

LISBOA

CARRIS

N.º 67 • Série III • Ano 16 • 1.º Trimestre • Jan/Fev/Mar 2011

carris 



Em Portugal

**Somos a melhor Empresa
de Transportes para trabalhar**

**Assembleia Geral
aprova contas de 2010**

**Presidente da CARRIS
vence Best Leader Awards**

PROPRIEDADE

carris 

DIRECTOR
José Maia

DIRECTOR-ADJUNTO
Luís Vale

CONSELHO REDACTORIAL
Ana Figueiredo; António Araújo;
Francisco Sousa; Maria João Branco;
Martins Marques; Norberto Silva;
Nuno Correia; Paulo Afonso;
Sandra Pereira; Susana Fonseca.

APOIO FOTOGRÁFICO
Gabinete de Comunicação e Imagem

EDITOR



Edifício Lisboa Oriente,
Av. Infante D. Henrique,
nº 333 H, 4º Piso
Escritório 49
1800-282 Lisboa
Telef. 21 850 81 10
Fax 21 853 04 26
Email: lpmcom@lpmcom.pt

IMPRESSÃO
RPO

Periodicidade: trimestral
Tiragem: 8.000 exemplares

Distribuição gratuita
aos colaboradores
e reformados da Companhia
CARRIS de Ferro de Lisboa
Assinatura anual: 8 euros

ISSN: 0870-676X
Depósito Legal
nº 12.183/86
Isento de Registo no ICS
ao abrigo do artigo 9º
da Lei de Imprensa nº 2/99,
de 13 de Janeiro

Companhia Carris
de Ferro de Lisboa
Alameda António Sérgio, 62
Complexo de Miraflores
2795-022 Linda-a-Velha
E-mail: linha.aberta@carris.pt



www.carris.pt



 EDITORIAL

Motivação e responsabilidade

Bem gostaria de aproveitar estas linhas para constatar que a crise que há tempo nos vem acompanhando estaria dominada e o País já estaria em recuperação, que o pior já teria passado.

Infelizmente, a realidade é bem diferente e esperam-nos grandes dificuldades. Dificuldades a todos os níveis que a todos atingem mas que, não tão brevemente quanto desejaríamos, virão a ser superadas embora com recurso a grandes sacrifícios, sobre os quais não podemos ter quaisquer dúvidas de que virão a valer a pena.

Apesar dos sacrifícios que nos serão pedidos, é necessário o empenhamento consciente de cada um de nós para ultrapassar as dificuldades que nos são colocadas. Mas para tal é imprescindível, por parte dos mais responsáveis, uma atitude mobilizadora que nos induza a imprescindível motivação.

De facto, nenhuma batalha foi ganha por exércitos desmoralizados. A História está sim repleta de vitórias por exércitos que, embora em inferioridade numérica ou em equipamento, se suplantaram. O que não encontramos nessa História são exemplos de generais desavindos que tenham ganho alguma batalha.

Por outro lado, não é com notícias e comentários de cariz mais ou menos populista que a concorrência jornalística ou outros insondáveis objectivos não podem legitimar, desviando a atenção do que é verdadeiramente relevante, que se mobilizam os portugueses.

A CARRIS vem, desde há anos, percorrendo um caminho de grande rigor, invertendo o agravamento da sua situação

deficitária através, fundamentalmente, da redução dos seus custos, pelo que a situação de maior aperto financeiro com que actualmente nos confrontamos “apenas” nos exige que continuemos esse caminho ainda com maior eficiência e motivação. É, neste contexto, muito pertinente o reconhecimento do papel que o Presidente do Conselho de Administração, Dr. Silva Rodrigues, vem desempenhando na CARRIS, ao ser premiado com o “Best Leader Awards” na gestão de empresa pública. Ainda dentro do mesmo âmbito, devemos salientar o grande sentido de responsabilidade que os colaboradores da CARRIS têm evidenciado num período de grande instabilidade laboral no sector dos transportes, demonstrando que esta empresa é, realmente, diferente.

Estamos certos que a CARRIS, apesar dos sacrifícios a que também tem que se submeter, continuará a prestar aos seus clientes na cidade de Lisboa e respectiva área metropolitana um serviço de transporte público de qualidade, como, aliás, é sua obrigação.

Uma última nota para referir que, no âmbito da redução generalizada dos custos da empresa, a qualidade do papel da “Lisboa Carris” está, a partir desta edição, mais reduzida, embora tentando manter a qualidade do conteúdo a que nos habituámos.

José Maia



Fomos novamente eleitos a Melhor Empresa Pública portuguesa

É bom trabalhar na Carris!

A CARRIS é a 36.^a Melhor Empresa para Trabalhar em Portugal, no ranking elaborado pela revista Exame e pela consultora Accenture, sendo, ainda, considerada a melhor empresa pública e a melhor no sector dos transportes. O ranking analisa as práticas de recursos humanos em Portugal e premeia as 100 Melhores Empresas que mais investem e apostam nesta área.

As respostas ao estudo permitiram aferir que os colaboradores da CARRIS valorizam a política de recursos humanos da Empresa. Uma política que aposta na proximidade entre as chefias e os restantes colaboradores, através, designadamente, do programa

“Team Up” CARRIS, do Prémio “Inovação 2010” para as melhores ideias dos colaboradores em prol da Empresa, do programa “Apoio +” – que presta apoio aos colaboradores, em caso de acidentes – e, ainda, do programa de ginástica laboral e do prémio “Desempenho+”, que visa premiar o desempenho dos tripulantes.

A pontuação da CARRIS atingiu, este ano, os 74,78%, uma subida face aos 66,84% registados na edição anterior. Resultados que demonstram o reconhecimento do esforço que tem sido feito na modernização da Empresa e na valorização do seu capital humano.

Como fomos eleitos

A eleição das Melhores Empresas para Trabalhar é feita através de uma análise rigorosa que inclui, numa primeira fase, questionários anónimos aos colaboradores das empresas sobre diversos temas, como transmissão de informação, relação com a chefia, aposta na formação ou responsabilidade social. Na fase seguinte, é realizado um inquérito à equipa de gestão sobre as práticas de recursos humanos na empresa. Finalmente, os dados são avaliados pela equipa da Accenture e pelos jornalistas da Exame.

Temos bom **clima!**

RELATÓRIO **clima** carris 2010

A CARRIS realizou, pela primeira vez, em 2010, um estudo do clima organizacional, para avaliar as opiniões e as atitudes dos seus colaboradores relativamente a um conjunto de aspectos relevantes para o funcionamento da Empresa. Objectivo: melhorar a performance individual e colectiva. Operacionalizado com o apoio de uma equipa do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, coordenada pelo Prof. António Caetano, o referido estudo permitiu apurar um conjunto de dados que estão agora em análise e que representam um ponto de partida para a elaboração de propostas de melhoria. De assinalar que esta pesquisa envolveu um universo de 2.547 colaboradores, tendo obtido uma taxa de respostas de 41,5%, sendo que dos inquiridos cerca de 65% exercem funções de motorista de serviço público ou guarda-freio.

Do estudo foram retiradas algumas ideias-chave:

- **Existe uma avaliação positiva dos meios de comunicação existentes na Empresa (e-mail, newsletter) e**

do facto de as chefias comunicarem de forma clara as suas decisões.

- **É necessário potenciar o momento de feedback.**
- **Há uma elevada identificação com a CARRIS, assim como uma confiança organizacional e um sentido de apoio por parte da empresa aos seus colaboradores que se sentem, assim, valorizados.**

A opinião sobre a formação dos colaboradores revelou, de uma forma geral, resultados positivos, assim como o facto de existir o Prémio “Desempenho+”, que é realçado como sendo uma mais-valia. Relativamente à avaliação de desempenho e ao sistema de promoções, o estudo revelou que existem aspectos a ser melhorados.

Durante o último ano, a evolução da Empresa foi considerada positiva, quer ao nível da imagem externa, do serviço prestado, do desempenho das chefias intermédias, após a implementação do projecto “Team Up”, da comunicação interna, assim como da qualidade do trabalho realizado.

O nível geral de satisfação é bastante positivo, salientando-se o relacionamento entre colegas, o tipo de trabalho que realizam, o modo como a CARRIS se tem vindo a modernizar, a existência de correio electrónico (e-mail) para todos na Empresa, a qualidade do serviço prestado ao cliente, o modo como a chefia directa comunica, a autonomia para realizar o trabalho, a circulação da informação interna na CARRIS, a formação profissional que têm recebido, a imagem pública actual da Empresa e o prestígio social por trabalhar na CARRIS.

O estudo previa, também, uma área de recolha de sugestões dos colaboradores, que foram, assim, catalogadas: Comunicação e coordenação, Sistema de avaliação, Condições de trabalho, Benefícios, Valorização e formação e Organização e funcionamento interno. Estas sugestões estão a ser analisadas no sentido de se apurar e compreender quais as que são possíveis de ser implementadas num futuro próximo.



José Manuel Silva Rodrigues distinguido na categoria de “Líder na Gestão de Empresa Pública”

Presidente da CARRIS vence Best Leader Awards

José Manuel Silva Rodrigues, presidente da CARRIS, conquistou o prémio “Líder na Gestão de Empresa Pública”, na edição deste ano dos Best Leader Awards, promovidos pela consultora Leadership Business Consulting e pelo jornal SOL. O gestor viu reconhecido o trabalho desenvolvido durante nove anos na CARRIS, uma empresa que nos últimos três exercícios registou um EBITDA positivo e foi eleita a operadora mais eficiente entre as 11 analisadas pelo International Bus Benchmarking Group, coordenado pelo Imperial College of London.

Sob a liderança de José Silva Rodrigues, a CARRIS, para além da melhoria dos resultados financeiros, posicionou-se como um agente da mobilidade urbana, contribuindo de forma activa para tornar Lisboa uma cidade mais sustentável. A

renovação da frota tem sido fundamental para esta aposta da Empresa, sustentada num melhor desempenho ambiental, com reduções nas emissões de gases poluentes e do ruído. O grande destaque vai, no entanto, para a melhoria da informação e comunicação aos clientes, com o objectivo claro de captar novos públicos e tornar o transporte público mais atractivo.

A nível interno, o presidente da CARRIS é reconhecido como um líder presente, próximo dos colaboradores e que estimula o mérito. Um bom exemplo é a criação do Prémio Inovação CARRIS, atribuído todos os anos aos colaboradores que contribuam com ideias e projectos inovadores capazes de desenvolver e modernizar a empresa. Aliás, este é um dos pontos importantes na avaliação que o Best Leader Awards realiza anualmente, premiando

características como a capacidade de gerar valor para clientes, colaboradores ou accionistas, identificar rumos inovadores e alcançar resultados sustentáveis e socialmente aceites.

Saliente-se que em edições anteriores já foram distinguidos conhecidos líderes nacionais, como por exemplo António Mexia (EDP) e José Honório (Portucel Soporcel), na categoria de “Líder na Gestão de Empresa Privada”, ou Anabela Pedroso (Agência para a Modernização Administrativa) e Luís Pinto (Direcção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros), enquanto melhores gestores na Administração Pública. O prémio “Líder na Gestão de Empresa Pública”, da edição de 2011 dos Best Leader Awards, será entregue a José Silva Rodrigues no próximo dia 4 de Maio.

CARRIS distinguida na Comunicação Interna

A CARRIS foi distinguida com uma menção honrosa ao nível da comunicação interna na I Edição do Prémio OCI, na categoria Estratégia Integrada, com a campanha “Boas Práticas”.

O Prémio OCI 2010, uma iniciativa do Observatório de Comunicação Interna e Identidade Corporativa, visa distinguir empresas com actividade em Portugal, que se tenham destacado ao nível da Excelência em Comunicação Interna,

tendo para além da CARRIS concorrido nesta categoria projectos de destacadas empresas nacionais e internacionais.

O projecto apresentado pela CARRIS era dirigido ao público interno, especialmente aos Tripulantes, visando sensibilizar os colaboradores para a necessidade da adopção de boas práticas ao nível da condução e do serviço ao cliente, com o objectivo de melhorar a qualidade do serviço oferecido.



CARRIS no Top 10 do Índice ACGE

A CARRIS faz parte do Top 10 no Índice “ACGE (Alterações Climáticas e Gestão de Empresas) Sectorial 2010 – Responsabilidade Climática em Portugal”, promovido pela Euronatura – Centro para o Direito Ambiental e Desenvolvimento Sustentado, sendo, também, líder no ranking do sector dos transportes.

Este estudo envolveu 53 empresas dos sectores dos transportes, financeiro (banca e seguros) e energia, tendo sido feita uma análise a quatro níveis: Estrutura Administrativa e Supervisão das Ques-

tões Ambientais, Gestão das Empresas e Auditorias Ambientais, Divulgação das Alterações Climáticas e Inventários de Gases com Efeitos de Estufa. Houve ainda um 5.º capítulo, de Questões Sectoriais, exclusivamente dedicado às empresas dos sectores dos transportes e financeiro. Ao longo dos anos, a CARRIS tem-se distinguido pela promoção da utilização racional de energia e a melhoria contínua da eficiência energética na actividade de transporte. Foram concretizadas diversas acções e estabe-

lecidos determinados procedimentos, quer no que se refere à aquisição, manutenção e condução de veículos, quer relativamente à gestão de tráfego e às condições de exploração.

A nossa liderança, na lista de empresas de transportes mais responsáveis no combate às alterações climáticas, é o resultado de uma preocupação permanente com a mobilidade sustentável e de um trabalho contínuo e persistente, assente nas melhores práticas e sua transparência/divulgação.



Net Bus *ucesso*

O CARRIS Net Bus é um projecto-piloto através do qual é disponibilizado o livre acesso à internet, a partir de computadores ou telemóveis, no interior dos 30 autocarros articulados que circulam nas carreiras 36 e 745. Lançado a 22 de Setembro último, este serviço simboliza o compromisso da nossa Empresa com a inovação, com a tecnologia e sobretudo com os seus clientes, sendo que o sucesso alcançado pelo CARRIS

Net Bus motivou o estudo do seu alargamento a mais carreiras num futuro muito próximo. A utilização do CARRIS Net Bus tem sido monitorizada em permanência e os resultados falam por si: até ao início de Dezembro, já tinham sido realizadas mais de 19.000 utilizações únicas do serviço, demonstrando uma tendência de crescimento ao longo do tempo e revelando uma cada vez maior utiliza-

ção de "Smartphones", destacando-se aqui uma notável predominância dos equipamentos iPhone. Estes dados são de extraordinária importância para a definição do perfil do cliente CARRIS, e consequentemente reforçam a necessidade de sermos ainda mais criativos e inovadores nos serviços que lançamos. Em 2011, prevê-se o alargamento deste projecto a mais autocarros da frota da CARRIS.



"menos um carro" tem novo site



O movimento "menos um carro" tem novo site, mais simples de navegar, com mais notícias e informações sobre mobilidade sustentável na página de entrada. A ligação às redes sociais está simplificada, sendo, também, mais fácil e intuitivo inserir comentários às notícias e recomendá-las imediatamente via Facebook, onde já tem 6.390 fãs e Twitter, onde conta com 1.690 seguidores.

Lançado há quase ano e meio pela CARRIS, o movimento "menos um carro" promove a mobilidade sustentável através da utilização dos transportes públicos de forma mais racional e intensiva, com todas as vantagens para a qualidade de vida e ambiente nos locais onde os cidadãos moram e/ou trabalham.

Para que nenhuma informação se perca, o novo site "menos um carro" conserva todas as notícias relacionadas com a mobilidade sustentável publicadas desde o primeiro dia. E todas as informações que foram publicadas são pesquisáveis, bem como informações sobre os parceiros e o próprio movimento.

No novo site, o Índice de Mobilidade Sustentável (IMS) foi reformulado e está mais simples e directo, permitindo

comparações de resultados e a partilha imediata através do Facebook. O IMS é um valor numérico que revela o nível e a qualidade da mobilidade de cada pessoa e já foi calculado 1.900 vezes no novo site. Esta nova etapa na comunicação Web do projecto "menos um carro" é assinalada, no site, por palavras de significado especial: "Continuamos a ser um movimento de todos, um movimento a favor de uma melhor e maior mobilidade sustentável". E há um convite renovado: "Queremos que partilhem connosco as vossas histórias, os vossos desabafos ou sugestões, as inovações nacionais ou internacionais ou que viram nas ruas das cidades portuguesas ou estrangeiras".

Cada vez somos mais!

No site do "menos um carro" está a informação necessária para conhecer o porquê da urgência de uma mudança nos padrões de mobilidade e perceber benefícios em optar por uma mobilidade mais sustentável, quer seja do ponto de vista ambiental, social e económico. A CARRIS reuniu, neste movimento inédito em Portugal, um conjunto de parceiros

com responsabilidades e conhecimentos nesta área, incluindo a Polícia de Segurança Pública, Instituto Português da Juventude, Associação Portuguesa do Ambiente, Federação Portuguesa de Cicloturismo e Utilizadores de Bicicleta, Quercus, Direcção Geral de Saúde, Associação Salvador, ACAPO e Universidade Católica.

O número de parceiros não pára de crescer e, entretanto, juntaram-se ao "menos um carro" entidades tão relevantes para a mobilidade como a Associação Portuguesa de Educação Ambiental, a Associação Empresarial de Lisboa, a GEOTA, a EMEL, o movimento 10:10 e o Metro de Lisboa. Todos os parceiros contribuem com a sua perspectiva em termos teóricos e práticos, envolvendo e sensibilizando o público em geral. Ambiente, saúde, segurança, mobilidade reduzida e activos defensores de modos de mobilidade menos poluentes são alguns dos exemplos de participações estratégicas no sentido da mudança.

O "menos um carro" lançou o debate na internet e nas redes sociais, sendo hoje uma referência na mobilidade sustentável, registando já mais de 20 mil utilizadores únicos no site.





Mais apoio para os nossos colaboradores

Para estar cada vez mais próximo dos seus colaboradores, a CARRIS desenvolveu, no quadro da Direcção de Gestão de Pessoas e Capital Humano, o Serviço "APOIO+".

Constituído por uma equipa multidisciplinar, o "APOIO+" tem em vista a prestação de um apoio psicossocial, envolvendo meios internos e externos, sempre com o objectivo de promover o bem-estar psicológico e social dos seus colaboradores e famílias directas. Como? Através de acções de análise, diagnóstico e encaminhamento para atendimentos específicos e personalizados, promovendo um maior ajustamento entre detecção e resolução de problemas individuais e necessidades da organização, traduzidas, designadamente, na redução da acidentalidade e do absentismo, e no melhor ajuste às necessidades das funções.

Neste sentido, o "APOIO+" prevê três dimensões/eixos de actuação:

EIXO 1 – Pressupõe a intervenção directa no caso de acidentes e/ou incidentes graves que envolvam os nossos colaboradores. Neste caso, após a comunicação formal, a equipa "APOIO+" acciona um conjunto de acções, atendendo à natureza e especificidade da ocorrência (assaltos, agressões, acidentes, entre outros).

EIXO 2 – Prevê a actuação e o encaminhamento de situações referenciadas por parte de chefias e estruturas internas da CARRIS e que estão relacionadas com a detecção de questões de natureza pessoal, que afectam determinado colaborador (problemas derivados de situações de divórcio, violência doméstica, falecimento de familiares próximos, problemas de saúde, nomeadamente).

EIXO 3 – Visa a prestação de apoio aos colaboradores que, perante o quadro descrito no eixo anterior, tomem a iniciativa de solicitar ajuda especializada e acompanhamento por parte de técnicos qualificados.

A ideia é encaminhar os colaboradores, consoante as necessidades específicas detectadas, para entidades especializadas com as quais a CARRIS está a estabelecer protocolos, bem como dotar a empresa de competências específicas – não só por parte da equipa técnica do "APOIO+", mas, também, de colaboradores-chave nas diversas áreas de intervenção interna, que permitam melhorar as respostas em casos de intervenção em acidentes e incidentes críticos e "em crise".

Já foram estabelecidos protocolos com a APAV – Associação de Apoio à Vítima (ver caixa), tendo em vista a prestação de apoio

especializado em casos de violência física e psicológica, bem como a qualificação de técnicos na prestação de apoio em casos de "trauma psicológico" e intervenção directa em situações de risco e "crise". A equipa "APOIO+" está já a proceder à disseminação desta formação junto das áreas operacionais.

Outro protocolo foi, entretanto, firmado com a Associação OLHARendo, no âmbito da prestação de apoio psicológico aos colaboradores da CARRIS (e seus familiares directos) por períodos breves e em horários pós-laborais, permitindo o não afastamento dos colaboradores das suas respectivas funções. Da mesma forma, a Associação ÂNCORA prestará apoio aos nossos colaboradores e respectivos cônjuges vítimas de falecimento de filhos.

Mais contactos e protocolos com entidades externas estão já em marcha com o mesmo objectivo – que os colaboradores, em especial os nossos tripulantes, sintam a CARRIS mais perto e presente, para se constituir uma resposta objectiva e mensurável do seu bem-estar, sempre em linha com os valores e as práticas da empresa que visam, conseqüentemente, o aumento da qualidade do serviço prestado ao cliente.



Na primeira pessoa

José Pilão, Coordenador Geral de Tráfego da Estação de Miraflores

Em minha opinião, as mais-valias deste serviço para o trabalho são o apoio psicológico em casos de violência e acidentes graves, mas também – e extremamente importante – o apoio que é prestado em casos pessoais que influenciam a prestação do trabalhador. É de louvar o trabalho já desenvolvido com o objectivo de obter protocolos para que a ajuda seja mais especializada, o que a torna ainda mais eficaz.



Fernando Castanheira, Coordenador de Tráfego (CCT)

Só posso ver com grande satisfação o lançamento deste serviço, cujos frutos são já visíveis. Quanto à aplicação prática dos serviços que a equipa "APOIO+" pode prestar, tendo em conta o tipo de empresa onde se insere e o tipo de acidentes a que os seus colaboradores estão expostos, gostaria de dizer que não podemos estar a falar de uma equipa que só entra em acção em casos pontuais, mas sim uma equipa em trabalho constante, a intervir vertical e transversalmente e a todos



os níveis hierárquicos. Importa enumerar alguns princípios actuantes, tais como o modo de actuar em situações de crise (acidentes graves com pessoas e bens), a ligação com o nosso alvo, a maneira como o abordamos, o tempo realista, a informação de meios e acção, a importância da concentração no acidente/incidente, a comparação com tarefa de esforço/sucesso, a informação do que está a acontecer (ser olhos e ouvidos,) a negociação de códigos de comunicação, caso seja possível e a ocorrência assim o exija. Gostaria apenas de referir que a equipa poderá também ser útil para o colaborador e a Empresa em casos de acidentes resultantes da exposição a eventos traumáticos, ocorridos no local de trabalho. Refiro-me a situações que são muitas vezes alvo de polémica e confusão quanto à sua relação com as condições de trabalho e a responsabilidade da Empresa. Entretanto, muito obrigado pela oportunidade – como dizia La Bruyère, 'não há no mundo exagero mais belo que a gratidão' – e o desejo, a toda a equipa, de muitos sucessos nas vossas actuações.

APAV está connosco



A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) assinou, no dia 12 de Janeiro, um protocolo de colaboração com a CARRIS que vai apoiar Clientes e colaboradores vítimas de crime e incidentes graves que ocorram no âmbito da nossa actividade. Entre as áreas abrangidas pelo protocolo estão a identificação, referência e apoio às vítimas de crime ou incidentes graves e a formação especializada, por parte de técnicos da APAV, a colaboradores da CARRIS. A APAV e a CARRIS vão, ainda, trabalhar em conjunto no desenvolvimento de estudos e acções de sensibilização, incluindo a prevenção da criminalidade, violência, stress e incidentes graves, nomeadamente através de campanhas a realizar nos veículos da CARRIS.





A nossa SELECÇÃO

...escreve-se assim mesmo: com letra grande! Uma nova “escola de tripulantes” iniciou funções na CARRIS. Já anteriormente falámos sobre os processos de formação inicial na empresa. Mas, o que dizer dos processos de recrutamento, selecção e integração destes novos formandos e actuais tripulantes? A CARRIS introduziu, recentemente, novas metodologias mais ajustadas com as melhores práticas internacionais.

Ter os melhores profissionais é um objectivo comum a todas as organizações que se preocupam com a imagem e sucesso do seu negócio. O segredo para encontrar e contratar um bom colaborador está, exactamente, na forma como é preparado e conduzido todo o processo de recrutamento, selecção e integração.

Na CARRIS, a preparação do processo de recrutamento contribui fortemente para a obtenção de um bom colaborador. Nesse sentido, a Direcção de Gestão de Pessoas e Capital Humano (DPC) reestruturou recentemente todo o processo de recrutamento e selecção, introduzindo novas metodologias em alinhamento com as melhores práticas de mercado.

O recrutamento e selecção, embora constituam um processo contínuo, são conceitos diferentes interligados entre si. De um modo geral, o recrutamento consiste na procura e atracção dos melhores candidatos para uma determinada função, enquanto a selecção consiste na escolha e tomada de de-

cisão sobre um ou vários candidatos que ocuparão os cargos disponíveis na Empresa.

A DPC delineou um conjunto de critérios de recrutamento e de selecção que se inserem numa visão estratégica e num novo rumo para esta área de grande importância na estrutura da organização, sobretudo tendo em conta o novo perfil de competências do pessoal tripulante – dado que não basta saber conduzir correctamente, é necessária uma nova atitude em relação à Empresa e aos seus Clientes.

Assim, pretende-se com esta iniciativa planear e desenvolver processos de recrutamento, selecção e integração completamente alinhados com os objectivos estratégicos da CARRIS e tendo em conta os novos desafios que se colocam aos seus colaboradores, em especial ao seu pessoal tripulante. Com estes objectivos, as fases dos actuais processos de recrutamento e selecção são as seguintes:

Fase 1: Triagem curricular

A triagem curricular é a primeira fase e consiste na análise das candidaturas em carteira, tendo em conta os critérios objectivos em termos dos pré-requisitos dos candidatos a atrair (nível de habilitações, carta de condução do candidato, experiência profissional, entre outros).

Fase 2: Entrevista individual semi-estruturada

A segunda fase do processo consiste na realização de uma entrevista individual semi-estruturada, com uma duração aproximada de 30 minutos. Através de questões abertas e incisivas, analisamos o percurso profissional do candidato, a sua experiência profissional, a maturidade e nível de responsabilidade profissional, a flexibilidade e tolerância para a aceitação de regras e procedimentos internos, o profissionalismo com que se apresenta e comunica, a sua disponibilidade, entre outros aspectos.



Fase 3: Avaliação de Competências e Dinâmica de Grupo

A terceira fase do processo consiste na realização de uma dinâmica de grupo, com duração de cerca de 1h30m e em grupos de 8 a 10 candidatos. Trata-se de uma fase composta por quatro momentos distintos. É efectuada uma avaliação de competências com base na aplicação de vários “desafios” individuais e de grupo, bem como a aplicação de um teste (individual) de Análise de Perfil Individual. Nesta fase, é possível avaliar um conjunto de requisitos e comportamentos de cada um dos candidatos em termos da sua orientação para a qualidade do serviço, orientação para os Clientes, atitude comercial, disponibilidade, flexibilidade, capacidade de comunicação e persuasão, níveis de maturidade profissional, entre outros.

Fase 4: Avaliação Psicológica

Caso o candidato seja considerado apto na fase anterior, será convocado para a realização de testes psicotécnicos, com a colaboração de um parceiro externo à CARRIS. Para além de uma análise psicológica cuidada, é ainda feita uma bateria de testes físicos (Coordenação Psicomotora) de acordo com a função a recrutar.

Fase 5: Exames médicos

Os candidatos com o perfil que procuramos passam à última fase do processo, a realização de exames médicos, por

parte da Medicina do Trabalho da CARRIS. Perante um parecer clínico favorável, segue-se a integração dos colaboradores na CARRIS, constituindo o processo de Formação Inicial um momento crucial em todo o contexto de integração.

Contratar os melhores

Após a reformulação do processo de recrutamento, selecção e integração, através da aplicação de novas metodologias mais ajustadas com as melhores práticas internacionais, conseguimos aumentar substancialmente o grau de exigência. E, reduzindo a duração das três fases (recrutamento, selecção e integração), aumentámos a qualidade global dos processos desenvolvidos, o que se traduz, necessariamente, numa melhor integração dos novos colaboradores na estrutura da CARRIS e numa melhoria do serviço prestado aos Clientes e à cidade de Lisboa.

É, igualmente, nesta fase inicial que se reúnem todas as forças para criar uma boa imagem da CARRIS e apostar nos laços com os candidatos, futuros colaboradores da Empresa. Acreditamos que o sucesso se deve aos nossos colaboradores, pois são eles que fazem toda a diferença no crescimento da CARRIS. É, por isso, que diariamente a nossa actuação é pautada pela articulação de duas importantes variáveis: a liderança de mercado e o bem-estar dos nossos colaboradores.

Para que tudo isto seja possível, queremos trabalhar apenas com os melhores, pois as PESSOAS é que fazem a diferença nas empresas!

Connosco desde Dezembro

Motoristas:

- Emanuel Tevez Sousa Guimarães (UCT/EM)
- Pedro Miguel Dias Brandão (UCT/EM)
- Carlos Alberto Vaz Gomes Sanches (UCT/EP)
- Bruno Miguel Fernandes Oliveira (UCT/EM)
- Rafael Dias Lourenço (UCT/EP)
- Vitor Manuel Fernandes Pires (UCT/EP)
- Mário Ivo Duarte Nunes (UCT/EP)
- Felisberto Baessa Varela (UCT/EM)

Guarda-freios:

- Carlos Jesus Alves Barbosa (UCT/EA)
- André Jorge Gonçalves Marques (UCT/EA)
- Pedro Gabriel Mota Marques (UCT/EA)



Maior eficiência da oferta

As dificuldades financeiras que o País atravessa impõem a todos fortes restrições, com particular ênfase para a Administração Pública e Sector Empresarial do Estado, consubstanciadas pelas medidas de redução de custos incluídas na Lei do Orçamento de Estado. Estas medidas, às quais a CARRIS está submetida, obrigam a empresa ao aumento da sua eficiência, actuando nas várias componentes dos seus custos. Neste contexto, foi forçoso implementar algumas medidas de racionalização da oferta, incidindo em carreiras que, na totalidade ou em parte do trajecto ou do período de funcionamento, tivessem procura reduzida e alternativas de serviço.

Estas alterações na rede de transporte afectaram 13 carreiras, sendo, em qualquer dos casos, asseguradas alternativas pela rede da CARRIS e, também, por metropolitano, numa lógica intermodal que valoriza a contribuição dos diversos operadores de

transportes para a mobilidade na Área Metropolitana de Lisboa.

Procurou-se, deste modo, minimizar o impacto no serviço prestado aos nossos clientes e continuar a garantir a prestação de um serviço público de transportes de qualidade, objectivo que tem vindo a ser prosseguido pela CARRIS e que se manterá.

Das 13 carreiras objecto de intervenção, foi suspenso o funcionamento de 6, outras 2 deixaram de funcionar ao fim-de-semana e 5 tiveram encurtamento do seu percurso, em 2 casos, apenas, ao fim-de-semana.

Ainda no âmbito da melhoria da eficiência operacional, foram, também, efectuados ajustamentos da frequência em várias carreiras.

Estas alterações, bem como toda a rede, são e continuarão a ser monitorizadas, acompanhando a evolução da relação oferta/procura, de modo a proceder aos ajustamentos que se venham a revelar necessários.

CARREIRAS SUSPENSAS:

- Carreira 7 – Praça do Chile – Sr. Roubado
- Carreira 39 – Marvila Xabregas
- Carreira 92 – Terreiro – Paço
- Carreira 752 – Centro Norte – Centro Sul
- Carreiras 780 – Saldanha – Portas de Benfica
- Carreira 204 – Est. Oriente – Belém

CARREIRAS COM SUSPENSÃO AO FIM-DE-SEMANA:

- Carreira 768 – Cidade Universitária – Qta. Olival
- Carreira 781 – Cais do Sodré – Prior Velho

CARREIRAS ENCURTADAS:

- Carreira 702 – Restauradores – Serafina (encurtamento ao Marquês de Pombal)
- Carreira 706 – Terreiro do Paço – Est. St.^a Apolónia (encurtamento ao Cais do Sodré)
- Carreira 745 – Est. St.^a Apolónia – Prior Velho (encurtamento ao Terreiro do Paço)

CARREIRAS ENCURTADAS AO FIM-DE-SEMANA:

- Carreira 12 – Est. St.^a Apolónia – Alcântara (encurtamento a Campolide)
- Carreira 727 – Est. Roma / Areiro – Restelo (encurtamento ao Saldanha)

CARRIS consolida resultados



Em 2010, a Empresa voltou a ultrapassar os objectivos estabelecidos pelo accionista Estado e consolidou o processo de modernização organizacional que tem vindo a ser realizado nos últimos anos.

O Relatório e Contas da CARRIS foi aprovado em Assembleia Geral, no passado dia 30 de Março. No exercício de 2010, a CARRIS alcançou, pelo terceiro ano consecutivo, um EBITDA positivo. Entre 2002 e 2010, ao nível do EBITDA, registou-se uma optimização de cerca de 61,6 milhões de euros.

No tocante às orientações definidas pelo accionista Estado, reflectidas no Contrato de Gestão onde foram identificados e quantificados os objectivos a atingir em cada um dos anos do mandato (2009-2011), as metas definidas para 2010 foram, uma vez mais, não apenas cumpridas, como, até, largamente ultrapassadas no que se refere à Qualidade da Oferta. Em termos de procura do serviço da CARRIS, 2010 foi um ano, essencialmente, de estabilidade. Ainda assim, deu-se uma ligeira subida de 0,1 por cento do número de passageiros transportados.

Os trabalhos desenvolvidos pelo IBBG -International Bus Benchmarking Group, grupo que integra várias empresas de

transporte de todo o mundo, revelam que a CARRIS foi considerada o operador mais eficiente, por apresentar o menor custo passageiro/quilómetro, de entre os 11 operadores considerados que actuam em onze cidades no mundo.

Focada na melhoria da qualidade do serviço, com o objectivo de inverter a perda de procura que durante cerca de duas décadas a Empresa teve de enfrentar, ao mesmo tempo que se impôs a obtenção de elevados níveis de eficiência empresarial, a CARRIS tem procurado dar concretização, de forma coerente e consistente, a melhorias continuadas do seu desempenho, o que uma vez mais, em 2010, a análise de vários indicadores evidencia.

Dar uma nova e acrescida visibilidade e reconstruir a imagem do transporte público, associando-o a um estilo de vida mais moderno, cosmopolita e ambientalmente responsável, é o desafio a que a CARRIS tem procurado dar resposta, através do trabalho que tem vindo a realizar.

2011: ano complexo e desafiante

O presente ano será profundamente marcado pela pesada restrição financeira e orçamental que o País enfrenta. No entanto, a CARRIS continuará a apostar na qualidade do serviço prestado, prevendo-se a certificação, em 2011, de mais 6 carreiras.

O foco no mercado e no Cliente prosseguirá, procurando-se novas abordagens, quer através do marketing, quer através da área comercial, que permitam fidelizar os Clientes actuais e, ao mesmo tempo, captar novos públicos para o transporte público. O exercício de 2011 será, assim, complexo e desafiante, exigindo à CARRIS novas soluções e uma acrescida capacidade para prosseguir o seu processo de modernização e desenvolvimento empresarial.

“Sou grande apologista dos Transportes Públicos”



Que opinião tem da CARRIS?

Nota evolução de uns anos para cá?

Penso que a CARRIS presta um serviço fundamental à cidade. Sou uma grande apologista dos transportes públicos. Sou da opinião de que estes devem prestar um serviço com tal qualidade que constituísse, por si só, um incentivo à sua utilização. Uma rede que permita cobrir toda a área urbana, uma frequência que permita satisfazer as necessidades das pessoas, algum nível de conforto e segurança são alguns dos requisitos que considero fundamentais. Contudo, estou consciente de que isso não seria suficiente para alterar a mentalidade do português, para quem o automóvel é a sua verdadeira prioridade... Seriam necessárias umas boas campanhas publicitárias extremamente bem-feitas, para que algo mudasse. É muito importante reduzir significativamente o número de automóveis que circulam na cidade, para bem de todos nós. Esse deve ser o grande desafio da CARRIS. Por outro lado, a empresa pode ter também um papel formativo junto da população. Sempre que paro no trânsito atrás de um autocarro, dou comigo a ler o que está escrito na traseira. Não há dúvida de que este pode ser um modo de passar mensagens de carácter construtivo aos condutores, desde logo apelos a uma

condução segura. Quando penso na CARRIS, penso sempre nos carismáticos eléctricos ou naqueles velhinhos autocarros de dois andares, para os quais cheguei a correr nos meus tempos de Faculdade. Muita coisa mudou entretanto. Os autocarros são hoje dotados de um elevado nível tecnológico, apresentam elevados níveis de conforto e um profissionalismo dos seus condutores que em nada se compara com outros tempos. A imagem actual que tenho da CARRIS é a dos autocarros modernos, com as suas duas bandeirinhas a serem sacudidas pelo vento e que lhe dão um ar divertido. Quer queiramos quer não, os autocarros são sempre a imagem de marca de uma cidade.

Qual a sua primeira memória envolvendo a CARRIS?

Lembro-me dos meus tempos de Universidade, em que vinha do Montijo de barco e tinha de esperar na paragem, às vezes bastante tempo, pelo autocarro que me levaria à Faculdade de Letras. Enquanto esperava, ia estudando, pois perdia diariamente muito tempo em transportes. Finalmente lá chegava o velhinho autocarro de dois pisos e eu subia sempre lá para cima e... continuava a estudar.

Fazer + e melhor



A papelaria A-Ver-O-Jogo venceu o primeiro concurso "Ponto mob +". A entrega de prémios decorreu, dia 26 de Março, no Museu da CARRIS e distinguiu, ainda, a Papelaria José Maria da Cruz e a Tabacaria Montes Claros. A iniciativa tem por objectivo melhorar o desempenho deste canal de vendas e, consequentemente, procurar a captação de novos Clientes.

De modo a escolher os melhores pontos de venda, a CARRIS, para além do volume de vendas de cada estabelecimento, tem em conta a qualidade do atendimento prestado, traduzida na proactividade, preocupação com o Cliente e conhecimento dos produtos CARRIS, bem como as condições do espaço comercial, ou seja, a sua apresentação geral. Após a conclusão do primeiro concurso, a CARRIS concluiu que, na maioria dos casos, os Clientes dos "Pontos mob+" têm um bom atendimento.



Sempre a crescer

A Rede de Vendas da CARRIS continua a crescer. Já em 2011, entraram em funcionamento três novos "Pontos mob +":

- **Gare do Oriente**
Loja M24 – Gare do Oriente, Loja G-208
- **Algés**
Papelaria Globo – Shopping Center Avenida, Lojas 19/20, Av. dos Combatentes da Grande Guerra, n.º 128
- **Chelas**
Bar da Liga – Av. Paulo VI, Lote 14, Loja A
Dentro em breve, também os Clientes da zona da Bela Vista terão ao seu dispor um novo local de venda de títulos de transporte, localizado no Centro Comercial Pingo Doce.



A Elisabete formou-se em geografia. As viagens na CARRIS ajudaram-na a conhecer a geografia de Lisboa?

Sem dúvida. Naquela altura, os jovens não tinham carro próprio para se deslocarem. O autocarro era sempre a primeira hipótese de escolha. Até porque, naqueles tempos, o Metro andava sempre superlotado. Muitas vezes usávamos os autocarros de linha normal para conhecer a cidade. Dentro dos nossos planos de trabalho, um dos primeiros factores a considerar era a linha do autocarro e as suas características.

Em Lisboa, optaria por passear de moto ou escolheria o autocarro ou o eléctrico?

Se falamos em passear, claro que os autocarros turísticos são a melhor hipótese porque nos deixa livres para observar a cidade, apreciar o dinamismo das ruas e viver um pouco do ambiente citadino. Tal não é possível de moto. Quando já se conhecem as ruas de cor e apenas se quer ir e voltar, a moto é um excelente meio... sempre que não chove!

A Elisabete tem a carta de pesados. Via-se como condutora de um autocarro da CARRIS?

Um condutor de autocarro tem de ser muito mais que um bom condutor. Tem de saber pensar no conforto e na segurança das pessoas que transporta, assim como antever os problemas resultantes da circulação rodoviária. É uma profissão de muito mérito. Gosto de conduzir, mas acho que não gostaria de ter a condução de autocarros como profissão, pois isso choca um pouco com o meu dinamismo interior, com a minha "alta voltagem" competitiva...

A Elisabete é conhecida pelas suas participações no Dakar. A revista Lisboa CARRIS deixa-lhe aqui um desafio: levar um autocarro da CARRIS à próxima edição. Que lhe parece?

Não é impossível... Basta adaptar uma caixa de carga com o formato de autocarro ao chassis de um camião. A MAN é uma marca que tem muitos autocarros, por isso, a transformação não seria difícil. Parece-me que seria uma boa campanha de marketing para a CARRIS. O que acham da ideia? Deixo o desafio à CARRIS! Só não poderia levar passageiros, sob pena de chegarem ao fim todos um bocadinho indispostos... [risos]



Paixão partilhada

Em 1982, Agostinho Franco juntou-se à CARRIS. A empresa ganhou um dedicado trabalhador e um hoquista de primeira água para o seu Grupo Desportivo. Hoje, 29 anos depois, trabalha na área de Planeamento e Controlo de Gestão e treina a equipa de hóquei em campo da empresa, onde o filho já brilha à imagem do pai.

Quando entrou para a CARRIS?

No dia 18 Janeiro de 1982. Tinha 22 anos. Como o tempo passa.... Entrei como auxiliar. Actualmente, exerço funções na Direcção Financeira e de Controlo de Gestão. Mais concretamente, estou na área de Planeamento e Controlo de Gestão.

Porque escolheu a CARRIS?

O facto de jogar hóquei contribuiu para haver um interesse mútuo. O Grupo Desportivo da CARRIS era um organismo bastante dinamizador dentro da estrutura da empresa, pela forte adesão dos trabalhadores à prática desportiva.

E como tinham uma equipa de hóquei em construção, tudo se conjugou. Foi uma época muito interessante no final da minha adolescência e no início de uma nova era, isto é, o assumir de responsabilidades: trabalho permanente, casamento, ser pai... As pessoas que encontrei na comunidade desportiva da CARRIS foram as grandes responsáveis pela formação final da minha educação. Falo de homens de grande valor, com grande sentido humanista e que contribuíram imenso para passarem a mensagem do significado de estar inserido no espaço CARRIS.

Qual a sua opinião sobre a Empresa?

Enquanto colaborador e, apesar dos anos já passados, continuo a vir para o trabalho com enorme disponibilidade e vontade em contribuir para os diversos desafios que me são colocados e em levar a CARRIS a atingir os seus objectivos. A Empresa tem acompanhado os sinais do tempo, modernizando-se e indo ao encontro do que é necessário

para melhorar aquele que é o seu objectivo fundamental, isto é, a satisfação do cliente.

O que mudou na CARRIS desde que 1982?

Penso que temos conseguido nos últimos anos passar uma imagem para a opinião pública de que nos estamos a esforçar para estar mais próximos da população da cidade. Melhorámos imenso a nossa relação com o público devido ao rejuvenescimento do pessoal tripulante, o que se tem verificado nos últimos anos, que, por serem mais novos, estão melhor identificados com os sentimentos dos habituais utilizadores dos nossos serviços. A renovação da frota contribui também para essa melhoria. Tem havido um maior cuidado naquilo que tem a ver com a higiene e a segurança.

Como nasceu a sua paixão pelo hóquei?

Foi algo que foi acontecendo com o pas-

David Franco, atleta do Grupo Desportivo da CARRIS, representou Portugal no Campeonato Europeu de Sub-21 de Hóquei em Campo, na variante de sala, realizado em Itália em Janeiro passado, tendo sido distinguido pela organização com o prémio de Melhor Jogador do torneio. Parabéns ao David Franco e ao nosso Grupo Desportivo!



sar do tempo e proporcional à minha evolução como jogador. Quanto mais evoluía, mais me entusiasmava pela modalidade. No início, tinha amigos que jogavam hóquei e, constantemente, tentavam persuadir-me a experimentar o jogo. Vê-los jogar era uma chatice... Desde logo porque não conhecia a modalidade e as suas regras e, mesmo que me fossem explicadas, não tinha qualquer interesse pelo jogo. Mas, após tanta insistência, decidi experimentar e esses meus amigos foram-me transmitindo algumas informações mais técnicas sobre a modalidade e eu fui aperfeiçoando esses gestos na rua. Um dia decidi ir com eles ao treino, no Sport Lisboa e Benfica. Como já tinha algum trabalho de rua feito, as coisas não me correram mal, inclusive, no primeiro dia, participei num jogo de treino entre os juniores e os seniores. A partir daí foi um desenrolar de acontecimentos: treinos + jogos = evolução... Quanto mais evoluía mais me interessava pelo jogo. Devo ser o jogador que mais vezes representou a Selecção Regional de Lisboa: entre 1977 e 1992, estive em todos os jogos de selecções regionais. Após um interregno entre 1993 e 1997, regresssei à modalidade e ainda nesse ano consegui ser seleccionado para uns jogos com uma equipa de Macau que visitou o nosso país – tinha 38 anos.

Para quem não conhece, o que é o hóquei em campo?

Descrever a modalidade a quem não a conhece, não é fácil. Mais a mais quando, no nosso país, ao falarmos de desporto se pensa logo em futebol. Com expressão mundial, o hóquei em campo exige uma grande coordenação e desenvolvimento motor. Por outras palavras, é preciso ter uma grande destreza com esse objecto obrigatório (o stick), que, sendo estranho ao nosso corpo, dificulta à partida o desenvolvimento das acções motoras. O resultado final é uma modalidade esteticamente de grande beleza pelas suas acções técnicas e tácticas, que permitem desenhar no campo situações de jogo de grande efeito.

Ter um filho “craque” no hóquei em campo significa que a modalidade é uma paixão de família..

É uma paixão partilhada. O David desde muito cedo passou a acompanhar-me nos jogos e, naturalmente por isso, cedo ganhou o interesse pelo hóquei. Há, a propósito, um episódio que não resisto a contar: uma vez, com jogo marcado para o Norte e a minha mulher a trabalhar nesse fim-de-semana, não tive alternativa e levei o David comigo. Na altura ele era um bebé que ainda o deslocava num cesto. E

enquanto eu jogava, os meus colegas que estavam no banco tomavam conta dele... Como se percebe, esta e outras histórias semelhantes fizeram parte do seu crescimento, o que contribuiu para o conhecimento que ele hoje tem da modalidade e que o beneficia imenso como jogador. Desde muito cedo, aos 14 anos, começou a fazer parte das escolhas em várias selecções, no seu escalão etário ou noutros escalões acima do seu. Aos 16 anos, já participava em jogos com a selecção nacional sénior. Atendendo à sua grande qualidade técnica e táctica individual, o desafio que se lhe apresenta agora é difícil: ou continua a jogar no nosso país e a sua evolução não irá ter o desenvolvimento necessário para atingir outros patamares de qualidade/excelência da modalidade ou surge a possibilidade ir jogar para um país onde o hóquei é mais evoluído e a modalidade tem uma expressão diferente da nossa – nesse caso, chegar ao TOP poderá ser mais fácil. Independentemente disso e acima de tudo, o maior e melhor sentimento que poderei ter como pai é de perceber que os meus filhos terão a capacidade em distinguir a diferença entre bem o mal, e que possam fazer uso dos valores que lhes foram transmitidos pelos pais, na construção de um mundo melhor.

● COLUNA DO PROVEDOR



Elogios e reclamações

Em 2010, foram recebidas 4.652 comunicações: 3.226 por e-mail, 456 via Livro de Reclamações, 453 cartas, 422 por telefone, 54 pessoalmente e 41 por fax. Foi dada resposta a 2.748 reclamações de serviço e queixas de pessoal, no tempo médio de 5.34 dias. Também foram efectuadas 1.614 respostas a pedidos, sugestões, elogios de pessoal e de serviço (em 2009 – 1.728).

Em 2010, registaram-se 2.101 reclamações direccionadas ao serviço prestado, 933 queixas à atitude profissional dos trabalhadores, 1.524 sugestões e pedidos e 94 elogios.

Tipos de reclamações com maior expressão em 2010 e comparação com 2009:

	2010	2009
• Irregularidade	634	793
• Informação deficiente	344	343
• Bilhética	294	306
• Atendimento pessoal tripulante	261	250
• Condução agressiva	197	185
• Condutor não faz paragem	159	134

Apesar das inovações implementadas na rede de vendas e na renovação da frota terem sido alvo de comunicações dos Clientes nem sempre favoráveis, registou-se um aumento quer de elogios quer de sugestões apresentadas.

Em 2010, das 422 sugestões recebidas, foram implementadas 15, que contribuíram para melhorar:

- O site da CARRIS;
- Informação nos autocarros;
- Localização de paragens;
- Transporte de Clientes com mobilidade reduzida.

No que reporta a elogios ao pessoal, a maioria incidiu sobre a atitude comercial dos condutores em relação aos Clientes. Nos elogios ao serviço prestado destacam-se os direccionados à saudação de boas-vindas ao Papa Bento XVI e aos ajustamentos efectuados após a implementação da 3.ª fase da Rede 7.

Desempenho



Bom desempenho!

No 3.º Quadrimestre de 2010, foram distinguidos com o prémio “Desempenho+” 127 tripulantes, dos quais 22 são guarda-freios e 105 são motoristas. Neste grupo estão incluídos:

- 6 tripulantes que recebem o prémio pela 11.ª vez consecutiva
- 5 tripulantes que recebem o prémio pela 10.ª vez consecutiva
- 3 tripulantes que recebem o prémio pela 9.ª vez consecutiva
- 9 tripulantes que recebem o prémio pela 8.ª vez consecutiva
- 12 tripulantes que recebem o prémio pela 7.ª vez consecutiva
- 6 tripulantes que recebem o prémio 6.ª vez consecutiva
- 12 tripulantes que recebem o prémio pela 5.ª vez consecutiva

Regista-se, ainda, a entrada de 22 tripulantes que receberam este prémio pela primeira vez.

12 anos sem parar



MUSEUCARRIS
VENHA VIVAR NA HISTÓRIA

Decorridos 12 anos desde a sua inauguração, o Museu da CARRIS encontra-se agora a viver numa nova dinâmica, nomeadamente pelo aluguer de várias áreas para eventos, que têm tido uma crescente procura, entre os quais muitas festas de aniversário para crianças todos os fins-de-semana sendo que, este ano, até se realizou um casamento. O Museu é, hoje, um local de grande interesse cultural mas, também, um local privilegiado para festas em família.



Liderança no Feminino



O Auditório da CARRIS em Miraflores recebeu, a 15 de Fevereiro, o workshop "Liderança no Feminino", que contou com oradoras conhecidas pelo seu sucesso, como Leonor Coutinho (CARRIS), Teresa Cardoso

de Menezes (Informa D&B), Vera Pires Coelho (Grupo Edifer), Guta Moura Guedes (ExperimentaDesign) e Conceição Zagalo (IBM Portugal e presidente do GRACE). Esta iniciativa, com testemunhos de mulheres de

sucesso em meios maioritariamente masculinos, ajudou a combater o estigma de que a conciliação entre a vida pessoal e profissional é sempre mais difícil de gerir por parte do sexo feminino.

Procurou-se, ainda, inspirar os nossos colaboradores e colaboradoras a "ultrapassarem-se a si próprios" seguindo os exemplos das oradoras – pessoas normais que fazem coisas excepcionais.

Como forma de complementar esta iniciativa, inaugurou-se nesse dia a exposição de fotografia "Mulheres Portuguesas", da autoria de Gonçalo Cunha de Sá, que contou com o testemunho da piloto de todo-o-terreno, Elizabete Jacinto, uma das figuras mediáticas que participaram neste projecto.

NOTÍCIAS ARECA

NOVA EQUIPA

Realizou-se no passado dia 26 de Janeiro de 2011, a Assembleia Geral Ordinária para eleição dos novos elementos para os corpos sociais no biénio 2011-2012. Foram eleitos:

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

Presidente: Luciano Matias
Vice-presidente: José Chito
Secretário: António Leão Correia
Suplente: Manuel Marques

DIRECÇÃO

Presidente: José Bernardo
Vice-presidente: João Martins
1.º Secretário: António Leitão
2.º Secretário: José Brandão
Tesoureira: Fernanda Feio

1.º Vogal: Rui Pais
2.º Vogal: João Salavessa
Suplentes: Américo Neves e Mariana Abrantes

CONSELHO FISCAL

Presidente: Miguel Boieiro
1.º Secretário: Domingos Paulino
2.º Secretário: João Pinto Almeida
Suplente: Celestino Figueiredo
Na mesma Assembleia foram aprovadas as contas do ano de 2010 e a alteração dos Estatutos para a oficialização da ARECA em I.P.S.S. (Instituição Particular de Solidariedade Social).

ESTAMOS DE PARABÉNS!

O dia 9 de Março de 2011 foi Dia do Reformado da CARRIS! Em Santo

Amaro, comemorámos o 6.º aniversário da "ARECA" com a participação da nossa Orquestra Ligeira.

BOM APETITE...

O próximo almoço da ARECA já tem dada marcada: 21 de Maio. O cenário promete: Quinta da Feteira, em Almeirim. A concentração será no Parque Lourenço de Carvalho, no centro de Almeirim, às 11h00 horas. E o estacionamento junto à zona dos restaurantes, no Parque das Tílias.

A CONVIVER DAMOS CARTAS

Entretanto, anunciamos a continuação dos passeios familiares, do campeonato de sueca e dos convívios na nossa sede.



NOTÍCIAS DA BANDA

Duplamente em festa

A Orquestra Ligeira realizou, a 9 de Março, no Museu da CARRIS, em Santo Amaro, um concerto integrado nas Comemorações do 6.º Aniversário da ARECA e Dia do Reformado da CARRIS. O evento contou com a presença de Fernando Moreira da Silva, em representação do Conselho de Administração, e de muitos dos associados reformados. Mais um concerto, mais um desempenho da nossa Orquestra Ligeira muito aplaudido.



Com "Desempenho +"

No âmbito da Cerimónia "Desempenho +", que teve lugar no Auditório do Complexo de Miraflores da CARRIS, no passado dia 22 de Janeiro, a Orquestra Ligeira abrilhantou este evento com um concerto de música ligeira nacional

e internacional que muito agradou à assistência presente, constituída pelos motoristas e guarda-freios premiados, o Conselho de Administração e vários convidados.



Concerto de Reis 2011

O Grupo Coral, dirigido pelo Maestro Marco Santos, realizou um Concerto de Reis tendo por cenário a Igreja do Cristo-Rei de Algés, no passado dia 9 de Janeiro. Perante uma assistência que encheu por completo aquela igreja paroquial, o nosso Grupo Coral teve uma prestação do mais alto nível e vivamente aplaudida. Do repertório, naturalmente adequado ao evento, destacamos "Il bianco e doce cigno" de A. d'Avalos e os tradicionais "Do verão nasceu a vara", "Let it snow" e "Noite feliz", com arranjos do nosso Maestro Marco Santos.



GRUPO DESPORTIVO

Campeões... Campeões... Nós somos Campeões!

Após vencer os quatro jogos da fase final da prova, a nossa equipa de sub-18 conquistou o Campeonato Nacional de Hóquei em Campo. Nesta formação orientada por Filipe Romão, destacaram-se, especialmente, dois jogadores: David Franco e Luís Tavares, que muito contribuíram para que a equipa tenha tido uma média superior a dez golos por jogo.

Quando o melhor ataque é a defesa...

O Grupo Desportivo promove a prática do karaté, arte marcial centrada na autodefesa, na concentração e na autodisciplina, características muito úteis aos nossos tripulantes associados. Representada por António Ferreira e António Correia, a nossa equipa registou, recentemente, um 1.º Lugar Comité e um 3.º lugar Kata na Taça de Portugal KPS (Karaté Portugal Shotokan).

Xeque-Mate

De modo mais calmo, mas igualmente eficaz na promoção da auto disciplina e poder de concentração, temos o Xadrez. Nesta modalidade, terminou o Campeonato Nacional por equipas (2.ª Divisão), tendo a CARRIS garantido a permanência neste escalão, ao terminar a sua série no terceiro lugar. Três vitórias, outras tantas derrotas e um empate ditaram os 14 pontos da nossa equipa, que conta, essencialmente, com jovens promessas (todas sub20) do xadrez nacional. Parabéns aos vencedores!



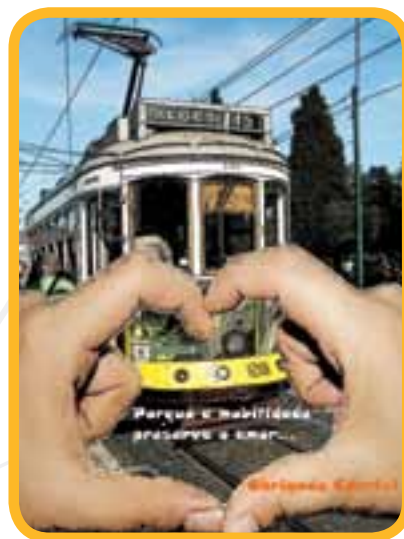
Somos os primeiros

O Auditório da CARRIS, na Estação de Miraflores, foi palco, a 14 de Dezembro, do primeiro workshop da associação ITS Portugal. A iniciativa abriu um ciclo de sessões que se espera venham a contribuir para a definição de estratégias de desenvolvimento de sistemas ITS (Intelligent Transport Systems) no sector. José Maia, director da Unidade de Controlo Operacional e Planeamento da Rede



da CARRIS, fez uma apresentação sobre "Sistemas de ITS na optimização da produção e na redução dos impactos", e conduziu uma visita-guiada à Central de Comando de Tráfego da CARRIS.

Amarelo: a cor do amor



Entre os dias 7 e 14 de Fevereiro, a CARRIS promoveu o "amor sobre rodas", convidando os seus Clientes e colaboradores a enviarem fotografias românticas num ambiente CARRIS. Os vencedores do passatempo externo, Marta Monteiro e Bernardo Rafael, ganharam dois passes anuais para poderem, durante o ano, continuarem o seu "clima de romance" a bordo da CARRIS.

A fotografia vencedora foi eleita através do nosso Facebook, tendo obtido o maior número de likes. Com o mesmo sistema, José Perpétuo Reis Valério venceu o passatempo interno.

Sinal solidário

No âmbito do Ano Internacional contra a Pobreza e a Exclusão Social foi inaugurada, em Lisboa, uma exposição internacional que sensibiliza cidadãos para a problemática dos sem-abrigo. "Welcome HomeLess" é um projecto pan-europeu itinerante, constituído por 13 estátuas de bronze de tamanho real, inspiradas em pessoas que vivem nas ruas, obra do escultor dinamarquês Jens Galschiøt. Na sequência do even-



to, José Manuel Silva Rodrigues foi convidado a escrever um artigo sobre o assunto para a revista CAIS, onde sublinhou que "a CARRIS, através da iniciativa CARRIS PRESENTE, tem-se envolvido na luta contra a pobreza e pela inclusão social, mobilizando os seus colaboradores e, também, os seus Clientes para este combate colectivo".

PROFORUM reúne em Miraflores

A CARRIS recebeu, em Miraflores, a 14 de Março, uma reunião da PROFORUM - Associação para o Desenvolvimento da Engenharia. Esta associação tem como missão ser um fórum de partilha de conhecimento e criação de novas ideias, bem como promover o debate e a divulgação que tragam melho-

rias às diversas áreas da engenharia portuguesa. O grupo de visitantes participou numa reunião de trabalho e teve, depois, oportunidade de conhecer a área de Escalamento e a Central de Comando de Tráfego, onde foi destacada a utilização de ferramentas tecnológicas desenvolvidas em Portugal.





Glaucoma

Não se fie no seu golpe de vista...

Estar de “olho aberto”
depois dos 40 anos é
essencial para controlar
uma doença que não tem
marcha atrás
- o glaucoma.

O glaucoma é uma doença de diagnóstico complicado, porque os sintomas manifestam-se tardiamente – ou seja, quando os danos no nervo óptico são irreversíveis.

Uma regular vigilância do estado dos olhos pode ser determinante para evitar a doença, que afecta basicamente pessoas com mais de 40 anos.

Juntamente com a retinopatia diabética, o glaucoma é das maiores causas de cegueira nos países desenvolvidos, afectando 2% da população.

O aparecimento de manchas nos olhos é dos primeiros sinais. Mas quando surgem é porque os olhos já há algum tempo sofrem com a doença, provocada por um aumento

da tensão ocular que provoca a destruição gradual do nervo óptico, com a inerente perda de visão e até mesmo cegueira.

Um dos maiores problemas na prevenção é o não se saber muito bem as razões que conduzem ao aumento da tensão ocular – esta sobe quando o líquido transparente que circula no globo ocular tem dificuldades em sair. Daí que os sintomas – perda de visão – tendam a surgir quando a doença já está numa fase avançada e as lesões do nervo óptico são irreversíveis.

No tipo mais frequente de glaucoma – primário ou crónico – devido à deficiente irrigação, o nervo óptico vai sendo danificado, alterando a imagem

que é transmitida do olho para o cérebro: começam a aparecer manchas brancas na periferia da visão.

A prazo, e sem tratamento, essas manchas vão aumentando, reduzindo consideravelmente (ou totalmente) a visão.

Este tipo de glaucoma crónico é mais frequente nos idosos, mas os mais jovens não são imunes, sobretudo havendo antecedentes familiares.

Nestes casos, é aconselhável uma visita ao oftalmologista, onde a medição da pressão intra-ocular é o instrumento fundamental de despiste e, caso o diagnóstico seja positivo, é meio caminho andado para controlar a evolução do glaucoma.

Os edifícios antigos podem ser tão eficazes energeticamente como os mais recentes?



Fotografe o código QR com o seu telemóvel e descubra mais sobre o nosso portefólio ambiental.

Modernizar edifícios de forma económica e eficiente: as nossas soluções inovadoras para a eficiência energética reduzem emissões e custos.

Desde tecnologias inteligentes para edifícios até às soluções de gestão de iluminação, a Siemens oferece um extenso portefólio de soluções energeticamente eficientes para a modernização de edifícios. Estes sistemas reduzem as emissões de CO2 e podem ajudar a baixar os custos de energia até 50 por cento e os de iluminação até 80 por cento.

[siemens.com/answers](https://www.siemens.com/answers)

SIEMENS



ESTA PÁSCOA TIRE UM TEMPO PARA VIAJAR NO TEMPO

VENHA AO MUSEU DA CARRIS

THIS EASTER, TAKE SOME TIME
TO TRAVEL IN TIME
COME TO CARRIS MUSEUM



MUSEU CARRIS
MUSEU DO TRANSPORTE DE LISBOVA

museu.carris.pt

Morada / Address:
Rua 1.ª de Maio, n.º 101 - 103
T. 213613067

Acessos / Access:
Eléctrico / Tram: 15E
Autocarros / Bus: 56, 714, 727, 732, 742, 751

Horários / Schedules
2.ª Feira a Sábado das 10.00 às 17.00 horas - Encerrado aos Domingos e Feriados.
Monday to Saturday from 10 am to 5 pm - Closed on Sundays and Holidays.