

LISBOA

CARRIS

N.º 70 • Série III • Ano 16 • 4.º Trimestre • Out/Nov/Dez 2011

carris 



CARRIS

apoia revitalização
do sistema de eléctricos
do Rio de Janeiro



PROPRIEDADE

carris 

DIRECTOR
José Maia

DIRECTOR-ADJUNTO
Luís Vale

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

APOIO FOTOGRÁFICO
Gabinete de Marketing

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: 7.000 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

Melhores dias virão

Na época festiva que atravessamos é habitual desejar às pessoas das nossas relações, pessoais ou profissionais, votos de “Feliz Natal” e “Bom Ano Novo”, quantas vezes sem que tal não passe de fugazes palavras sem correspondência num efectivo e consciente desejo interior.

É uma realidade que os votos que formulamos não conseguimos, infelizmente, alterar a realidade das coisas, mas talvez possamos, cada um de nós, fazer algo mais que amenize algumas das dificuldades e problemas com que outros se confrontam. Quantas vezes um sorriso ou uma palavra são suficientes.

Todos o sabemos, o próximo ano não vai ser fácil seja para o País, para a nossa Empresa ou para cada um de nós.

Creemos mesmo ser esta a única verdade com que poderemos contar, neste período de tantas incertezas.

Contudo, temos também de nos convencer acerca da nossa capacidade, individual e colectiva, para ultrapassar esta crise e que melhores tempos virão. Certamente com muito trabalho e sacrifício de permeio.

A CARRIS - assim como todos os que aqui trabalhamos - vai enfrentar novos desafios e dificuldades que, com trabalho, empenho e sentido de responsabilidade, iremos certamente ultrapassar.

Os 139 anos de vida da CARRIS não deixam dúvidas sobre a sua capacidade para encontrar as melhores soluções que permitam continuar a assegurar, como é sua responsabilidade, grande parte da mobilidade na cidade e região de Lisboa, neste contexto de grandes exigências e dificuldades.

Aos nossos leitores, a Direcção e Conselho Redactorial da “Lisboa Carris” desejam um Feliz Natal e que no próximo ano, encontrando determinação e ânimo para defrontar as dificuldades, possamos usufruir, com saúde, da felicidade que merecemos.

José Maia

A revista Lisboa CARRIS deseja, a todos os seus leitores, um Feliz Natal e um bom ano de 2012.



Aproximando-se o Natal e a chegada do novo ano, quero desejar, a cada um de vós, bem como aos vossos familiares e amigos, os melhores votos de Boas Festas.

O Natal é um tempo de reflexão e de dádiva.

Por isso, neste período tão difícil para o nosso País, em que muitos portugueses vivem o drama do desemprego, enfrentando enormes dificuldades e incertezas, tudo o que, cada um de nós, possa fazer para ajudar a mitigar um pouco as dificuldades dos outros dará maior sentido à nossa vida, tornando-nos mais úteis.

Aproveitemos, pois, este tempo de Natal para o fazermos.

O ano de 2012 será, para todos, um ano difícil, o que nos exige capacidade e engenho para ultrapassarmos e vencermos as dificuldades. Não podemos, por isso, perder a esperança de que melhores dias virão.

Procuremos, pois, com o nosso trabalho, dar um contributo para melhorar a situação em que colectivamente nos encontramos, sabendo que Portugal já ultrapassou outros momentos de grande dificuldade.

Acredito convictamente que, ultrapassada a crise, Portugal será um País melhor, mais moderno e competitivo, em que todos poderemos sustentadamente viver melhor.

O sector dos transportes, em particular as empresas públicas, onde, naturalmente, se inclui a CARRIS, enfrentará

grandes desafios de reestruturação e modernização, o que exige que sejamos capazes de olhar o futuro de forma bem diferente. Sabemos bem que não será possível fazer mais do mesmo, porque o tempo nos exige inovação, novos e mais eficientes modelos de organização e funcionamento, uma nova abordagem do mercado e das necessidades da mobilidade. São, pois, novos desafios, complexos mas estimulantes.

Para nós, na CARRIS, que desde há muito nos habituámos a fazer diferente, com a ambição de fazer mais e melhor, não devemos ter receio, porque, sem dúvida, ganharemos mais esta aposta, tornando-nos cada vez mais uma empresa reconhecida e respeitada pela comunidade em que estamos inseridos.

Vamos, pois, com convicção continuar a trabalhar, porque só desta forma construiremos o nosso futuro, o futuro da CARRIS.

Que 2012 traga felicidade, saúde e trabalho, são os votos que formulo a cada um de vós.

Boa sorte.

Lisboa, Dezembro de 2011

J. Manuel Silva Rodrigues
Presidente do Conselho de Administração



CARRIS no Brasil

O Governador do Estado do Rio de Janeiro veio a Lisboa assinar um protocolo. A CARRIS vai ajudar na revitalização dos 'bondes' de Santa Teresa.

A 30 de Outubro de 1872, nascia no Rio de Janeiro a Companhia de Ferro Carril de Santa Thereza, empresa transportadora de passageiros com veículos – 'bondes' – que circulavam sobre carris.

À semelhança da Companhia Carris de Ferro de Lisboa, nascida no mesmo ano e também no Rio de Janeiro, conheceu várias etapas no seu crescimento. Depois da tracção animal, adoptou a energia eléctrica e um tipo de veículo que se manteve até aos dias de hoje praticamente inalterado, com bancos corridos e acessos laterais por um estribo de cada lado. Em 27 de Agosto último, na sequência de

um acidente, o sistema dos 'bondes' foi imobilizado para análise e considerações adequadas para a sua revitalização.

Durante o "6.º Encontro de Negócios Brasil - Portugal", realizado a 16 de Setembro no Rio de Janeiro, o Governador daquela cidade solicitou ao Ministro dos Assuntos Parlamentares de Portugal, Miguel Relvas, diligências para a promoção de uma cooperação técnica com a CARRIS, no sentido de retomar a operação dos 'bondes' de Santa Teresa, na cidade maravilhosa.

"Os 'bondes' fazem parte do cartão postal da cidade do Rio de Janeiro. Nós temos

a obrigação moral e cívica de retomar o serviço com uma outra qualidade. Os 'bondes' voltarão modernizados com a tecnologia dos eléctricos de Lisboa, com dignidade, não só para os moradores de Santa Teresa, que tanto lembra bairros portugueses, como também para todo o povo do Rio e do Brasil que ama esse meio de transporte tradicional e característico do bairro", sublinhou o Governador.

Contactada a CARRIS, o Presidente do Conselho de Administração, José Manuel Silva Rodrigues, colocou de imediato à disposição todo o conhecimento e experiência da Empresa e seus quadros para

ajudar no processo de revitalização dos 'bondes' de Santa Teresa. Ainda durante o mês de Setembro, uma delegação de quadros da DETRO – Departamento de Transportes Rodoviários e da CENTRAL – Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística deslocou-se a Lisboa. Foi objectivo desta viagem conhecer a rede de eléctricos da CARRIS e todo o seu sistema de operações, tomando contacto com uma realidade que, tendo tido origens muito semelhantes, evoluiu para uma situação que, com idênticas dificuldades de traçados e congestionamentos dos bairros do Rio de Janeiro – quais sete colinas da nossa carreira 28 – é perfeitamente viável, segura e capaz de atender não só os seus habituais clientes como satisfazer os prazeres dos viajantes mais curiosos e o lazer de quem os visita. A delegação realizou uma viagem de eléctrico pelas colinas de Lisboa, algumas bem mais íngremes, apertadas e difíceis, tendo concluído que, também, em Santa Teresa será possível que os 'bondes' voltem a circular com toda a sua beleza e em segurança.



No passo seguinte, entre 19 e 23 de Outubro, uma equipa de técnicos da CARRIS, constituída pelos engenheiros Martins Marques, Director da Unidade de Eléctricos, Filipe Fraga, responsável pela área de manutenção dos eléctricos e Sardinha Gomes, responsável pela

área das infra-estruturas da via-férrea, deslocou-se ao Rio de Janeiro, a pedido da CENTRAL, para melhor conhecerem a realidade dos 'bondes' de Santa Teresa.

No mês seguinte, em deslocação a Lisboa, o Governador do Estado do Rio de Janeiro celebrou com a CARRIS um Protocolo de Intenções entre as duas entidades (ver destaque).

No âmbito deste acordo de cooperação, a CARRIS prestará assessoria ao nível da definição das melhores soluções, quer na reconstrução da via, quer dos veículos, das redes de energia e da manutenção de todo o sistema, bem como o acompanhamento da respectiva implementação. Igualmente, poderá vir a ser prestada formação em áreas específicas a quadros e técnicos operacionais afetos a esta atividade.

Rio de Janeiro em Lisboa

A Estação de Santo Amaro recebeu, a 2 de Novembro, a visita de uma delegação do Governo do Estado do Rio de Janeiro, que assinou um protocolo com a CARRIS com o objectivo de promover acções de revitalização e futura manutenção do sistema de 'bondes' de Santa Teresa. O protocolo prevê, também, a formalização futura de um acordo de cooperação técnica, entre a CARRIS e a CENTRAL, que terá por finalidade estabelecer e regular a prestação de serviços. O referido acordo, homologado pelo Secretário de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, Sérgio Monteiro, foi assinado pelo Presidente da CARRIS, José Manuel Silva Rodrigues e pelo Governador do Estado do Rio de Janeiro, Sérgio Cabral Filho.

Com este protocolo, a CARRIS vê o seu conhecimento e experiência no sector dos transportes serem reconhecidos além-fronteiras.

Boas-Vindas a Angola



No passado dia 9 de Novembro, a CARRIS recebeu, em Miraflores, uma comitiva de gestores angolanos, no âmbito do programa "Formar para Melhorar o Transporte Público", desenvolvido pelo Ministério dos Transportes de Angola.

Com esta visita, os gestores puderam obter uma visão sistémica dos transportes portugueses e conhecer a atividade desenvolvida pelas diferentes empresas de transportes em meio urbano e suburbano.

Depois da sede executiva da CARRIS, a comitiva efectuou uma visita à Central de Comando de Tráfego e ao Museu tendo, ainda, viajado de autocarro em serviço público e de eléctrico pelas ruas de Lisboa.



Gerir melhor as Pessoas

Através do portal *myCARRIS* acede-se ao *myRH*, uma ferramenta que dá suporte ao novo paradigma de Gestão das Pessoas, baseado em Competências e em Objectivos.

Desenvolver internamente um portal para os seus colaboradores, significa para a CARRIS uma mudança na forma como se relaciona e investe nas Pessoas. Trata-se de um elo permanente, de identificação e de compromisso, com a Empresa. Para o colaborador, a empresa fica “mais perto” e torna-se mais simples resolver os assuntos, bem como consultar informação útil. Gerir é, também, comunicar, principalmente numa organização como a nossa, em que a maioria dos nossos colaboradores exerce as suas funções afas-

tada, fisicamente, das instalações da Empresa. O portal pode ser acedido, internamente, através de <http://my-carris> ou, no exterior, através da internet, em <https://mycarris.carris.pt>.

Novo Modelo de Gestão

Através do portal *myCARRIS* acede-se ao *myRH*, uma ferramenta que dá suporte ao novo paradigma de Gestão das Pessoas, baseado em Competências e em Objectivos.

O *myRH* permitirá ao colaborador aceder, com segurança, aos seus dados pessoais e, também, aos dados relacionados com o seu desenvolvimento profissional. Trata-se de uma ferramenta de gestão que permite, ainda, aos Gestores de Desempenho da Empresa que têm a seu cargo um conjunto de colaboradores, gerir e acompanhar o seu desempenho e o seu desenvolvimento de um modo formal e integrado.

O *myRH* suportará o novo Modelo de Gestão por Competências e Objectivos – concebido e desenvolvido

Cada colaborador saberá exactamente o que se espera dele em termos de perfil de competências e em termos dos objectivos que deverá alcançar

internamente pela equipa de Direcção de Pessoas e Capital Humano da CARRIS, tendo obtido o 4º lugar nos Prémios Inovação de 2011.

Competências e Objectivos

As Competências são o agregado de características dos indivíduos (motivações, traços de personalidade, conceitos de si próprio, atitudes e valores, conhecimentos e, ainda, aptidões cognitivas e comportamentais) que, quando medidas com fiabilidade e alinhadas com uma elevada capacidade de aprendizagem, potenciam o alcance do sucesso e da excelência no desempenho das funções. Por outro lado, os Objectivos são todos os indicadores que, quando estabelecidos, geridos e analisados de forma credível, podem ser uma forte ferramenta da Gestão de Desempenho, através do alinhamento estratégico entre os objectivos e expectativas da Empresa com os dos colaboradores. Os objectivos, para serem correctamente definidos, devem ser SMART, ou seja, específicos (specific), mensuráveis, adequados, relevantes e temporais. Específicos no sentido de serem fáceis de perceber, sem deixar dúvidas sobre o que realmente é pretendido (não subjectivos); mensuráveis, significando objectivos passíveis de serem medidos e contabilizados; adequados, isto é, estabelecidos de forma realista e ambiciosa, mas tendo em conta toda a envolvente e o histórico do colaborador; relevantes, para a Empresa, para a Direcção e/ou para o desempenho do próprio indivíduo; e, por fim, temporais, ou seja, definidos num prazo/horizonte temporal para a sua concretização.

Dois conceitos fundamentais

O novo Modelo de Gestão baseia-se e explora estes dois conceitos fundamentais – Competências e Objectivos. Passará a ser possível desenvolver o Capital Humano da CARRIS através da operacionalização deste novo modelo, em que cada um conhecerá as competências a desenvolver para uma optimização do desempenho das suas funções, bem como os objectivos a alcançar, com vista à optimização do seu desempenho.

Assim, cada colaborador saberá exactamente o que se espera dele em termos de perfil de competências e em termos dos objectivos que deverá alcançar.

Pretende-se implementar uma Mudança Cultural na Organização, uma vez que se passará de um momento anual de avaliação de desempenho para uma verdadeira Gestão do Desempenho, de uma forma contínua, objectiva e integrada, sempre com vista à optimização e desenvolvimento do Capital Humano da CARRIS.

O Modelo de Gestão integra três grandes tipos de competências: Organizacionais, Técnicas/Específicas e Relacionais/Comportamentais.

As competências Organizacionais aplicam-se a todos os colaboradores da empresa; por exemplo, o “Compromisso Organizacional” e a “Orientação para Resultados”.

As competências Técnicas/Específicas são as que estão intimamente relacionadas com a função do colaborador, tais como, a título de exemplo, a “Capacidade Analítica”, os “Conhecimentos de Inglês”, a “Condução (autocarros)”, a “Condução (veículos eléctricos)”, as “Técnicas Comerciais” ou as “Técnicas de Secretariado”.

Relativamente às Competências Relacionais/Comportamentais, como por exemplo, a “Comunicação”, a “Disponibilidade”, o “Trabalho em Equipa” ou a “Gestão de Conflitos”, são aquelas que, estando também relacionadas com a função que o colaborador realiza, remetem para o seu perfil profissional e não para o seu saber técnico.

Categorias e subcategorias

Cada uma das competências encontra-se dividida em “quatro quantidades”, que se denominam quatro níveis de proficiência, isto porque, dependendo das funções que cada um exerce, existem diferentes graus de exigência embora a competência seja a mesma.

Actualmente, está já definido um perfil de competências ideal para todas as funções da Empresa. Quando comparado com o perfil de competências individual, permite perceber os gaps de desempenho, bem como os seus potenciais. Ou seja, as competências onde um determinado colaborador se encontra abaixo daquilo que se definiu como ideal para a sua função (gap ou lacuna) e, por outro lado, as competências onde esse mesmo colaborador está acima daquilo que se definiu como ideal (potencial). Através desta análise é possível conhecer “o que lhe falta” e o que “tem a mais”, de forma a desenvolvê-lo e permitir que essa lacuna seja ultrapassada, por exemplo através de Formação, assim como tirar o maior partido do seu potencial noutras competências.

Após esta breve contextualização conceptual do Modelo de Gestão por Competências e Objectivos, torna-se importante referir como é que, através do myRH, se poderá aceder a toda esta informação.



Pessoal e Capital Humano

Ao entrar no myRH, através do portal myCARRIS, existe acesso a uma página com dois grandes ícones, "Pessoal" e "Capital Humano". Seleccionado o ícone "Pessoal", poderão ser consultados os dados pessoais, tais como a identificação completa e morada. Podem também ser acedidos aos dados de empregado, consultando o vínculo à Empresa, a categoria profissional e função, entre outros aspectos. No caso de um gestor de desempenho, ou seja, com colaboradores a si afectos, poderão ainda ser consultados aqueles mesmos dados relativos a todos os colaboradores a seu cargo.

Explorando o outro ícone, "Capital Humano", acede-se às Fichas de Enquadramento da Função, ou seja, às fichas em que se define, para todas as funções da Empresa, o perfil de competências ideal – para um desempenho óptimo da função. Poderá também ser consultado o Directório de Competências, isto é, o conjunto de todas as competências da Empresa, cada uma delas descrita nos quatro

níveis de proficiência referidos. Será ainda possível, a cada colaborador, aceder ao perfil de competências ideal para a função que desempenha e, comparando-o com o seu perfil individual, analisar os seus gaps e potenciais. Os gestores de desempenho, para além de acederem à informação sobre si próprios, terão, também, acesso às fichas dos colaboradores cujo desempenho gerem e acompanham, podendo, de uma forma mais formal, "ler" e analisar a sua equipa de trabalho – analisando os principais gaps a ultrapassar e principais talentos dos seus colaboradores.

Brevemente, estará também disponível no myRH, uma Ficha de Estabelecimento de Objectivos que permitirá, ao colaborador, saber o que se espera dele, e ao Gestor de Desempenho, coordenar de forma mais integrada e num suporte adequado, o desempenho dos seus colaboradores, ao longo do ano. A Equipa da Direcção de Pessoas e Capital Humano realizou acções de formação nas várias áreas da Empresa, de forma a transmitir os conceitos fundamentais deste Novo Modelo de Gestão, incluindo a utilização da ferramenta myRH.

Em jeito de conclusão...

...pode afirmar-se que as principais mais-valias deste modelo são: o facto de se gerir formalmente o desempenho ao longo do tempo (Gestão de Desempenho) e não apenas num único momento (Avaliação de Desempenho); o estabelecimento de objectivos SMART, numa lógica top-down, para toda a Empresa;

a Ficha de Enquadramento da Função e a Ficha de Estabelecimento de Objectivos, em que se define, objectivamente, aquilo que é esperado de cada um dos colaboradores; e

Cada colaborador terá acesso àquilo que se espera dele e ao que deveria ser um desempenho de excelência para a sua função – sendo que, da comparação entre ambos os perfis (ideal e individual), poderá analisar os seus gaps ou lacunas e os seus potenciais, o que lhe permitirá adoptar também um papel pró-activo no seu desenvolvimento profissional, até porque, como sabemos, o alcance dos objectivos dos colaboradores significa o cumprimento dos objectivos da Empresa.

Ainda + Desempenho +

No 2.º Quadrimestre de 2011, foram distinguidos 121 tripulantes com o Prémio "Desempenho +".

Destacam-se seis motoristas que receberam o prémio pela 13.ª vez consecutiva, ou seja, desde que o "Desempenho +" foi instituído em 2007. Uma nota, ainda, para quatro tripulantes que receberam o prémio pela 12.ª vez consecutiva.

Não se realizou a habitual sessão formal de entrega de prémios, contudo estes chegaram aos premiados através do respectivo Director de Estação.

A todos os premiados os nosso parabéns!





Assinalar o passado com visão de futuro

A CARRIS celebrou 139 anos de compromisso com a qualidade de vida de Lisboa e a mobilidade dos seus habitantes. Sérgio Monteiro, Secretário de Estados dos Transportes, honrou a Empresa com a sua presença nas comemorações, que decorreram no Complexo de Miraflores.

A CARRIS comemorou, no passado mês de Setembro, o seu 139.º aniversário. Celebrou-se um passado de muito trabalho e dedicação a Lisboa e à mobilidade urbana. Uma celebração igualmente voltada para o futuro, com a apresentação do novo portal *myCARRIS* e a assinatura de um Protocolo de Adesão do Ministério da Economia e do Emprego, através da Secretaria de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, ao Movimento 'Menos Um Carro'.

No Complexo de Miraflores, a festa começou cedo com a recepção aos convidados ao som da Banda da CARRIS. Seguiu-se o visionamento da curta-metragem 'Viagens com Vida' sobre a história da CARRIS. Nas suas intervenções, o Secretário de Estado das Obras Pú-

blicas, Transportes e Comunicações e o Presidente da CARRIS sublinharam a relevância histórica da Empresa e partilharam do sentimento de confiança no futuro. A meio da manhã, foram distinguidos os colaboradores que mais se destacaram no ano passado, designadamente pela Boa Condução, de que são exemplos o motorista Jorge Manuel Fernandes de Almeida, que conduz há mais de 36 mil horas sem registo de acidentes ou incidentes e o Guarda-Freio Luís Filipe Gonçalves Jorge, que atingiu 33 mil horas de condução sem acidentes. Igualmente aplaudidos por toda a Empresa foram os oito colaboradores que já levam mais de 35 anos de dedicação à CARRIS – é obra!

Entretanto, a CARRIS premiou também os seus colaboradores que, mais uma

vez, participaram no Prémio Inovação CARRIS, que distingue as ideias que contribuem para melhorar e valorizar o dia-a-dia da Empresa.

Referência, ainda, para a visita realizada à Central de Comando de Tráfego, oportunidade para ver em acção os homens e as mulheres que ajudam os tripulantes a melhorarem, cada vez mais, o seu desempenho. Nesta ocasião, foi oficialmente apresentado o *myCARRIS*, portal dedicado aos colaboradores da Empresa que, pelas suas características, terá sido o melhor presente que a CARRIS poderia receber no seu dia de aniversário.

Uma manhã para celebrar o sucesso da marca CARRIS e o mérito dos colaboradores que se esforçam todos os dias para servir os Clientes.



Fado – Património da Humanidade

O 'nosso amarelo' nos acordes universais

*(...) O amarelo da Carris
Vai da Alfama à Mouraria
Quem diria
Vai da Baixa ao Bairro Alto
Trepá à Graça em sobressalto
Sem saber geografia (...)*

O célebre poema “O Amarelo da CARRIS”, escrito por José Carlos Ary dos Santos e interpretado por Carlos do Carmo, será, porventura, a ligação mais forte entre o fado e a CARRIS. Mas não é a única...

Por um lado a história do fado, confunde-se com a história da cidade de Lisboa. E a história da cidade de Lisboa confunde-se, com a história da CARRIS, a empresa que “transporta” a cidade há 139 anos.

Como declarou Carminho, nome maior da nova geração de fadistas, nesta mesma revista, na sua edição 61, “Muitos fados cantam Lisboa. A CARRIS faz parte desse cenário encantado que nos leva a imaginar os bairros mais típicos, cravados pelos carris, aonde, já ao longe se ouvem as campainhas estridentes de quem ainda não se vê mas já vem

vindo”. Ou seja, o fado canta Lisboa e esta não seria a mesma sem a CARRIS. A CARRIS felicita o fado – expressão cultural do povo português – por ter sido justamente eleito Património Imaterial da Humanidade pela UNESCO.

Uma mensagem dirigida a todos os fadistas, músicos e compositores, que souberam, ao longo de décadas e décadas, colocar numa canção todo o sentimento de um povo inteiro.

Uma satisfação maior porque, sendo parte da história de Lisboa e dos seus bairros mais típicos, a CARRIS se sente também, por maioria de razão, parte da história fado. Uma sorriso iluminado, uma vez que, entre outras iniciativas, os eléctricos são palco do fado nos concertos proporcionados nos Santos Populares a bordo destes veículos indissociáveis de cidade, percorrendo os bairros típicos.

A CARRIS associa-se, todos os anos, às Festas de Lisboa, promovendo várias iniciativas culturais, entre as quais, concertos de fado a bordo do Eléctrico 28. Esta iniciativa, organizada em parceria com a EGEAC, anima várias viagens do 28 durante o mês de Junho e promove o fado junto dos lisboetas e dos muitos turistas que visitam Lisboa no Verão.

Voltemos a Carminho: “O que seria da Bica sem os bares, os alfarrabistas e o elevador? ‘Quem’ seria o Chiado sem os teatros, o Fernando Pessoa e o Eléctrico 28? Como seriam vividas as ruas sem os carris, memória de outros tempos onde passaram e passearam tantos amantes de Lisboa? Fazem parte da geografia da cidade”. Parabéns ao fado, Património Imaterial da Humanidade!

Casa nova... novas opções de mobilidade

No âmbito da abordagem comercial e de marketing ao sector imobiliário, a CARRIS desafiou a EPUL para uma parceria, visando estimular os novos proprietários a refletirem sobre a sua mobilidade.

Este projecto será concretizado em duas fases. Na primeira, já concluída, a EPUL enviou uma carta de boas-vindas aos recentes proprietários de casa/loja/escritório/estacionamento, com um desdobrável do mapa de rede CARRIS,

convidando as pessoas a deixarem o seu veículo em casa e a viajarem de transportes públicos. Na segunda, que se prolongará no tempo, com uma abordagem mais próxima e segmentada por zona, é enviada uma carta onde se inclui um folheto informativo da oferta CARRIS na zona, aguçando a curiosidade dos Clientes a conhecer e utilizar os transportes públicos. Para facilitar a experimentação do serviço é oferecido um cartão com 10 viagens.



Academia CARRIS

Aprender e ensinar



A Academia CARRIS é um projecto integrado no plano de anual de formação da Empresa, dirigido aos quadros mais jovens, que pretende desenvolver e potenciar o talento e a liderança de excelência, através da disseminação do conhecimento e de boas práticas de gestão.

Este novo projeto da CARRIS foi formalmente apresentado no passado dia 22 de Novembro, numa sessão que contou com a presença de Silva Rodrigues e de Moreira da Silva, respectivamente, Presidente e Vogal do Conselho de Administração, que, desde o início, incentivaram este projecto.

Os jovens quadros foram integrados em equipas de trabalho e deverão desenvolver, até Junho de 2012, projectos inovadores, enquadrados em temas pré-definidos de interesse estratégico para a CARRIS e para a sociedade em geral, que serão apresentados no final do ano lectivo.

No contexto da Academia CARRIS, os jovens quadros elegeram individualmente, de entre quadros mais experientes, os seus Mentores que, ao longo do ano lectivo, lhes irão transmitir a sua experiência pessoal, orientações e aconselhamento.

Andamos a pensar no Civismo

Na CARRIS, pensamos nos colaboradores, nos clientes, na comunidade. Esta é a razão pela qual se encontra a decorrer o Projecto Escolas – Andamos a Pensar no Civismo. Uma iniciativa que visa promover os comportamentos cívicos em jovens, em idade escolar, utilizadores ou potenciais clientes dos nossos serviços, com o objectivo de reduzir a ocorrência de actos de violência e vandalismo a bordo dos autocarros e eléctricos da CARRIS.

Esta actuação, incisiva na área da Responsabilidade Social, não teria a mesma dimensão e impacto sem o envolvimento directo da Polícia de Segurança Pública e de três escolas, situadas no percurso da carreira 751 – Escola Secundária Marquês de Pombal, Colégio Nuno Álvares Pereira e Colégio Pina Manique - que colaboram activamente com a CARRIS neste projecto.

Esta acção-piloto dirige-se a um grupo restrito de alunos, identificados por cada uma das escolas envolvidas, utilizadores frequentes dos nossos serviços de transporte. Realizaram-se já duas acções de sensibilização com resultados muito positivos, tendo as diversas entidades retirado os correspondentes benefícios e conclusões.

Formação em alta



A Carristur tem vindo a realizar, desde Julho de 2010, acções de formação para diversas empresas no sector do transporte de passageiros e mercadorias, bem como para particulares que pretendem aceder a este ramo de actividade.

Até agora, passaram pelos Centros de Formação Carristur 1.353 formandos, distribuídos essencialmente por três cursos: Formação Inicial Acelerada para Motoristas de Veículos Pesados de Passageiros, Formação Contínua Para Motoristas de Veículos Pesados de Passageiros e Formação Contínua Para Motoristas de Veículos Pesados de Mercadorias.

A obtenção da Qualificação implica o aproveitamento ao longo da formação, assente em diversos critérios avaliativos como a assiduidade, pontualidade, participação e exercícios escritos e

práticos que vão sendo realizados ao longo do curso, nomeadamente em matéria de racionalização de consumos.

Projecto Transdev

A Transdev adjudicou à Carristur um projecto de consultoria e formação para o ano de 2012. Numa primeira fase, já realizada, a Carristur preparou e submeteu a candidatura a fundos do POPH para o plano de formação da Zona Centro do país, previsto para 2012. A partir de Março, dar-se-á início às acções que garantirão mais 6.300 horas de formação a 232 colaboradores da Transdev.

Parceria Fernave

O mês de Novembro trouxe, ainda, dois protocolos, ambos celebrados entre a Fernave e a Carristur. No dia 7, foi assinado um acordo para assegurar a avaliação e reavaliação psicológica e exames psicotécnicos dos condutores e formandos da Carristur e dos candidatos à categoria de condutor de pesados de passageiros e carros eléctricos. No dia 11, foi celebrado o acordo de utilização de veículos para homologação dos seus cursos para motoristas de pesados de passageiros.

Em Dezembro as duas entidades assinam novo protocolo, agora para a realização de acções conjuntas a desenvolver no Centro de Formação do Entroncamento. Esta parceria visa garantir formação nos mais diversos domínios da área dos transportes, mas com particular enfoque na Qualificação de Motoristas de veículos pesados e de táxis.

Nova imagem

Em Setembro a Carristur procedeu à renovação da imagem da frota de autocarros panorâmicos na cidade do Funchal com o objectivo de fazer crescer a notoriedade da marca Yellow Bus. A nova imagem reflecte os valores essenciais da marca, e a decoração dos veículos é o

culminar de um processo global de renovação de toda a imagem, garante de maior visibilidade dos nossos serviços aos turistas que visitam a ilha da Madeira. Siga a carristur no site www.yellowbustours.com e procure-nos no Facebook, Twitter, YouTube e TripAdvisor

De parar o trânsito!...



A 30 de Setembro, o Mob Carsharing comemorou o seu 3.º aniversário e, para assinalar a data, desafiámos os lisboetas a repensar o conceito de partilha. Para passar a mensagem de partilha de carro organizámos uma acção

de rua com 10 veículos Mob Carsharing que animaram o tempo de espera em alguns semáforos da cidade. Os condutores aproveitaram estas paragens para sair dos carros e trocaram de viaturas entre si, numa clara alusão ao 'SHARE' do Carsharing. Tiveram, ainda, oportunidade de abordar as pessoas que passavam na rua e que circulavam nos seus veículos particulares.

E porque estamos em época de poupanças, a CARRIS lançou um novo pacote de fim-de-semana, com valores mais ajustados às necessidades dos clientes e reduzimos a anuidade dos clientes empresa em 50 por cento. Os colaboradores CARRIS, Carristur e Carrisbus, estão isentos de anuidade, pelo que poderão aderir ao Mob Carsharing e pagar apenas as reservas que efectuarem. Mais informações através de 707 20 70 80 ou em www.mobcarsharing.pt



Queres ser um Cliente CARRIS?

A CARRIS reconhece a necessidade de aproximar a sua marca dos mais jovens. Esta necessidade é ainda maior quando, chegados à maioridade, os jovens têm possibilidade de ter carta de condução e podem deixar de usar o transporte público.

O desafio é mostrar a este público que a CARRIS se adapta ao mercado e aos novos tempos de forma dinâmica, moderna e cidadã, dando resposta a diversas necessidades de mobilidade. Um dos momentos cruciais para chegar a este público é a entrada na faculdade, etapa marcante na vida de qualquer jovem estudante, altura em que se repensam opções e se tomam decisões. São cerca de 80.000 novos alunos que chegam todos os anos às instituições de Ensino Superior dos quais 43 por cento mudam de distrito de residência. A CARRIS marcou presença em diversas universidades na Recepção ao Caloiro. Esta iniciativa foi dividida em três ações, que visaram cativar estes Clientes para o transporte público, demonstrando que esta é a opção certa e moderna a ter, promovendo a qualidade de vida de cada um e a sustentabilidade da nossa cidade. Numa primeira acção, a CARRIS esteve presente na publicação, escrita e online, "Guia do Caloiro

2011" com uma peça de comunicação intitulada "Queres ser um Cliente CARRIS? Descobre como, aqui", elegendo os principais passos a seguir para alguém se tornar um verdadeiro fã da marca! Esta peça, com uma distribuição gratuita de 20.000 exemplares nas principais universidades e politécnicos de Lisboa, teve uma aceitação muito positiva por este público.

Na segunda acção, a mesma mensagem foi enviada – via email – para uma lista de contactos de faculdades e associações de estudantes, para uma vez mais responder às principais dúvidas e questões sobre a adesão ao nosso sistema de transportes públicos. Na terceira acção, a CARRIS esteve em 15 faculdades interagindo com os jovens estudantes e oferecendo um kit caloiro CARRIS, constituído por um desdobrável do mapa de rede CARRIS, um voucher de oferta CARRIS e um íman em forma de eléctrico. Seguidamente, os caloiros foram convidados a participar em passatempos e

jogos. E para terminar, um novo convite aos jovens, desta vez para tirar uma fotografia numa máscara de autocarro ou eléctrico, posteriormente publicada na página do Facebook da CARRIS. É de assinalar que esta acção envolveu uma dinamização da marca ao nível das redes sociais muito interessante.

Tudo sobre a CARRIS via SMS

A meio de Novembro a CARRIS deu início à campanha "Em Linha ao Minuto", com especial enfoque nas funcionalidades "SMS ao minuto" e "EMAIL ao minuto". Esta campanha visa reforçar informação sobre as funcionalidades que a CARRIS disponibiliza aos seus Clientes para obtenção de informação de tempos de espera. A campanha sob o lema "Agora já não tem de esperar na paragem" esteve presente nos nossos veículos, sendo ainda acompanhada de informação online no site da Empresa.



Quem são os Clientes do Museu da CARRIS?



O Museu da CARRIS quer conhecer os seus visitantes e saber quais são os seus pontos fortes e fracos

Desde o início do mês de Agosto que o Museu da CARRIS disponibiliza aos seus visitantes dois modelos de questionários diferentes:

- Inquérito Geral ao Visitante – entregue no início da visita ao Museu e que pretende avaliar quem são ao certo, de forma genérica os Clientes do Museu da CARRIS.
- Inquérito de Satisfação ao Visitante – realizado no final da visita ao Museu e que pretende averiguar pontos fortes e fracos do Museu, de forma a melhor direccionar a sua oferta, no sentido de atrair cada vez mais visitantes.

Numa primeira análise do Inquérito Geral ao Visitante podemos concluir que:

- Os visitantes do Museu são, na maioria, do sexo masculino (54,35%);
- Têm, na maioria, idades entre os 36 e os 50 anos (32,07%);
- As nacionalidades de visitantes com mais preponderância são: a portuguesa (48,3%), a alemã e a francesa (ambas com 9,55%);
- Em termos de profissões dos visitantes as que mais se destacam são: os reformados (15,57%), seguidos pelos engenheiros (8,9%) e depois os estudantes (8,38%);

- Quanto aos principais meios onde tomaram conhecimento da existência do Museu temos a Internet como primeira escolha, com 31,61%, seguida de recomendações de amigos e familiares com 18,97%, seguido dos Guias Turísticos, com 14,37%.

E ainda:

- Os Clientes estão em geral muito satisfeitos com o Atendimento, o Espaço e a Exposição Permanente;
- Todos os Clientes que responderam ao inquérito informaram que recomendariam o Museu a terceiros;
- Como principais sugestões de melhoria apontam a possibilidade de visita ao interior de mais veículos, mais informação no Museu em espanhol e uma aposta maior na divulgação do Museu.

Museu conferencista

Realizou-se, no passado mês de Outubro, no Museu Municipal de Coimbra, um Ciclo de Conferências dedicado ao tema “Cem Anos da Tracção Eléctrica em Coimbra – História, Mobilidade e Musealização”. O Museu da CARRIS foi convidado a participar, abordando as

questões da preservação do património e da relação com o público.

Assim, a responsável pelo Museu da CARRIS, Susana Esteves da Fonseca, fez uma apresentação onde, depois de traçada uma breve história da CARRIS, focou os aspectos ligados à criação do Museu, preservação, inventariação e exposição, e das actividades que se vêm desenvolvendo no sentido de ir ao encontro das expectativas dos diversos tipos de públicos que o visitam.

Já em Novembro, a responsável do Museu foi convidada a participar num Colóquio organizado pelo “Grupo Amigos de Lisboa” subordinado ao tema “Lisboa: de 1850 ao Futuro”, onde realizou uma apresentação focada essencialmente no papel primordial que a CARRIS teve, e continua a ter, na expansão e desenvolvimento da cidade de Lisboa.

Esta apresentação tornou evidente esta realidade, evidenciando a importância crescente e a complexidade que as questões da mobilidade foram suscitando, constituindo hoje um factor crítico de competitividade e de sustentabilidade do desenvolvimento de Lisboa e da área metropolitana em que a cidade se insere.

Sala Multimédia

O Museu da CARRIS continua a apostar em novas iniciativas que visam dinamizar o seu espaço e proporcionar experiências diferenciadas a todos os visitantes. Foi por este motivo que, no dia 19 de Setembro, foi inaugurado

um novo espaço denominado “Sala Multimédia”.

Nesta sala de cinema, os visitantes podem visualizar o filme “Viagens Com Vida”, que reúne um conjunto de testemunhos de antigos colaboradores da empresa, que nos relatam experiências únicas vividas no tempo que trabalharam na CARRIS.



Cenário de um romance

A Estação de Santo Amaro, na qual se inclui o Museu da CARRIS, foi o cenário escolhido para o motorista Hugo Frutuoso realizar uma sessão fotográfica para o seu álbum de casamento.

A Lisboa CARRIS deseja as maiores felicidades ao casal!



© Carlos Porfírio

Sabia que...

...até Maio de 1928, em Portugal se circulava pela esquerda, tal como ainda hoje acontece no Reino Unido? No Jornal “O Século” de 16 de Maio de 1928, é publicado o seguinte anúncio: “Circulação de veículos: A Direcção do A.C.P. (Automóvel Clube de Portugal) avisa os seus consócios, automobilistas em geral e ainda os condutores de veículos que circulam no País, de que, a partir das 24 horas do dia 31 de Maio, a circulação geral muda, fazendo-se ao contrário do que está preceituado, isto é: os veículos civis e militares passam a rodar pela direita, dando a esquerda ao centro das estradas e ruas, em todo o território do continente e ilhas adjacentes. A ultrapassagem far-se-à pela esquerda do veículo a ultrapassar.” Se para alguns tal mudança foi quase indiferente e para outros apenas significou a mudança de deitar fora velhos hábitos substituindo-os por outros novos, para a CARRIS implicou despesas e muito trabalho já que, para além dos inevitáveis estudos prévios, foi necessário mudar, da noite para o dia, a quase totalidade de agulhas e bandeiras de paragem de modo a não prejudicar o normal funcionamento dos carros eléctricos. No dia 1 de Junho de 1928, à hora habitual, todos os eléctricos saíram das suas estações circulando já pela direita. O Diário de Notícias do dia 2 de Junho, noticiava “O serviço dos carros eléctricos concorreu grandemente para a regularização do trânsito em geral. Os condutores que hesitavam no caminho a seguir guiavam-se pelos veículos da Carris e prosseguiram sem dificuldade”.

Acordo Ortográfico

Descubra as diferenças



A Lisboa CARRIS será diferente em 2012. A partir do próximo número, o leitor notará algumas diferenças na forma como a revista é escrita. O mesmo é dizer que os textos editados passam a respeitar o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa. Esta mudança é originada por uma Resolução do Conselho de Ministros que determina a aplicação do Acordo, a partir de 1 de Janeiro de 2012, por parte do Governo e todas as entidades que dele dependem.

Datado de 1990, o acordo tem como objectivo uniformizar a ortografia da língua portuguesa de modo a fortalecer a presença desta língua no Mundo.

Devemos todos seguir as directrizes do acordo, se quisermos escrever em bom português. Esta não é a primeira vez se dão passos nos sentido de reformar a Língua Portuguesa. Por exemplo, em 1931 foi aprovado o primeiro Acordo Ortográfico entre Brasil e Portugal que acabou por não ser posto em prática. Vejamos, com alguns exemplos práticos, o que muda.

Alfabeto

- O alfabeto português passa a incluir 26 letras com a inclusão do K, W e Y

Passam a escrever-se com minúscula

- Os nomes dos dias da semana: segunda-feira, sábado ou domingo

- Os meses do ano: janeiro, fevereiro, março...
- Os nomes dos pontos cardeais: norte, sul, este...

Pode decidir se usa maiúscula ou minúscula nos seguintes casos:

- Títulos de livros: Guerra e Paz ou Guerra e paz
- Formas de tratamento: Exmo. Sr. ou exmo. sr.
- Cursos ou disciplinas: Matemática ou matemática
- Toponímia: Avenida da Liberdade ou avenida da liberdade

O que não se lê, não se escreve

Desaparecem as consoantes mudas de:

- **CC** Colecção passa a coleção mas mantém-se a palavra ficção
- **CÇ** Acção passa a ação mas mantém-se a palavra convicção
- **CT** Acto passa a ato mas mantém-se a palavra pacto
- **PÇ** Adopção passa a adoção mas mantém-se a palavra opção
- **PT** Óptimo passa a ótimo mas mantém-se a palavra adepta

Estes são apenas alguns exemplos. Existem mais pormenores a ter em conta para passar a escrever no bom português do Acordo Ortográfico.



Susana Albuquerque,
Secretária-Geral
e Coordenadora dos
Programas de Educação
Financeira da ASFAC
- Associação de Instituições
de Crédito Especializado

2012: Missão Poupar

O acto de poupar é muito importante. Ter dinheiro de parte para uma situação de emergência ou para gastar numa determinada acção que lhe dê prazer dá-lhe o controlo sobre o seu dinheiro e sobre a sua vida.

Gastar mais do que tem e deixar que o mês seja maior do que o ordenado, dá-lhe a sensação de que é o dinheiro que o controla a si. Use o dinheiro como um meio para lhe facilitar a vida e exerça sobre ele todo o controlo. Comece por poupar. Mas, como poupar em tempos de crise? Com situações económicas mais ou menos favoráveis, devemos sempre poupar até porque, o mais importante, não é quanto se poupa mas sim, o acto de poupar em si.

Dicas

Comece a poupar, sabendo, ao certo, onde gasta o seu dinheiro. No início de cada mês faça um orçamento pessoal onde aponta, de um lado, os seus ganhos. Do outro, aponte todos os gastos que prevê gastar o seu dinheiro. X para a renda de casa ou prestação do banco, X para as contas fixas como luz ou gás, X para a alimentação e ainda X para as despesas mais

pequenas como jornais ou café. Cada cêntimo conta e deve ser apontado. Quando fizer este exercício destine logo um montante para poupança, como se fosse uma conta que não pudesse deixar de pagar. Não interessa se coloca de parte 5 ou 500 euros, mas o acto em si e o hábito que é criado. O ideal é que o montante definido seja automaticamente transferido para uma conta a prazo – de preferência sem cartão multibanco ou cheques – e logo no início do mês. Durante o mês cumpra à risca o orçamento e vai ver que o dinheiro que tem chega para as suas necessidades. Aponte todos os dias os gastos que tem. No fim do mês volte a ler estes apontamentos e veja onde gastou dinheiro que podia ter poupado.

Aquele pequeno-almoço no café não poderia ter sido tomado em casa por metade do preço? Aquele livro que comprou não podia ter sido emprestado por um amigo ou requisitado numa biblioteca? Precisa de gastar tanto dinheiro em telemóvel? Faça uma análise cuidada aos gastos do agregado familiar e, em conjunto com toda a família, defina objectivos de médio e longo prazo. A poupança e o cumprimento dos objectivos são facilitados pelo envolvimento de todos os elementos, mesmo dos mais jovens.



O Chefe audaz

Leonel Mendonça é motorista da CARRIS desde 1996. Quando as suas mãos largam o volante dos autocarros da carreira 750, os seus pés começam a pedalar. É que Leonel tem paixão pelas duas rodas, e é de bicicleta que se desloca quando não está a trabalhar. Um verdadeiro exemplo de mobilidade na região de Lisboa!...

Aos 47 anos, Leonel Mendonça diz já ter desempenhado muitos papéis na sua vida profissional. Trabalhou num hotel, numa fábrica de transformação de plásticos e, devido ao gosto que a condução lhe dá, já passou por várias empresas de transportes. Estava na Rodoviária de Lisboa quando, em 1996, se mudou para a CARRIS. Acredita ter feito a escolha certa, mais a mais porque na CARRIS “cumprem-se horários”, e assim Leonel voltou a ter tempo para andar de bicicleta, paixão desde os seus verdes anos. Na infância andava nas bicicletas dos amigos até que, quando completou a 4.ª classe, um tio lhe ofereceu a sua primeira ‘máquina’. Na vida adulta, os deveres profissionais não deixavam muito tempo para os seus passeios, mas desde que está na CARRIS, tudo mudou para melhor. “A CARRIS devolveu-me a minha vida social”, revela-

-nos com visível alegria o homem que, há dez anos, criou e foi o grande dinamizador do Clube de Cicloturismo da CARRIS.

Por força do seu grande empenho na promoção do cicloturismo junto da Empresa, várias alcunhas simpáticas entretanto surgiram, como ‘O Mendonça das Bicicletas’ ou, a mais usada, ‘O Chefe’. E terá sido justamente esse empenhamento que fez com que a Federação Portuguesa de Cicloturismo e Utilizadores de Bicicletas (FPCUB) o convidasse para ser o seu 1.º Secretário.

A essência do cicloturismo está no contacto com a natureza, através de pequenos passeios (50 quilómetros) a uma velocidade reduzida de cerca de 20 Km/hora. Havendo muitos sócios que gostariam de ter passeios mais longos e com maior velocidade, a Federação viu em Leonel o homem ideal para os

implementar. Modesto, diz que nada se inventa, mas o desenvolvimento do Audace tem a sua assinatura. O Audace é “uma modalidade de cicloturismo, envolvendo passeios de média e longa distância, em autonomia total e andamento livre, onde os participantes não são obrigados a circular em grupo, cada um pedala no seu próprio ritmo, sendo que o horário de encerramento do passeio e dos postos de controlo determina o ritmo mínimo nos eventos”, revela-nos Leonel no seu blogue “Os Desafios Audace FPCUB”. Entretanto, através de um protocolo entre a Federação e a Câmara Municipal de Lisboa, Leonel deu cursos em meio urbano, tendo ensinado cerca de 300 adultos a andar de bicicleta, mas refere-se a isso com tremenda simplicidade.

Mais importante que tudo o resto, o seu grande amor pelas duas rodas é provado todos os dias quando pega na bicicleta para se deslocar da Estação de Miraflores, onde deixa o carro, para a de Cabo Ruivo, onde pega no seu autocarro. A bicicleta, essa, nunca o larga, por isso mesmo é que Leonel escolheu uma desdobrável... Vai com ele no autocarro, sempre à espera que o Chefe a desdobre e com ela se reafirme, dia após dia, como exemplo de modalidade.



Honrosa participação

Pelo segundo ano consecutivo, a CARRIS apoiou a participação de uma equipa de jovens quadros no Global Management Challenge, competição em que as equipas gerem empresas fictícias que competem com outras empresas.

Um jogo composto por diversas fases eliminatórias, com cinco momentos decisórios em cada fase, em que cada grupo, equivalente a um mercado, é constituído por sete ou oito equipas.

Na primeira volta, apenas as equipas que se consagram em primeiro lugar de cada grupo passam à fase seguinte. Foi este o caso da nossa equipa “Gestão sobre CARRIS”.

Teve um excelente desempenho ao longo da competição, mas na segunda volta, em que passariam as duas primeiras equipas à semifinal, posicionou-se em terceiro lugar, terminando – com brilhantismo! – a sua passagem pelo Global Management Challenge.

CARRIS reconhecida

A APEE distinguiu a CARRIS pelo 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 ocorrido no Museu da Electricidade no passado dia 13 de Dezembro, 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.



Recordamos que a CARRIS está, desde há cerca de seis meses, a desenvolver um processo interno conducente à Certificação em Responsabilidade Social pelas Normas Portuguesa NP 4469 e Internacional ISO 26000. Este tem sido um trabalho da Equipa CARRIS que já está a ser reconhecido.

● ● ● ● COLUNA DO PROVEDOR

Na Coluna do Provedor são apresentadas as questões mais relevantes sobre as reclamações, os pedidos, as sugestões e os elogios. Na qualidade de operador de transporte público vital para a cidade de Lisboa e para a sua área metropolitana, a CARRIS tem procurado minimizar as causas das reclamações através de diversas intervenções de que se destacam:

- o rejuvenescimento do pessoal tripulante, determinante na alteração de comportamentos e na obtenção de elevados padrões de desempenho profissional;
- a renovação da frota, assegurando maior conforto, acessibilidade, segurança e fiabilidade e contribuindo para a melhoria do desempenho ambiental;
- a atitude comercial no sentido de reforçar a quota de mercado, cativando mais utilizadores do transporte individual para o transporte público;
- a modernização da rede de vendas;
- as campanhas de informação ao público.

No entanto, uma parte substancial das causas das reclamações está relacionada com constrangimentos de mobilidade e de operacionalidade do sistema de transportes, como sejam:

- a utilização intensiva do transporte individual, provocando grandes congestionamentos nos principais eixos de penetração na cidade;
- a gestão viária que não assegura a prioridade ao transporte público;
- a multimodalidade e a intermodalidade sem as condições adequadas para a transferência de um modo de transporte para outro;
- a complexidade do sistema tarifário que dificulta a escolha do título, nomeadamente nos novos utilizadores;
- a insegurança nalgumas zonas da cidade, factor desmotivador da utilização do transporte público.

A actual conjuntura é propícia a uma maior utilização do transporte público, sugerindo-se uma intensificação da sensibilização da opinião pública e das entidades que poderão interferir para que mais cidadãos vejam o transporte público como uma alternativa válida à utilização do transporte individual.



NOTÍCIAS DA BANDA

● ● ● ● DENTRO DE PORTAS

Os nossos aplausos!!!

A Banda de Música e o Grupo Coral realizaram dois concertos no dia 1 de Outubro, um no Jardim de S. Pedro de Alcântara, o outro nas ruínas do Convento do Carmo. Com organização da EGEAC, os espectáculos inseriram-se nas comemorações do Dia Mundial da Música, tendo registado um elevado número de espectadores nacionais e estrangeiros e muitos aplausos!

A 5 de Novembro, teve lugar no Car Barn do Complexo de Santo Amar, o Concerto



Anual da Banda de Música, tendo como intervenientes os três principais elencos da Banda: Grupo Coral, Orquestra Ligeira e Banda de Música, que apresentaram um renovado e moderno repertório, também ele muito aplaudido! Neste con-

certo, foram apresentados oficialmente pelo Maestro Carlos Ribeiro dois novos músicos formados na Escola de Música da Banda, filhos de colaboradores da Empresa: Francisco Marmelo (Clarinete) e Inês Heitor (Sax Alto).

Grande pedalada

O Grupo Desportivo da CARRIS associou-se às comemorações do aniversário da Empresa, realizando o seu "1 Passeio Ciclista", dirigido a todos os colaboradores da CARRIS e suas participadas, assim como aos respectivos familiares. O passeio de 18 de Setembro iniciou-se da Estação de Santo Amaro e seguiu pela zona ribeirinha até à Praça do Comércio, passando ainda pela Rua da Prata, Rossio ou Saldanha antes do regresso ao ponto de partida. Este evento contou com a colaboração da Divisão de Trânsito da PSP e da Federação Portuguesa de Ciclismo e dos Utilizadores da Bicicleta, entidades que muito ajudaram no sucesso do passeio. Na mensagem proferida antes da partida foi dito que "partimos e chegamos todos ao mesmo tempo"! Todos foram vencedores... Prometemos voltar!

Pratique desporto. Faça-se sócio do Grupo Desportivo.



NOTÍCIAS ARECA

Centenário de Arnaldo Antunes

A direcção da ARECA esteve presente no almoço do 100.º aniversário do nosso amigo e associado Arnaldo Antunes, que se realizou na antiga FIL no dia 8 de Julho.

Campeonato de Sueca

Realizou-se em Outubro e Novembro, nas instalações da ARECA, em Santo Amaro, o 5.º torneio de Sueca, que decorreu com grande entusiasmo. Parabéns aos vencedores e honra a todos os participantes!

Almoço de Natal

O restaurante "A Valenciana", em Lisboa, foi cenário do 1.º almoço de Natal organizado pela ARECA. Aconteceu a 8 de Dezembro e foi pontuado com grande animação.

Assembleia-Geral da ARECA

Quando? Fevereiro próximo. A convocatória será enviada atempadamente pelo correio a todos os sócios em pleno gozo dos seus direitos.

Aniversário da ARECA

Comemoramos a 9 de Março o 7.º aniversá-

Desejamos a todos os sócios, reformados e restantes colegas, um FELIZ NATAL e um BOM ANO de 2012, com saúde na companhia dos seus familiares.

sário. Dentro em breve, seguirá carta com as coordenadas da confraternização que iremos promover.

Almoço Anual

O almoço anual será no 20 de Maio próximo, no Alto da Serra, em Rio Maior. Para mais informações: **216313017**.

Sabe a Bica...

A manhã de 26 de Setembro foi diferente no Ascensor da Bica. A CARRIS e a Taberna Tosca juntaram-se na iniciativa "Taberna Tosca com sabor a Bica", para a qual o Arquitecto António Costa Lima foi convidado a realizar uma ilustração sobre o Ascensor da Bica, que figurasse no Menu da Taberna Tosca durante essa semana. A ideia foi muito bem recebida por todos os Clientes do Ascensor que por lá passaram nessa manhã e encontraram o ilustrador em pleno processo criativo, aproveitando para partilhar diversos factos históricos e curiosos sobre este veículo. Foi também uma semana diferente na Taberna Tosca, situada na Praça de São Paulo, em que os Clientes puderam experimentar um almoço diferente, com sabor a "Bica".



Eléctrico de Natal: 31 anos a celebrar magia

Pelo trigésimo primeiro ano, a CARRIS organizou viagens a bordo do Eléctrico de Natal.

Entre 2 e 17 de Dezembro, o Eléctrico de Natal saiu à rua para delícia de mais de 6 milhares de crianças de várias

escolas, contando com a participação das marcas CHOCAPIC, YOCO e SIC K. Ao longo desses dias, o Pai Natal conduziu o eléctrico da CARRIS numa viagem com a companhia do PICO, a mascote da CHOCAPIC.

126 Anos de Glória

A CARRIS celebrou, a 24 de Outubro, o 126.º aniversário do Ascensor da Glória, inaugurado em 1885. Considerado um verdadeiro ex-líbris da cidade, o Ascensor da Glória atrai diariamente milhares de turistas e, naturalmente, os próprios lisboetas, na ligação entre a Praça dos Restauradores e o Bairro Alto. Para celebrar a ocasião, os CTT têm à venda um bilhete-postal, da autoria do designer Francisco Galamba, com franquia incluída (Inteiro Postal) alusivo ao tema, para circulação em todo o território nacional.

Novo site Carrisbus - Faça o favor de entrar

O novo site interno da Carrisbus, com uma interface renovada que permitirá aos utilizadores internos aceder a um leque alargado de informação.

Permite mil e uma coisas:

- **Criar "ilhas" de Informação nas oficinas** – postos de consulta da informação técnica, necessária para as reparações de autocarros e eléctricos, nomeadamente, manuais, instruções de trabalho e catálogos de peças;
- **Centralizar a informação e mantê-la actualizada** – criação de um banco de dados de conhecimento onde os utilizadores partilham, compilam e atualizam informações com vista à rápida obtenção de informação fiável;

- **Integrar ferramentas existentes, assim como novas, numa única plataforma** – preenchimento de registos e formulários, de forma a agilizar os processos e a automatizar o tratamento dos dados, reduzindo a carga administrativa do trabalho de registos. Mais. A manutenção do site e o acesso não comportam custos, pois não requerem qualquer tipo de licença de software. É possível aceder ao site em qualquer computador ligado à rede interna, e os dados técnicos são obtidos de forma direta agilizando as tarefas do Apoio Técnico e Administrativo.



Silêncio, vamos rir...

Sorrir é uma reacção genuína, espontânea e que transmite uma sensação positiva. Agrado, satisfação, gratidão, diversão, reconhecimento e tantas outras emoções que se sintetizam num sorriso... Pela sua saúde, ria ou, pelo menos, sorria.

Como é costume dizer-se, o sorriso é reflexo da alma, chama da comunicação entre as pessoas – quando autêntico. Autenticidade que se prolonga dos lábios para os olhos que, sim, também riem...

Depois, temos sorrisos múltiplos, à medida da conveniência da socialização. Tantas vezes desconfiamos de quem mostra delicadeza excessiva, que sorri de igual modo para todos. Mas gostamos que nos sorriam, seja atrás do balcão de uma loja, no su-

permercado, no colega do lado, numa repartição pública. E perdemos o sorriso quando não nos correspondem ou reagem com brusquidão.

A verdade é que sorrir facilita, ajuda a vencer a timidez e a superar dificuldades. No plano médico, acredita-se que a disposição emocional dos doentes influencia o seu estado de saúde, à luz dos resultados obtidos em variados estudos. Por isso mesmo, muitos hospitais investem em equipas de animação para entreter

as crianças, numa base regular e continuada, conseguindo que fiquem mais activas e comunicativas.

Uma boa gargalhada espicaça a musculatura facial, mas também a dos braços e a do tórax, e aumenta a quantidade de oxigénio e de sangue que irriga os tecidos e órgãos do nosso corpo. O bom humor influencia mesmo a bioquímica do nosso organismo, dando espaço às endorfinas, substâncias que actuam nos terminais nervosos das células, responsáveis pela sensação relaxante que sentimos após a tal gargalhada.

Que o sorriso torna a vida mais fácil parece ser uma ideia pacífica. Mas há sorrisos e sorrisos. Ambiguidade, submissão, ironia, indiferença e desprezo são alguns dos sentimentos que se podem exteriorizar através do levantar do sorriso.

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

VIVA LISBOA COM A CARRIS



OFEREÇA UMA EXPERIÊNCIA ÚNICA COM A CARRIS

PARA MAIS ESCLARECIMENTOS
GABINETE DE MARKETING
gmt@carris.pt | 21 361 3105

carris

PREÇO ESPECIAL
9,00€



Este Natal os colaboradores da CARRIS, CarrisTur e CarrisBus, poderão oferecer aos seus familiares e amigos uma experiência única de mobilidade utilizando os transportes da CARRIS.

Adquira o pacote "VIVA LISBOA COM A CARRIS" em condições especiais que contém:

- 2 cartões 7Colinas com 5 bilhetes CARRIS;
- 1 mapa de rede dos eléctricos, dos ascensores e do elevador da CARRIS, com 3 percursos sugeridos e pontos de interesse da cidade;
- 2 acessos gratuitos e 1 folheto informativo do Museu CARRIS;
- 1 íman "eléctrico da CARRIS";