

25 julho 2012

Transportadora pública coletiva urbana de passageiros
alcança certificação
inédita no setor e no país

**CARRIS É A PRIMEIRA EMPRESA PORTUGUESA
CERTIFICADA EM RESPONSABILIDADE SOCIAL**

A CARRIS acaba de ser Certificada em Responsabilidade Social pela Norma NP 4469, sendo a primeira Empresa em Portugal a fazê-lo em alinhamento com as orientações da Norma ISO 26000.

A CARRIS é reconhecida pelos seus *stakeholders* como uma empresa de qualidade, sustentável e responsável. No decorrer dos últimos anos, posicionou-se perante todos com esta imagem, através das Certificações que alcançou. Foi neste sentido que decorreu o processo de Certificação em Responsabilidade Social, na vertente da norma NP 4469. No entanto, a CARRIS não quis ficar por aqui na sua ambição e pretendeu, ainda, estar alinhada com a ISO 26000 e as metas traçadas a nível internacional no que concerne à Responsabilidade Social.

No decorrer do processo conducente à certificação, a CARRIS viu reconhecido, pela APEE [Associação Portuguesa de Ética Empresarial], o importante contributo, no âmbito da transposição da norma nacional NP ISO 26000:2001 que regulamenta as Linhas de Orientação da Responsabilidade Social. Num evento público, o Presidente da Associação Portuguesa de Ética Empresarial agradeceu à CARRIS pelo facto de ser a primeira empresa a aplicar a Norma ISO 26000 em Portugal.

Após um processo rigoroso, a CARRIS encontra-se finalmente certificada em Responsabilidade Social, sendo a primeira do sector dos transportes, pela norma portuguesa NP 4469, mas é, também, pioneira em Portugal ao seguir as recomendações alinhadas com a ISO 26000. Este é um importante passo para a nossa Empresa. Vemos reconhecida a preocupação que a CARRIS tem para com as

suas partes interessadas, partilhando, escutando e envolvendo-as em todo o processo.

No que respeita aos clientes, a CARRIS tem como principal objetivo, ao longo de quase 140 anos de atividade, a satisfação das necessidades e expectativas dos milhares de passageiros transportados diariamente. A empresa aposta numa frota de veículos moderna, utilizando sistemas / equipamentos de segurança e sistemas de gestão e de controlo de tráfego, Pessoal Tripulante qualificado e oferecendo adequadas condições de acesso a pessoas idosas e de mobilidade reduzida. Ao nível da segurança rodoviária, refira-se que, em 2011, se verificou um decréscimo significativo, quer do número (- 16,9%), quer da taxa de acidentes, face ao ano anterior.

A opinião dos clientes em relação ao serviço prestado é avaliada anualmente através de um Inquérito de Satisfação dos Clientes. O nível de satisfação global tem evoluído favoravelmente ao longo dos anos, atingindo, em 2011, o valor médio de 67,30 em 100 pontos possíveis, sendo notória uma maior satisfação dos clientes com idades até aos 24 anos e, muito especialmente, dos que têm 65 ou mais anos, face aos restantes.

Quanto aos colaboradores, a CARRIS assume os seus recursos humanos como um fator determinante e diferenciador do seu desempenho e do seu negócio. Ao nível da formação, por exemplo, em 2011 foram ministradas 49.032 horas de formação assistida a 1.306 colaboradores. Dessas, 37.257 (76%) privilegiaram a formação CAM (Certificação de Aptidão de Motorista), com um total de 816 formados. Entre muitas outras iniciativas, destaque, ainda, para a aposta na equipa de apoio psicossocial "Apoio+", que presta apoio a diversas problemáticas que afetem diretamente o desempenho da atividade profissional dos colaboradores da empresa.

O envolvimento ativo com a comunidade em geral é outra das conquistas da CARRIS, que presta apoio a várias iniciativas, designadamente a cedência de espaços para eventos culturais, transporte de alunos em ações educativas ou o transporte de participantes em eventos desportivos e de solidariedade. Mantendo a vontade de ser um interveniente ativo na vida da cidade e dos lisboetas, a CARRIS



realiza, há mais de 30 anos, a iniciativa "Elétrico de Natal", que proporciona a milhares de crianças uma viagem diferente pela Lisboa antiga.

A certificação em Responsabilidade Social, agora alcançada, é o reconhecimento dos princípios e valores que norteiam a CARRIS desde a sua criação, em 1872 e que continuam a definir a atividade da empresa, enquanto agente ativo de soluções sustentáveis e inovadoras de mobilidade urbana.