

# POLÍTICA DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA



A Companhia Carris de Ferro de Lisboa entende a Qualidade, a protecção do Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho como vias para a melhoria contínua da sua actividade e como um contributo para o desenvolvimento sustentável e para o bem-estar social. Este contributo passa pela satisfação das exigências dos Clientes e das normas estatutárias e regulamentares, otimizando de forma adequada os recursos disponíveis.

Assim, o Conselho de Administração da Companhia Carris de Ferro de Lisboa definiu como Princípios Gerais da Política da Qualidade, Ambiente e Segurança da Empresa os seguintes:

- 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;
- Cumprir permanentemente os requisitos e compromissos assumidos e expressos na Carta do Cliente, de forma a obter a sua **confiança** relativamente ao serviço prestado;
- Promover e assegurar um ambiente de trabalho **seguro e saudável** para os seus colaboradores e prestadores de serviços;
- **Minimizar** os **riscos** para as partes interessadas, que possam advir do desenvolvimento das suas actividades;
- Reduzir progressivamente o consumo dos recursos naturais e de energia, bem como proceder à valorização dos resíduos, a fim de **minimizar** os **impactes** e efeitos globais contribuindo para a prevenção da poluição;
- Aumentar progressivamente o grau de **satisfação** dos Clientes, medido através de inquéritos periódicos de avaliação;
- Melhorar continuamente o **serviço oferecido**, aumentando a regularidade, a fiabilidade, o conforto e segurança do transporte, prevenindo a poluição e as condições de segurança e saúde no trabalho, através de investimentos que privilegiem as novas tecnologias, a renovação e modernização da frota e a formação de Recursos Humanos. Para o efeito, estabelece metas de desempenho para a implementação de políticas coerentes com estes princípios;
- Dar a **conhecer** os princípios e compromissos anteriormente definidos e **envolver** todos os colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços da Empresa no respeito pelos mesmos.

Para a implementação da Política da Qualidade, Ambiente e Segurança que se encontra disponível às partes interessadas, o Conselho de Administração da Companhia Carris de Ferro de Lisboa decidiu desenvolver um Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança de acordo com as normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001, NP 4397/OHSAS 18001, em que se compromete a cumprir todos os requisitos legais, ou outros que a organização subscreva, aplicáveis às suas actividades e serviços, assim como a melhorar continuamente a eficácia do Sistema.

Lisboa, 10 de Fevereiro 2010

ICL/PQA/2010/2

O Presidente do Conselho de Administração  
J. Manuel Silva Rodrigues

