

1º Operador público de transportes globalmente certificado

GESTÃO DA QUALIDADE E CARREIRAS CERTIFICADOS

A CARRIS tornou-se no primeiro operador público de transporte de passageiros globalmente certificado quando, em Janeiro de 2006, obteve a certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000, pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER).

O Processo de certificação da CARRIS, objectivo definido no âmbito do seu processo de reestruturação, iniciado em 2003, decorreu de uma decisão estratégica, que elegeu a “melhoria continuada da qualidade oferecida ao Cliente” como um dos principais objectivos da empresa, tendo em vista a obtenção das mais valias necessárias aos desafios da competitividade.

A CARRIS tornou-se igualmente na primeira empresa portuguesa de transporte de passageiros a dispor de carreiras certificadas, de acordo com a norma NP EN 13816:2003, pela Associação para a Certificação de Produtos (CERTIF).

Em Fevereiro de 2006 foram certificadas as primeiras quatro carreiras:

- 56 Praça das Indústrias – Olaias;
- 60 Martim Moniz – Ajuda;
- 83 Amoreiras – Portela;
- 15E Algés - Praça da Figueira;

Em Junho de 2007 obteve a certificação de mais 18 carreiras:

- 5 Estação Roma Areeiro / Estação Oriente;
- 16 Praça do Chile / Benfica;
- 17 Praça do Chile / Fetais;
- 24 Alcântara / Pontinha;
- 37 Praça da Figueira / Castelo;
- 47 Campo Grande / Pontinha;
- 48 Marquês de Pombal / Linda-a-Velha;
- 76 Algés / Cruz Quebrada;
- 81 Praça do Comércio / Prior Velho;
- 708 Martim Moniz / Parque das Nações Norte;
- 718 ISEL / Amoreiras;
- 723 Desterro / Algés;
- 726 Sapadores / Pontinha Centro;
- 729 Algés / Bairro Padre Cruz;
- 738 Quinta dos Barros / Alto de Santo Amaro;
- 751 Estação de Campolide / Linda-a-Velha;
- 755 Poço do Bispo / Sete Rios;
- 759 Estação do Oriente / Restauradores.

As principais características da qualidade, monitorizadas por esta certificação, são:

- Período de operação;
- Fiabilidade da linha;
- Duração da viagem;
- Regularidade (cumprimento do intervalo de passagem);
- Pontualidade;
- Informação ao cliente;
- Limpeza de veículos e de pontos de venda;
- Apoio ao cliente (atendimento e tratamento de reclamações).

A CARRIS prossegue, desta forma, a sua aposta na melhoria contínua da Qualidade, certa de que o mercado reconhecerá os resultados desta aposta, permitindo que o transporte Público ocupe e desempenhe o papel que é fundamental para o desenvolvimento sustentável de Lisboa e da sua região envolvente.