741 kWh / 1 194 tep
	Gás Natural		67 174 Nm <sup>3</sup> /55 tep	58 340 Nm <sup>3</sup> /48 tep	55 189 Nm <sup>3</sup> /45 tep
	<b>Total (1)</b>		<b>1 293 tep</b>	<b>1 285 tep</b>	<b>1 239 tep</b>
<b>Atividade de Transporte:</b>					
	Gasóleo – Autocarros		16 723 991 L / 14 593 tep	15 962 405 L / 13 928 tep	15 640 057 L / 13 647 tep
	Gás Natural – Autocarros		1 737 859 Nm <sup>3</sup> / 1 425 tep	1 818 205 Nm <sup>3</sup> / 1 491 tep	1 876 509 Nm <sup>3</sup> / 1 539 tep
	<b>Sub -Total Autocarros (2) / Rácio a)</b>		<b>16 018 tep / 28,88 gep/PK</b>	<b>15 419 tep / 30,32 gep/PK</b>	<b>15 186 tep / 30,93 gep/PK</b>
	Energia elétrica – Tração / modo elétrico (3)		4 088 938 kWh / 1 186 tep	3 981 116 kWh / 1 155 tep	3 816 887 kWh / 1 107 tep
	Rácio a)		33,08 gep/PK	34,06 gep/PK	33,48 gep/PK
	<b>Total (2) + (3) / Rácio a)</b>		<b>17 204 tep / 29,14 gep/PK</b>	<b>16 574 tep / 30,55 gep/PK</b>	<b>16 293 tep / 31,09 gep/PK</b>
	<b>Global carris (1) + (2) + (3) a)</b>		<b>18 497 tep / 31,33 gep/PK</b>	<b>17 859 tep / 32,92 gep/PK</b>	<b>17 532 tep / 33,45 gep/PK</b>
GRI EN4	Consumo de energia indireta	-	n.a.	n.a.	n.a.

Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014
GRI EN5	Varição do consumo de energia versus ano anterior	45-50			
	<b>Instalações:</b>				
	Energia Elétrica		- 314 561 kWh (-6,9%)	- 4 057 kWh (-0,1%)	- 147 721 kWh (-3,5%)
	Gás Natural		+ 1 122 Nm³ (+1,7%)	- 8 834 Nm³ (-13,2%)	- 3 151 Nm³ (-5,4%)
	<b>Atividade de Transporte:</b>				
	Gasóleo – Autocarros		- 2 084 986 L (-11,1%)	- 761 586 L (-4,6%)	- 322 348 L (-2,0%)
	Gás Natural – Autocarros		- 49 006 Nm³ (-2,7%)	+ 80 346 Nm³ (+4,6%)	+ 58 304 Nm³ (+3,2%)
	Energia elétrica – Tração/modo elétrico		- 299 473 kWh (-6,8%)	- 107 822 kWh (-2,6%)	- 164 229 kWh (-4,1%)
GRI EN6	Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável	-	n.d.	n.d.	n.d.
GRI EN7	Iniciativas para redução do consumo de energia indireta e a redução alcançada	-	n.a.	n.a.	n.a.
GRI EN8	Consumo total de Água segmentado por fonte	51			
	Rede Pública		73 844 m³	87 096 m³	61 088 m³
	Captações Subterrâneas		37 086 m³ TUC=33,4%	37 490 m³ TUC=30,1%	36 035 m³ TUC=37,1%
GRI EN16	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE)	49-50			
	<b>Instalações:</b>				
	Energia elétrica (* produção + distribuição)		1 217 t CO <sub>2</sub>	1 378 t CO <sub>2</sub>	1 136 t CO <sub>2</sub>
	Gás Natural (** utilização)		142 t CO <sub>2</sub>	124 t CO <sub>2</sub>	117 t CO <sub>2</sub>
	<b>Atividade de Transporte:</b>				
	Gasóleo – Autocarros (**) (inclui Biodiesel)		41 549 t CO <sub>2</sub> ≈ B 7	39 657 t CO <sub>2</sub> ≈ B 7	38 856 t CO <sub>2</sub> ≈ B 7
	Gás Natural – Autocarros (**)		3 684 t CO <sub>2</sub>	3 855 t CO <sub>2</sub>	3 978 t CO <sub>2</sub>
	Sub – Total Autocarros / Rácio (**)		45 233 t CO <sub>2</sub> (81,56 gCO <sub>2</sub> /PK)	43 512 t CO <sub>2</sub> (85,55 gCO <sub>2</sub> /PK)	42 834 t CO <sub>2</sub> (87,24 gCO <sub>2</sub> /PK)
	Energia elétrica – Tração/modo elétrico (*)		1 165 t CO <sub>2</sub>	1 286 t CO <sub>2</sub>	1 053 t CO <sub>2</sub>
GRI EN18	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa	45-50			
GRI EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono	-	n.a.	n.a.	n.a.
GRI EN20	Emissões atmosféricas significativas por tipo	49-50			
	<b>Fontes Fixas – COV (DL nº 127/2013)</b>		10 t	12 t	13 t
	<b>Autocarros de Serviço Público – média/km:</b>				
	Óxidos de azoto (NOx)		9,76 g/km	9,67 g/km	9,83 g/km
	Hidrocarbonetos não queimados (HC)		0,34 g/km	0,32 g/km	0,32 g/km
	Monóxido de carbono (CO)		1,20 g/km	1,22 g/km	1,24 g/km
	Partículas (PT)		0,16 g/km	0,16 g/km	0,16 g/km
	Dióxido de carbono (CO <sub>2</sub> )		1 379 g/km	1 395 g/km	1 420 g/km
GRI EN21	Total de efluentes líquidos	51-52	103 945 m³	117 893 m³	92 415 m³

Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014
GRI EN22	Total de resíduos por tipo e por método de tratamento – Não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados	51			
	<b>Resíduos perigosos não hospitalares</b>				
	Acumuladores		9,0 t	11,2 t	11,7 t
	Águas e lamas oleosas		474,3 t	469,4 t	384,0 t
	Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo		15,5 t	11,8 t	19,8 t
	Fluido anticongelante		2,5 t	6,5 t	1,1 t
	Lâmpadas fluorescentes		0,3 t	0,1 t	0,3 t
	Óleos usados		80,4 t	90,0 t	78,9 t
	Solventes		0,9 t	0,3 t	3,7 t
	Veículos em fim de vida		0 t	39,3 t	1,5 t
	Outros		2,2 t	0,1 t	1,2 t
	<b>Resíduos não perigosos</b>				
	Sucata de ferro/folhanga		9,1 t	15,0 t	11,7 t
	Vidro		16,9 t	9,1 t	12,1 t
	Calços de travão		3,1 t	0,6 t	1,9 t
	Borrachas		12,7 t	5,8 t	11,8 t
	Papel e cartão		9,0 t	6,0 t	5,3 t
	Madeira		17,0 t	10,1 t	13,2 t
	Entulho de obras		100,3 t	293,1 t	116,9 t
	<b>Resíduos biodegradáveis de Jardim</b>		48,1 t	52,1 t	51,6 t
	<b>Resíduos indiferenciados</b>		59,9 t	74,7 t	81,3 t
	Outros		10,6 t	10,0 t	14,5 t
GRI EN26	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais de produtos e serviços	-	n.d.	n.d.	n.d.
GRI EN28	Incidentes ou multas pelo não-cumprimento das declarações, convenções, tratados internacionais, legislação nacional, regional e local sobre assuntos ambientais	-	n.a.	n.a.	n.a.
GRI EN29	Impactes ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados na atividade	-	n.d.	n.d.	n.d.
GRI EN30	Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo	49-50	(deduzidos os proveitos)		
	Gestão de resíduos		175 621,06 €	164 812,25 €	181 739,26 €
	Efluentes líquidos (monitorização)		1 827,79 €	1 818,56 €	1 864,06 €
	Emissões gasosas (monitorização)	-	n.a.	n.a.	645,75 €
<b>Indicadores de desempenho social</b>					
GRI LA1	Mão-de-Obra total, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho	37-38	No final do ano, o efetivo da Carris era constituído por um total de 2396 colaboradores.	No final do ano, o efetivo da Carris era constituído por um total de 2255 colaboradores.	No final do ano, o efetivo da Carris era constituído por um total de 2141 colaboradores.
GRI LA2	Criação de empregos e taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região	37	A política de admissões, em particular a de pessoal tripulante, tem como principal objectivo a preservação da qualidade do serviço prestado e elevados padrões de segurança, procurando também garantir um adequado número de efetivos para um eficiente exercício da atividade.		



Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014
GRI LA3	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial.	-	n.a.	n.a.	n.a.
GRI LA4	Percentagem de empregados representados por organizações sindicais	-	86,00%	86,00%	85,20%
GRI LA7	Taxa de absentismo	38	Global = 6,2% (2,1% por doença) - Informação mais detalhada no texto deste Relatório	Global = 7,9% (3,6% por doença) - Informação mais detalhada no texto deste Relatório	Global = 7,9% (4,3% por doença) - Informação mais detalhada no texto deste Relatório
GRI LA10	Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria	39	33 710 h de formação, abrangendo um total de 1 146 participantes	23 627 h de formação, abrangendo um total de 1 221 participantes	23 882 h de formação, abrangendo um total de 2 241 participantes
GRI LA12	Percentagem de colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e de progressão na carreira	28-29	100,00%	100,00%	100,00%
	Taxa de Formação (%o) = Horas de Formação / Horas de Trabalho potencial x 1000	39	8,25%o	6,06%	6,49%
GRI LA13	Proporção homem / mulher e outros indicadores de diversidade culturalmente apropriados	-	2170 / 226 (90,5% / 9,5%)	2045 / 210 (90,7% / 9,3%)	1944 / 197 (90,8% / 9,2%)

Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados/ Comentários
<b>Indicadores de desempenho social: Direitos humanos</b>			
GRI HR1	Impactes sobre os Direitos Humanos	-	Código de Ética da Carris
GRI HR2	Percentagem de fornecedores e empresas contratadas submetidas a avaliações relativas a direitos humanos	-	Ações de sensibilização/ Elab. contratos com requisitos de Responsabilidade Social
GRI HR4	Política global e procedimentos ou programas que previnam formas de não discriminação	-	Monitorização de Aspetos de Responsabilidade Social (meios: Portal Colaborador)
GRI HR5	Política de liberdade de associação	-	Os colaboradores da Carris têm direito à liberdade de associação, nomeadamente de sindicalização.
<b>Indicadores de desempenho social: sociedade</b>			
GRI SO1	Impactes sobre as comunidades	32-33, 42-45	Ao longo de mais de 142 anos de existência, a Carris contribuiu de forma decisiva para o fomento da cultura na cidade de Lisboa e para o desenvolvimento de uma memória coletiva comum a todos os lisboetas, mas também aos que passam pela capital e usufruem da rede de transportes disponível.
GRI SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de risco à corrupção	-	A Empresa dispõe de um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção – área de compras; adesão ao projeto “GestãoTransparente.org” que inclui simulador de gestão de riscos de corrupção
GRI SO3	Percentagem de trabalhadores que efetuaram formação em políticas e práticas anti-corrupção	-	Ações de sensibilização aquando da certificação em Responsabilidade Social
GRI SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	-	n.a.
GRI SO8	Montantes das coimas e número total de sanções não monetárias por incumprimento de leis e regulamentos ambientais	-	n.a.

Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados/ Comentários
<b>Indicadores de desempenho social: responsabilidade sobre o produto</b>			
GRI PR1	Políticas para preservar a Saúde e a Segurança do cliente	33	A melhoria das condições de acesso, segurança e conforto dos clientes tem sido consolidada com a renovação da frota, monitorização do desempenho dos Condutores e com a instalação de sistemas de Videovigilância.
GRI PR3	Informações sobre o produto e sua rotulagem	21-23	SAEIP e SIP. Informações relativas ao serviço, disponíveis nas paragens e no interior dos veículos.
GRI PR5	Satisfação do cliente	36	O Inquérito de Satisfação do Cliente é realizado anualmente.
GRI PR6	Observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	9-10 18-19	Compromisso para com o Cliente e com a Política da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social. A Carris integra a Comissão de Desenvolvimento do Produto e Marketing da UITP; é, também, associada da APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa.
GRI PR8	Reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	-	A Carris cumpre rigorosamente as disposições legais relativamente à protecção de dados pessoais, no âmbito da utilização dos Sistemas de Bilhética e de Videovigilância e de todos os serviços que presta. Não se registaram reclamações neste sentido.
GRI PR9	Montante de coimas por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços	-	n.a.

Descrição	Nº Pág.	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014
<b>indicadores operacionais</b>				
Veículos - Idade Média (31 Dez)	17			
Autocarros		7,6 anos	8,6 anos	9,6 anos
Carros Elétricos		17 anos	18 anos	19 anos
Autocarros - Tipologias	11	632	632	619 b)
		b) 14,9% Euro 2 + 60,9% Euro 3 + 6,5% Euro 4 + 14,5% Euro 5 + 3,2% EEV		
• Minis		34 Euro 3	34 Euro 3	33 Euro 3
• Médios		20 Euro 4	20 Euro 4	20 Euro 4
• Standard		488	488	476
Gasóleo		433	428	418
		45 Euro 2 + 348 Euro 3 + 40 Euro 5	44 Euro 2 + 344 Euro 3 + 40 Euro 5	34 Euro 2 + 344 Euro 3 + 40 Euro 5
Gás Natural		55	60	58
		17 Euro 2 + 18 Euro 4 + 20 EEV	20 Euro 2 + 20 Euro 4 + 20 EEV	18 Euro 2 + 20 Euro 4 + 20 EEV
• Articulados		90	90	90
		40 Euro 2 + 50 Euro 5	40 Euro 2 + 50 Euro 5	40 Euro 2 + 50 Euro 5
Carros Elétricos - Tipologias	12			
Ligeiros Históricos		39	39	39
Articulados		10	10	10
Reserva		8	5	-
Turismo		8	6	11
Ascensores	12	3	3	3
Elevadores	12	1	1	1

Descrição	Nº Pág.	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014
Passageiros transportados no modo autocarro a)	11	165,9 milhões	160,1 milhões	155,3 milhões
Passageiros transportados no modo elétrico a)	12	15,1 milhões	14,4 milhões	14,3 milhões
Intensidade de tráfego – autocarros (Veículos x km)	33	32 677 498 km	31 099 749 km	30 086 265 km
Intensidade de tráfego – modo elétrico (Veículos x km)	33	1 803 086 km	1 736 269 km	1 698 894 km
Extensão da Rede de Autocarros	11	669,9 km	669 km	669 km
Extensão da Rede de Elétricos	12	47,5 km	47,5 km	47,5 km
N.º Incidentes, em exploração	33-34	3068	3443	4898
N.º Acidentes, em exploração	33-34	1221	1201	1172
Número de reclamações de Clientes	34-35	2 159 reclamações de serviço e 977 queixas de pessoal	1 802 reclamações de serviço e 1052 queixas de pessoal	2 067 reclamações de serviço e 1124 queixas de pessoal
Tempo médio de resposta a Clientes	35	5,4 dias	5,3 dias	4,3 dias
Taxa de ocupação a)	11-12			
Autocarros		18,8%	18,2%	18,1%
Modo Elétrico		20,6%	20,3%	20,0%
Corredores BUS (km e %))	11	75,1 km do total da Rede de autocarros (11,2%)	67,9 km do total da Rede de autocarros (10,1%)	67,8 km do total da Rede de autocarros (10,1%)
ISC – Índice da Satisfação do Cliente	36	65,3%	67,7%	66,3%

Legenda:

GRI – “Global Reporting Initiative”

n.a. – não aplicável

n.d. – não disponível

a) Passageiros e PK- dados do RFE /Mapa de rendimento da UCOP

## Considerações finais




Para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade, a Carris adotou a metodologia do “Global Reporting Initiative” – GRI 3, refletindo também as preocupações, os desafios e os objetivos para o Sector dos Transportes.

A conformidade do seu conteúdo é assegurada, quer por uma informação detalhada e rigorosa, quer por uma monitorização sistemática da atividade com os correspondentes Indicadores de Desempenho:

- Medidas de acompanhamento do Sistema de Gestão Integrado – Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho, e Responsabilidade Social e da prestação do Serviço de Transporte, que inclui Auditorias internas e externas no âmbito da Certificação da Carris;
- Inspeções aleatórias do Tribunal de Contas e de Ministérios; e Auditoria Anual às contas e procedimentos administrativos por empresa externa (Deloitte);
- Compromissos para a Sustentabilidade, assumidos, por exemplo, com a UITP e com a Tutela (contratos de gestão, com controlo dos objetivos estabelecidos);
- Aplicação BSC – “Balanced Score Card” – análise periódica dos Indicadores com a gestão de topo.

A Carris agradece aos Clientes, Fornecedores, Entidades Institucionais e demais Partes Interessadas o seu contributo para a atividade da Empresa, na área da Sustentabilidade, ao longo do ano de 2014. A Carris pretende continuar a melhorar o seu desempenho, em termos globais, indo ao encontro das necessidades e exigências dos seus Clientes e ser, cada vez mais, um fator de sustentabilidade na vida da cidade de Lisboa e respetiva área metropolitana.





## Ficha técnica

### Fotografia

#### Maratona fotográfica

André Filipe Bernardo  
Andreia Almeida  
António Sousa  
Bruno Veiga  
Carlos Nunes  
Clara Azevedo  
Daniela Paulo  
Eugénio Buchinho  
Francisco Rua  
Hugo Correia de Sousa  
Isaque Neves  
João Amaro  
João Esteves  
Jorge Faustino  
Jorge Pereira  
Luciano Reis  
Luís Sarmento  
Maria João Meneses  
Marta Mimoso  
Miguel Silva  
Nelson Oliveira  
Nuno Franco  
Nuno Lopes  
Nuno Nunes  
Paulo Monteiro  
Rui Veloso  
Sérgio Paciência  
Shafik Ameen Mahomad  
Vitor Sousa

#### GCM/D

Nelson Pereira  
Pedro Lopes

#### Outros

António Costa