



RELATÓRIO de
SUSTENTABILIDADE 2006



carris 

Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.



RELATÓRIO de
SUSTENTABILIDADE 2006



carris 

Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.



ÍNDICE



APRESENTAÇÃO

05

1. ENQUADRAMENTO DA EMPRESA

07

1.1. HISTÓRIA DA EMPRESA

08

1.2. VISÃO, MISSÃO E ESTRATÉGIA

09

1.3. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA

11

1.4. ESTRUTURA DA REDE

12

1.5. CARACTERIZAÇÃO E RELAÇÃO COM OS "STAKEHOLDERS"

13

2. ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE

17

2.1. POLÍTICAS-CHAVE E INICIATIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

18

2.2. ANÁLISE DO ANO 2006

18

2.3. PROJECTOS FUTUROS

27

3. RESPONSABILIDADES

29

3.1. RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

30

3.2. RESPONSABILIDADE SOCIAL

30

3.3. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E POLÍTICA ENERGÉTICA

40

CONCLUSÃO

47

GRELHAS DE INDICADORES GRI E SIDS

48



APRESENTAÇÃO

05



A necessidade de alterar práticas que comprometem a sustentabilidade é assumida de forma cada vez mais visível.

Neste contexto, a mobilidade, enquanto factor de desenvolvimento económico e de coesão social, assume um papel estratégico nas sociedades modernas, designadamente nas áreas metropolitanas.

Sendo crescente as necessidades de mobilidade, não é possível responder-lhes adequadamente no quadro actual, tão dependente do transporte individual.

De facto, o congestionamento, a sinistralidade e o ambiente determinarão, entre outros, a necessidade de estabelecer novos paradigmas, um novo modelo de mobilidade, em que o centro seja ocupado pelo transporte público.

Ciente da relevância da sua intervenção, a CARRIS tem vindo a concretizar um plano de reestruturação, tendente à sua modernização empresarial, com ganhos de eficácia e de eficiência.

Pretende-se assegurar à Empresa, de forma coerente, maiores níveis de sustentabilidade económica, social e ambiental. Só desta forma a CARRIS poderá dar um contributo válido para o desenvolvimento equilibrado da Cidade e da sua área envolvente.

O Relatório, que a seguir se desenvolve, detalha as acções que, neste domínio, foram concretizadas ao longo de 2006.

J. Manuel Silva Rodrigues
Presidente do Conselho de Administração



1. ENQUADRAMENTO DA EMPRESA

07

1.1. HISTÓRIA DA EMPRESA

08

1.2. VISÃO, MISSÃO E ESTRATÉGIA

09

1.3. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA

11

1.4. ESTRUTURA DA REDE

12

1.5. CARACTERIZAÇÃO E RELAÇÃO COM OS "STAKEHOLDERS"

13

Missão

10

Compromissos para com o Cliente

10

Princípios Estruturantes e Valores

10

1. ENQUADRAMENTO DA EMPRESA

1.1. HISTÓRIA DA EMPRESA

1872

Em 18 de Setembro, é fundada no Rio de Janeiro a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, a qual pretendia implantar na capital portuguesa um sistema de transporte do tipo americano (carruagens movidas por tracção animal e deslocando-se sobre carris).

1873

Em 23 de Janeiro, o escritor Luciano Cordeiro de Sousa e seu irmão obtêm os direitos para o lançamento, na cidade de Lisboa, de um sistema de transporte, do tipo americano, de tracção animal.

Em 14 de Fevereiro a Câmara Municipal de Lisboa aprova o trespasse daquela concessão para a empresa Companhia Carris de Ferro de Lisboa.

Em 17 de Novembro é inaugurada a primeira linha de “Americanos”.

1876

Em 31 de Maio, a CARRIS torna-se exclusivamente portuguesa e é legalmente reconhecida como Sociedade Anónima.

1897

Em 5 de Junho, é assinado um contrato entre a Câmara Municipal de Lisboa e a CARRIS, com vista à substituição do sistema de tracção animal, então utilizado, pela tracção eléctrica. Em 27 de Julho a firma Wernher, Beit & Co. cede à Lisbon Electric Tramways Limited (L.E.T.L.) todos os direitos e obrigações assumidos por aquele contrato. Foi acordado entre as duas Companhias que os corpos gerentes da CARRIS continuariam a ocupar-se da exploração das linhas por conta da L.E.T.L.

1901

Em 31 de Agosto é inaugurado o serviço de eléctricos.

1912

A CARRIS inicia o transporte em autocarros com uma frota de 5 unidades. No dia 14 de Novembro foi inaugurada a primeira ligação entre Sete Rios e Carnide. Este serviço terá cessado em 1915.

1944

Em 9 de Abril, utilizando veículos adquiridos em 1940 para

a Exposição do Mundo Português, é inaugurado oficialmente o serviço de autocarros.

1973

Em 21 de Dezembro, pelo Decreto-Lei nº. 688/73, é rescindido o contrato de arrendamento à L.E.T.L.

Simultaneamente, efectua-se com a Câmara Municipal de Lisboa um contrato de renovação da concessão, pelo prazo de 50 anos, de exploração do serviço público de autocarros, eléctricos e ascensores.

1975

Grande renovação da frota de autocarros, com a aquisição de 200 veículos “standard” de nova geração, equipados com caixa de velocidades automática, direcção assistida e suspensão integralmente pneumática.

1991

Em Julho, no âmbito de um plano de modernização da frota da Empresa, entraram ao serviço os primeiros autocarros articulados.

1995

No primeiro trimestre, entram em exploração 10 eléctricos articulados, de nova geração, os primeiros com esta característica a integrarem a frota da Empresa.



1996

Procede-se à renovação da imagem da empresa, traduzida em diversas formas de comunicação, designadamente na imagem exterior dos veículos, adoptando o “amarelo” como cor dominante no material circulante.

2000

Lançamento do Sistema de Ajuda à Exploração e Informação aos Passageiros em Tempo Real (SAEIP).

Em Maio, inicia-se o processo de instalação dos primeiros Sistemas de Videovigilância.

2001

Reflectindo a preocupação da Empresa com a melhoria da qualidade ambiental e com o aprovisionamento e diversificação de energia, entram ao serviço os primeiros autocarros movidos a gás natural, combustível que constitui uma alternativa energética ao petróleo.

2003

Início de um processo de reestruturação global e de modernização da Empresa, destacando-se a renovação de mais de metade da frota de autocarros. Este processo é projectado a 3 anos, com a aquisição de 408 novos veículos, a fornecer a partir de 2004.

Início do fornecimento do Sistema de Bilhética sem contacto.

2004

Optimização do Sistema de Bilhética sem contacto com o lançamento dos novos suportes electrónicos para os títulos de transporte, cartão “Lisboa Viva” e cartão “7 Colinas”.

2006

No dia 18 Janeiro, é oficialmente certificado o Sistema de Gestão da Qualidade da CARRIS, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000, aprovado pela APCER – Associação Portuguesa da Certificação.

Foi, também, iniciado o processo de certificação de Serviços, tendo a CARRIS obtido, no dia 22 de Fevereiro, a certificação das primeiras 4 carreiras (15E, 56, 60, 83). Este reconhecimento foi concedido pelo CERTIF – Associação para a Certificação de Produtos através da norma NP EN 13816:2003.

A 9 de Setembro é lançada a primeira fase da “Rede 7”, reflectindo uma renovação global da rede, caracterizada por menor sobreposição e maior articulação com as linhas de Metropolitano, bem como maiores níveis de frequência.



1.2. VISÃO, MISSÃO E ESTRATÉGIA

A CARRIS, ao longo dos seus 134 anos de existência, tem assumido em cada momento uma consciência permanente da sua função social de mobilidade das pessoas e de factor de desenvolvimento do tecido urbano da área da grande Lisboa, ajustando a sua actividade às necessidades da mobilidade e do mercado, optimizando a utilização dos recursos para o aumento da sua eficácia e melhoria da qualidade.

Ciente da necessidade de fomentar a utilização do Transporte Colectivo, a CARRIS responde às exigências da mobilidade, disponibilizando:

- Uma rede de Autocarros que engloba 88 carreiras com uma extensão de 662 km;
- Uma rede de Eléctricos, composta por 5 carreiras com a extensão de 48 km;
- Uma Rede que, no total, tem a extensão de 670 km;



- Um elevador e três ascensores.

Em 2006 transportou cerca de 235 milhões de passageiros.

A função da CARRIS não se esgota na prestação do serviço público de transportes urbanos de superfície em Lisboa. Assumindo-se como uma empresa moderna, a sua actividade desenvolve-se enquadrada numa estratégia e orientação que têm por objectivos, a par de uma melhor mobilidade, atingir o equilíbrio entre as vertentes económica, ambiental e social, dando, ainda, especial atenção aos aspectos culturais da vida da Cidade.

• Missão

A missão da CARRIS é a prestação do serviço de transporte público urbano de superfície de passageiros, orientada por critérios de Sustentabilidade, contribuindo para um desenvolvimento que atenda às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades.

• Compromissos para com o Cliente

A CARRIS assume na sua missão, perante o Cliente, os compromissos de:

- Desenvolver a Rede, de forma a que qualquer ponto da Cidade tenha uma paragem a uma distância aceitável;
- Definir os horários de forma ajustada à procura, adoptando rapidamente medidas correctivas que se revelem necessárias;
- Disponibilizar uma informação clara e correcta;
- Promover acções que garantam a segurança do Cliente;
- Adoptar medidas que assegurem a regularidade, em colaboração com as entidades gestoras da via pública;

- Desenvolver a Rede de Vendas e concretizar as melhores formas para facilitar a aquisição de títulos de transporte;

- Manter os veículos em bom estado de conservação e limpeza;

- Assegurar a qualidade dos Recursos Humanos da Empresa;

- Cumprir os requisitos legais quanto a emissões poluentes, contribuindo para a protecção do meio ambiente;

- Avaliar periodicamente, através de inquérito específico, o grau de satisfação do Cliente;

- Atender às reclamações e sugestões do Cliente como fonte de informação para a melhoria contínua do serviço.

• Princípios Estruturantes e Valores

A CARRIS tem como princípios estruturantes da sua missão, o desenvolvimento sustentável, os valores e compromissos do Pacto Mundial das Nações Unidas, "Global Compact", nomeadamente:

- Respeito e protecção dos direitos humanos;

- Respeito pelos direitos dos trabalhadores;

- Erradicação de todas as formas de exploração (trabalho forçado e trabalho infantil);

- Erradicação de todas as práticas discriminatórias;

- Responsabilidade na defesa e protecção do meio ambiente;

- Luta contra todas as formas de corrupção.

A CARRIS na sua actividade tem como valores estruturantes:

- Serenidade;
- Rigor;
- Credibilidade;
- Responsabilidade;
- Procura da excelência.

1.3. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA

Durante o ano de 2006, a CARRIS sofreu algumas alterações ao nível da sua estrutura organizacional, para melhor responder aos desafios com que está confrontada, designada-

mente o de contribuir, de forma activa, para o aumento da quota do transporte público. Apresenta-se de seguida o Organograma da Empresa encontrando-se a descrição funcional de cada um dos Órgãos no Manual de Organização Funcional.



1.4. ESTRUTURA DA REDE

Autocarros

A frota de autocarros é composta por 758 veículos. A rede de autocarros é composta por 79 carreiras (61 urbanas e 18 suburbanas) regulares, uma carreira sazonal (serviço de praia) e 8 carreiras da “Rede da Madrugada” (4 urbanas e 4 suburbanas). A Rede estende-se num total de 662 km, sendo 72 km em corredores reservados a transportes públicos (faixas BUS).

No final do ano de 2006, os 758 autocarros estavam dispostos da seguinte forma:

- 628 autocarros “Standard”, 40 dos quais movidos a gás natural (73 a 87 lugares);
- 40 autocarros do segmento “Mini” (27 lugares);
- 90 “Articulados” (155 lugares).

Relativamente a 2005, a principal diferença diz respeito ao abate de 160 autocarros, dos quais 39 de tipologia “Médio”, tendo sido substituídos, nas carreiras onde eram utilizados, por autocarros “Standard” e “Mini”, conforme as características dos arruamentos percorridos. Em alguns casos, houve mesmo a necessidade de alterar as carreiras, encurtando ou alterando partes do seu percurso, onde não era possível, por razões de dimensão, fazer circular autocarros “Standard”. Para as zonas que deixaram de ser servidas directamente, foram criadas duas novas carreiras, equipadas com autocarros “Mini”.

Durante 2006, foram recebidos 133 novos autocarros, que substituíram autocarros antigos com mais de 20 anos de serviço, os quais foram desmantelados por empresas qualificadas conforme legislação vigente. Além de respeitarem as condições de conforto, qualidade e segurança, os novos autocarros são de piso rebaixado (entre portas) e possuem rampas de acesso para cadeira de rodas, de forma a facilitar o transporte de pessoas com deficiência e dificuldades de locomoção.

A frota de autocarros transportou cerca de 216,2 milhões de passageiros, evidenciando uma taxa de ocupação de 21,3% e uma diminuição de 2,9% em relação ao ano anterior. Contudo, nos últimos meses de 2006, verificou-se uma tendência para a estabilização do número de passageiros transportados.

Eléctricos

A rede de eléctricos é composta por 5 carreiras de eléctricos. Esta rede utiliza uma frota de 58 eléctricos, sendo 10 articulados e 48 ligeiros, dos quais 40 são históricos. A rede de eléctricos estende-se ao longo da cidade de Lisboa num total de 48 km, 14 dos quais em sítio próprio reservado.

A taxa de ocupação dos eléctricos foi, em 2006, de 24,8%, tendo a CARRIS transportado no modo eléctrico 18,7 milhões de passageiros, evidenciando um aumento de 3,8% em comparação com o ano anterior.

Ascensores e Elevador

A CARRIS tem ainda um serviço de 3 ascensores (Glória, Bica e Lavra) e de 1 elevador (Santa Justa).



Serviço para Deficientes

No âmbito da prestação do serviços público, a CARRIS dispõe, ainda, de um serviço especial de Transporte de Deficientes. A exploração de autocarros para Deficientes, da responsabilidade da CARRIS desde Fevereiro de 1982, é assegurada por 4 autocarros.

Este serviço destina-se a pessoas que, pelas suas dificuldades de locomoção não possam utilizar os veículos da Frota da CARRIS, exigindo veículos especialmente adaptados, podendo fazer-se acompanhar de uma pessoa, quando necessário. Trata-se de um serviço que actua num sistema de porta a porta, dentro da rede de exploração da CARRIS, exclusivamente no concelho de Lisboa, sendo utilizado preferencialmente em deslocações regulares entre a residência e o emprego, a escola e os serviços de saúde ou equipamentos de lazer.

Durante o ano de 2006 foram percorridos mais de 172 000 km, no âmbito deste serviço e transportados 21,7 milhares de passageiros.

1.5. CARACTERIZAÇÃO E RELAÇÃO COM OS “STAKEHOLDERS”

Os “Stakeholders” são entidades colectivas ou singulares que condicionam os pressupostos de valor para a Empresa a qual procurará responder-lhes, no âmbito do seu desempenho, de forma a valorizar a marca CARRIS, fortalecendo-a.

Consciente deste facto, a CARRIS desenvolveu, recentemente, um processo interno para bem identificar e conhecer os seus “Stakeholders”, com vista a criar, com os mesmos, uma relação de maior transparência e confiança, visando a melhoria do seu desempenho.



CLIENTES	FORNECEDORES - BENS E SERVIÇOS	ENTIDADES INSTITUCIONAIS
Regulares Ocasionais	Prestação de Serviços Fabricantes de Equipamento	Ministério das Finanças e da Administração Pública;
COMUNIDADE LOCAL	Suporte de Negócio Matérias-Primas; Energia Manutenção de Veículos Banca	Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações; Câmaras Municipais; Direcção Geral de Transportes Terrestres e Fluviais;
Associações de Moradores Escolas Colectividades Associações de Jovens e Idosos Associações Religiosas Associações de Turismo Transeunte	ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS	Ministério da Administração Interna; Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações;
COLABORADORES	Associações de Consumidores Ambientalistas Organização Representativa de Trabalhadores	Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional; Autoridade Metropolitana de Transportes;
Tripulantes Enquadramento Quadros Técnicos Administrativos e Apoio Manutenção	OUTROS	Associação Nacional de Transportadores Pesados de Passageiros; Instituto de Estradas de Portugal; Instituto Nacional do Transporte Ferroviário.
MEIOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	Restantes Operadores de Transporte, numa óptica de complementaridade e de não concorrência, encontrando-se divididos por três blocos: Rodoviários; Ferroviários; Fluviais/Marítimos.	Polícia Municipal PSP, GNR Bombeiros
Locais Rádio TV Distribuição Gratuita		

Mantêm-se ainda actuais os valores que os diferentes “Stakeholders” desejam ver preservados e que se apresentam no quadro seguinte:

RELAÇÃO DA CARRIS COM OS SEUS “STAKEHOLDERS”

“STAKEHOLDERS”	VALORES DE INTERESSE
Clientes	Eficiência, Qualidade, Acessibilidade, condições de prestação de serviço, Segurança, Conforto, minimização do transbordo.
Comunidades Locais	Melhorias de serviço, intervenção na rede viária, ajustamento de serviço.
Colaboradores	Formação, estratégia da Empresa, instruções e condições de trabalho.
Meios de Comunicação Social	Informação privilegiada, institucional e de serviços para Clientes.
Fornecedores	Indicadores especializados, prazos, encargos, cumprimento das especificações do contrato.
Entidades Institucionais	Intermodalidade, Eficiência, cumprimento de metas.
ONG’s	Cuidado com Deficientes, necessidades especiais, melhoria de serviço.
Outros (Operadores de Transporte)	Intermodalidade.





2. ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE

17

2.1. POLÍTICAS-CHAVE E INICIATIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

18

2.2. ANÁLISE DO ANO 2006

18

Carta de Compromisso de Desenvolvimento Sustentável

18

Renovação da Frota

18

Manutenção

19

“Rede 7”

19

Sistema de Bilhética sem Contacto - Cartão “7 Colinas”

20

Divulgação da “Rede 7”

20

Melhoria das Condições de Circulação

21

Certificação da Qualidade - Sistema de Gestão/Serviço

21

Redução do “deficit” Operacional

22

Inovação e Desenvolvimento

22

Certificação Ambiental

25

Código de Ética e de Conduta

26

2.3. PROJECTOS FUTUROS

27

2. ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE

“não esquecer o passado, privilegiar o presente e antecipar o futuro”

Sustentabilidade é uma filosofia e um modelo de funcionamento integrante da missão de serviço público da Empresa, sempre presente na cultura da CARRIS, que tem como objectivo atingir o equilíbrio entre as vertentes económica, ambiental e social, de modo a contribuir para a Sustentabilidade da sociedade e garantir às gerações futuras melhores oportunidades do que as que são dadas às gerações actuais.

2.1. POLÍTICAS-CHAVE E INICIATIVA PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A Qualidade é um desafio diário, assumido como um ponto de partida para a satisfação das exigências dos Clientes e para o bem-estar social. Neste âmbito, a CARRIS definiu os seguintes princípios gerais da política de qualidade da Empresa:

- Contribuir para a melhoria do Sistema de Transportes na Área Metropolitana de Lisboa, assegurando a mobilidade dos Clientes, em função das suas necessidades e expectativas;
- Aumentar a eficácia e eficiência do Serviço de Transporte Público de Passageiros através da adequação da oferta à procura e da racionalização dos recursos e métodos utilizados;

- Cumprir permanentemente os requisitos e compromissos assumidos e expressos na Carta do Cliente, de forma a obter a sua confiança e preferência relativamente ao serviço prestado;
- Aumentar progressivamente o grau de satisfação dos Clientes, medindo as suas opiniões através de inquéritos periódicos de avaliação;
- Melhorar continuamente a qualidade do serviço oferecido, com base na permanente adequação da oferta à procura, na regularidade, na fiabilidade, no conforto e segurança do transporte, na renovação e modernização da frota e na selecção e formação adequadas dos recursos humanos.

2.2. ANÁLISE DO ANO 2006

Apresentam-se, a seguir, as realizações mais importantes da CARRIS levadas a efeito no ano de 2006, conforme as metas apresentadas para os objectivos enunciados no 1º Relatório de Sustentabilidade.

• Carta de Compromisso de Desenvolvimento Sustentável

Na sequência de convite formulado pela UITP – União Internacional de Transportes Públicos, o Presidente do Conselho de Administração da CARRIS, assinou, no dia 20 de Outubro de 2006, em Bilbao, na 1ª Conferência Internacional daquele organismo sobre Sustentabilidade, o compromisso da Empresa com o Desenvolvimento Sustentável (pledge signatory).

A assinatura desta Carta de Compromisso, tem subjacente a política e estratégia de Sustentabilidade que a CARRIS tem vindo a desenvolver no âmbito da sua actividade, imprescindível para a mobilidade sustentável e para a sustentabilidade global, tendo em conta os princípios de interesse económico geral, social e ambiental.

• Renovação da Frota

O processo de renovação da frota, iniciado em Março de 2004 e concluído em Julho de 2006, envolveu a aquisição de 408



autocarros, dos quais 133 foram recebidos durante 2006.

Esta aquisição repartiu-se por:

- 40 Mini autocarros Mercedes Benz Sprint 616 CDI / 40;
- 20 autocarros Volvo B10L CNG “Low Floor” equipados com cabina de protecção dos motoristas;
- 348 autocarros “Low Entry”, repartidos por:
 - 148 MAN 18.310 HOCL-NL,
 - 100 MAN 18.280 HOCL-NL
 - 67 Mercedes- Benz OC 500 LE
 - 33 Volvo B7RLE

Todos os novos veículos cumprem plenamente a Directiva Comunitária sobre emissões de gases poluentes – Limite Euro 3.

Importa referir que o esforço de investimento de cerca de 59 milhões de Euros nesta renovação teve como objectivos:

- Diminuir a idade média da frota que passou de 16,4 anos em 2003 para 6,01 anos em 2006;

- Reduzir os custos de manutenção;
- Dotar a empresa com veículos tecnicamente mais evoluídos, nomeadamente na comodidade e segurança no transporte dos passageiros;
- Diminuir as emissões poluentes e de dióxido de carbono (CO2).

• **Manutenção**

Dando continuação à política de externalização das actividades de manutenção do material circulante, a CarrisBus passou a assegurar, desde Novembro, a manutenção preventiva dos 286 autocarros alocados à Estação da Musgueira (258 “Standard”, 24 “Articulados” e 4 “Minis” para Deficientes).

Na Estação da Pontinha, a Hydraplan passou a assegurar a manutenção dos 100 autocarros MAN 18.280 HOCL no que respeita ao chassis.

• **“Rede 7”**

O processo de renovação da Rede – “Rede7” – iniciou-se em Setembro de 2006, com a entrada em exploração da sua 1ª fase. Trata-se de um projecto que pretende otimizar o serviço oferecido, melhorando a oferta de serviço nos locais onde a mesma se encontra deficitária, racionalizando-a, onde se justifique, procurando ainda adaptar a Rede à realidade urbanística e aos pólos de emprego actuais.

Este projecto irá ser desenvolvido, ao longo dos próximos anos, faseadamente, em articulação com a expansão que irá ocorrer na rede do Metropolitano.

Foram estabelecidos os seguintes objectivos:

- Adaptar a Rede à evolução da mobilidade na cidade e às alterações no sistema de transportes;
- Segmentar a Rede, de acordo com a função de cada uma das carreiras que a compõem;



- Melhorar a articulação e diminuir a sobreposição com a rede de metropolitano, com manutenção das necessárias alternativas de transporte à superfície;
- Reforçar a importância das ligações transversais e circulares;
- Manter os actuais níveis de acessibilidade à Rede;
- Estabelecer maiores frequências na generalidade das carreiras;
- Oferecer novas ligações a áreas deficitárias;
- Melhorar a oferta em todos os períodos do dia e do ano.

A “Rede 7” é uma rede segmentada em três níveis de serviço:

1 • Rede Estruturante

- Conjunto de carreiras basilares que asseguram uma cobertura esquelética da cidade;
- Oferece níveis de frequência elevados;
- Assegura, essencialmente, a função transporte dos principais fluxos existentes na cidade, estabelecendo uma estreita conexão com os meios pesados (caminho-de-ferro, metropolitano e ligações fluviais).

2 • Rede Secundária

- Ligações que se considera terem uma importância intermédia entre as redes estruturante e complementar;
- Oferece níveis de frequência elevados, embora de menor intensidade que a Rede Estruturante;
- Função mista de acessibilidade e transporte, interligando as carreiras de cada nível e assegurando, igualmente, algumas ligações aos meios de transporte pesados.

3 • Rede Complementar

- Com características predominantemente locais, permite elevar o grau de cobertura espacial e, conseqüentemente, os níveis de acessibilidade da rede proposta e do sistema de transportes colectivos em geral;

- Estabelece a conexão de áreas mais isoladas e de procura mais reduzida à rede de nível superior, assegurando, regra geral, rebatimento à rede pesada de transportes, em interfaces ou importantes pólos de geração / atracção da procura;

- Oferece níveis de serviço adequados a este tipo de serviço.

Com o objectivo de permitir uma melhor e mais fácil compreensão da Rede por parte dos Clientes ocasionais, todas as carreiras passaram a ser identificadas por cores, as quais indicam a sua área de operação predominante.

A 1ª fase da “Rede 7” abrangeu 28 carreiras, a que se adicionaram alterações em mais 7 carreiras, de forma a manter coerência e o adequado funcionamento da Rede. Foram substituídas, no seu serviço, 8 carreiras e foram criadas, ainda, 2 novas carreiras.

• Sistema de Bilhética sem Contacto – Cartão “7 Colinas”

Em simultâneo com o arranque da 1ª fase da “Rede 7”, o título de 2 viagens designado por BUC deixou de ser vendido no tradicional suporte de bilhete em papel, tendo sido substituído pelo cartão “7 Colinas”, recarregável, sem qualquer alteração de custo.

Numa fase inicial, a CARRIS ofereceu aos seus Clientes o cartão “7 Colinas”.

Esta mudança trouxe aos Clientes da CARRIS um benefício evidente, dado que a sua validade horária permite agora realizar várias viagens, em diferentes veículos, tornando mais flexível a utilização da Rede de transporte.

• Divulgação da “Rede 7”

A CARRIS desenvolveu uma acção intensa de comunicação, interna e externa, dando a conhecer os objectivos, conceitos e particularidades, bem como os novos serviços associados à “Rede 7”, facilitando, assim, a transição.

Desta forma, procedeu-se à apresentação da rede renovada – “Rede 7” – à DGTT e CML (tendo-lhes sido entregues os respectivos processos) e às Juntas de Freguesia detalhando-se as alterações no interior de cada uma. De igual modo, realizaram-se sessões com outros Operadores de Transporte e sessões internas com os Directores e demais Responsáveis pelos diferentes Órgãos da Estrutura da Empresa, com a generalidade dos Colaboradores e, ainda, com a Comissão de Trabalhadores.

Acções de divulgação foram também estabelecidas, nomeadamente com a:

- Imprensa;
- Televisão (MCO);
- Rádio;
- em “Streetshows”; com o apoio da Banda de Música da CARRIS;
- em diversos locais, distribuindo a revista “Rede 7”, mapas de rede e folhetos explicativos, por carreira.

• **Melhoria das Condições de Circulação**

Em 2006, a CARRIS continuou a fazer a fiscalização dos corredores BUS, reforçando as acções das equipas conjuntas constituídas por um inspector da CARRIS e por um agente da Polícia Municipal. A acção destas equipas foi, entretanto, alargada à fiscalização do estacionamento indevido junto das paragens. Mais do que sancionar, pretendeu-se sensibilizar as pessoas para o cumprimento de regras de civismo e de boa conduta, consciencializando os cidadãos para a necessidade de respeitar os “Corredores BUS” e as regras de estacionamento. Apesar disso, na sua acção, durante o referido ano, registaram-se diversas autuações (4157), advertências (6133), pedidos de reboque (462) e pedidos de bloqueamento (5).

Continuou, igualmente, o processo de colaboração entre a CARRIS e a Câmara Municipal de Lisboa, com o objectivo de melhorar as condições de circulação dos autocarros e eléctricos, através da pintura / repintura de sinalização horizontal

e colocação de pilaretes de protecção, dissuasores do estacionamento desordenado. Neste processo, a equipa de pintura é composta por trabalhadores da CARRIS, devidamente acompanhados por fiscais da Câmara.

• NOVOS CORREDORES BUS INSTALADOS NA REDE DA CARRIS

Corredor	Acréscimo (m)
R. Açucenas - entre a Cç. do Galvão e a Cç. Ajuda, nos 2 sentidos	640
Av. Padre Manuel da Nóbreg. - entre a Pç. Francisco Sá Carneiro (Areeiro) e a R. Vítor Hugo.	210
R. Eng.º Vieira Silva - entre a R. Actor Taborda e R. Fernão Lopes	70
Lg. Mastro e R. Conselheiro Arantes Pedroso - entre o Lg. do Mitelo e a R. São Lázaro, cruzamento com a R. Nova do Desterro.	270
Cç. Ajuda - entre Alameda dos Pinheiros e o fim do Palácio Nacional (arruamento de acesso ao quartel da GNR do lado esq.), sentido R. Açucenas.	70
Sr. Roubado-Metro - acesso e área de paragens e terminais	250
R. Joaquim António de Aguiar - reposição corredor (2 sentidos)	760
Acréscimo TOTAL	2270

No seu conjunto, todas as acções referidas contribuíram para a redução de 54,2% do número de quilómetros perdidos por engarrafamentos e outros problemas de trânsito, por milhares de quilómetros percorridos, entre 2005 e 2006, o que contribuiu para a melhoria da regularidade do serviço prestado e para a redução de custos de exploração.

• **Certificação da Qualidade – Sistema de Gestão / Serviço**

Na sequência da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e de Linhas / Carreiras, no início de 2006, as fases mais importantes do desenvolvimento dos trabalhos, na procura da melhoria contínua, consistiram em:

- Planeamento do SGQ;
- Redefinição dos Objectivos dos indicadores de desempenho dos Processos;
- Programação das Acções do SGQ;

- Monitorização e medição dos Processos do SGQ, tendo por base indicadores de desempenho, criados para o efeito;
- Monitorização e medição do serviço, de acordo com o Plano de Monitorização e Medição do Serviço (PMMS);
- Acções Correctivas / Acções Preventivas;
- Análise e Tratamento de Dados;
- Actualização do Manual da Qualidade e do Manual de Organização Funcional;
- Elaboração do Relatório de Acompanhamento, de suporte à Revisão do SGQ.

O Programa de Auditorias Internas da Qualidade, foi concretizado através da realização de 19 Auditorias efectuadas às diferentes Áreas / Processos da Empresa. Estas Auditorias foram realizadas no âmbito do acompanhamento e da melhoria contínua do SGQ, tendo como referência as normas: NP EN ISO 9001:2000 e NP EN ISO 19011:2003 e as Especificações Técnicas da CERTIF: ET.STP.01-1:2005, ET.STP.-01-2:2005 e ET.STP.02:2005. Estas auditorias, permitiram avaliar o nível de conformidade do SGQ e do Serviço (Linhas 15E, 56, 60 e 83).

A auditoria anual de acompanhamento, ao SGQ e ao Serviço, por parte das entidades certificadoras APCER e CERTIF, ocorreu em Dezembro de 2006, tendo sido mantidas a certificação do SGQ e as licenças para o uso da “Marca Serviço Certificado” nas Linhas 15E, 56, 60 e 83.

Entretanto, decorreu durante todo o ano de 2006 o trabalho de preparação da certificação de mais de 18 Linhas / Carreiras, cujo pedido de certificação foi solicitado à CERTIF no dia 29 de Dezembro de 2006.

• Redução do “deficit” operacional

O resultado operacional da CARRIS, que em 2005 já tinha revelado uma melhoria de cerca de 6,4 milhões de euros (-13%) relativamente ao ano de 2004, continuou em 2006 a demonstrar essa tendência, verificando-se uma diminuição do “deficit” operacional em cerca de 1,5 milhões de euros (-3%) relativamente ao ano de 2005.

Tal resultado vem na esteira da reestruturação interna efectuada em 2003 e é fruto do desenvolvimento conjugado de várias acções cujas medidas têm conduzido à redução sustentada do “deficit” operacional da Empresa, “deficit” esse que, quando comparado com o ano de 2002, revela uma redução de cerca de 17,7 milhões de euros (-29%).

• Inovação e Desenvolvimento

• SAEIP – Sistema de Ajuda à Exploração e Informação aos Passageiros em Tempo Real

Procedeu-se à recepção provisória da 3ª. fase deste projecto, que compreendeu a extensão, a toda a frota, dos equipamentos embarcados, que permitem o seu acompanhamento e gestão a partir da Central de Comando de Tráfego. Compreendeu, ainda, a instalação de mais 150 painéis electrónicos, de informação aos passageiros, em diversas paragens da cidade.

Com este projecto, procura-se atingir os seguintes objectivos:

- Melhorar a regularidade de passagem;
- Aumentar a segurança dos passageiros, tripulantes e material circulante;
- Melhorar a informação em tempo real;
- Melhorar a gestão da rede em tempo diferido.

Procedeu-se, também, à assinatura do contrato, com o consórcio fornecedor do sistema, para o fornecimento da 4ª. fase deste projecto, que compreende a instalação de mais 150 painéis electrónicos, a concretizar em 2007. Deste modo, a CARRIS passará a dispor de 350 paragens equipadas com esta funcionalidade, correspondendo a cerca de 16,4% das paragens existentes.

• CBI – Projecto Corredor Bus Intermitente

Concluiu-se a experiência relacionada com este projecto, o qual tem como objectivo proporcionar uma via reservada ao transporte público, somente quando as condições de trânsito

o exijam, em contraponto com o que sucede com os “corredores Bus” clássicos, os quais reservam, em permanência, parte da via, mesmo quando as condições de fluidez não justificam.

Este sistema destina-se a proporcionar uma optimização da capacidade de uma via, apenas reservando o “corredor Bus” quando existe congestionamento.

Para tal, este sistema, desenvolvido em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa e com o Instituto Superior Técnico, articula-se com o SAEIP, analisando em tempo real o escoamento geral da via, com a previsão do instante de chegada dos autocarros. Em caso de necessidade, os “led’s” existentes no pavimento piscam, substituindo a sinalização horizontal habitual nos “corredores Bus” estáticos.

Este sistema foi objecto de uma fase experimental na Alameda da Universidade, no sentido Campo Grande, tendo-se conseguido ganhos na velocidade comercial nas carreiras abrangidas. É intenção da CARRIS alargar a experiência a outro local, com vista a apurar com maior rigor as vantagens deste sistema.

- **Sistema de Videovigilância**

A CARRIS foi pioneira, em Portugal, na aplicação de Sistemas de Videovigilância, em veículos para transporte de passageiros, tendo os primeiros sistemas sido instalados em 2000.

Em finais de 2006, encontravam-se equipados com este sistema 426 veículos (376 autocarros e 50 eléctricos). Durante o ano de 2007, ficará equipada toda a frota de Serviço Público da CARRIS.

A CARRIS faz o controlo e monitorização das imagens. Sempre que se justifique (ocorrência de uma emergência, alarme real nos veículos ou a pedido das Entidades competentes) o disco é retirado do veículo em causa e entregue no Gabinete de Qualidade e Segurança, onde é visualizado em equipamento próprio. É da competência deste Gabinete assegurar o cumprimento das disposições legais no que se refere à visualização, guarda, entrega às autoridades competentes e eliminação das gravações.

A CARRIS cumpre rigorosamente as disposições legais relativamente à protecção de dados pessoais, no âmbito da utilização dos Sistemas de Videovigilância instalados nos veículos da Frota de Serviço Público, para efeitos do incremento da segurança de pessoas e bens.

- **Sistema de Bilhética – Equipamentos de Venda a Bordo**

Após concurso público internacional, foi adjudicado, em Dez. 2006, o fornecimento de equipamentos de venda de títulos de transporte a bordo dos veículos e de prestação de contas do pessoal tripulante.

- **Ligação de Postos de Venda ao Sistema Central da Bilhética**

Foi desenvolvido um projecto de ligação de 13 Postos de Venda ao Sistema Central da Bilhética, utilizando túneis com encriptação IPSec, através da Internet e suportados em Linhas ADSL. Este projecto foi concluído com sucesso no final do 3º trimestre, permitindo abandonar as anteriores ligações sobre RDIS.



- Sistema de Informação ao Passageiro – SMS CARRIS

Em complemento da informação em tempo real, sobre o destino e tempo em falta para a passagem dos próximos veículos de cada uma das carreiras, proporcionada pelos painéis electrónicos, este sistema permite a qualquer Cliente conhecer, para uma determinada paragem, a mesma informação, mesmo naquelas que não dispõem daquele tipo de equipamento.

Para tal, basta o envio de um SMS, a partir de um telemóvel, contendo o código da paragem pretendida, podendo ser associada, ou não, uma carreira. O sistema responde, através do envio de um SMS para o Cliente, com informação relativa a cada uma das carreiras que efectua ali paragem. Caso seja acrescentada a carreira, então o sistema devolve informação relativa às próximas passagens de veículos da carreira especificada.

Seja qual for o tipo de pedido, a informação prestada compreende sempre a carreira, destino e minutos previstos para a passagem no local.

Este sistema funciona em estreita ligação com o SAEIP.

Para uma maior divulgação deste sistema, em todas as paragens da Rede, renovadas no âmbito do arranque da “Rede 7”, foi dado particular destaque à inscrição do respectivo código e do número de destino do SMS. Do mesmo modo, no sítio da CARRIS, da Internet, os Clientes podem consultar qual o código da paragem pretendida.

- Projecto de Emissão de Facturas por Via Electrónica

Foram criadas as especificações funcionais e seleccionado um Parceiro, no sentido de dotar a CARRIS da capacidade de emissão da sua facturação, por via electrónica, bem como receber e processar este tipo de facturas a partir de fornecedores seleccionados.

A concretização deste projecto estará concluída no final do 1º trimestre de 2007.

- Contratação Pública Electrónica

Foram encetados contactos com empresas da especialidade

com vista a utilizar o portal da Internet para celebração de processos de contratação pública electrónica.

- Bus Européen Du Futur (BeDF)

A CARRIS tem acompanhado e participado, à escala europeia, num projecto que visa demonstrar as potencialidades do autocarro do futuro, valorizando a sua eficácia em termos de custos de exploração. Destina-se também a esclarecer junto dos construtores a necessidade de acompanhar a evolução de procedimentos e técnicas no domínio da construção, respondendo às exigências comerciais.

- Projecto Starbus

O Starbus é um projecto que pretende ser uma ferramenta de apoio à decisão no caso específico de opções de propulsão / combustíveis de substituição em autocarros (Diesel, Gás Natural Comprimido, GPL, Híbridos). Antes de qualquer decisão, terá de ser naturalmente ponderado o investimento previsto e avaliado o conjunto de factores externos inerentes, como o impacte ambiental, a diversificação de energia, a eficiência energética e os custos, entre outros.



- **Projecto de Concepção de um Autocarro Médio Urbano**

A CARRIS iniciou, no último trimestre de 2006, um estudo, em parceria com outros Operadores de Transporte nacionais (STCP, TUB, Horários do Funchal e outros) e com fabricantes de chassis / carroçaria (MAN / Irmãos Mota), com o objectivo de definir as características e as especificações e correspondente fabrico de um autocarro médio urbano, para posterior experimentação nas Redes de transporte da CARRIS e dos restantes Operadores envolvidos.

Esta análise irá ser complementada com a experimentação de um autocarro médio de outro fabricante (M. Benz / EvoBus), na Rede da CARRIS.

- **Estratégia Energético-Ambiente para Lisboa**

A CARRIS participa num projecto de cooperação entre vários parceiros – CML, EDP, GALP ENERGIA, LISBOAGÁS, EPAL, LISBOA E-NOVA – para definição de uma estratégia energético - ambiental para a Cidade de Lisboa, no âmbito das estratégias e políticas da Comissão Europeia.

- **Certificação Ambiental**

Iniciou-se em Julho de 2006 o projecto de desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) na CARRIS, de acordo com a NP EN ISO 14001: 2004.

Na 1ª fase, o projecto foi iniciado com a Estruturação do Sistema e a Definição das Acções a desenvolver, tendo como base os resultados do Diagnóstico Ambiental realizado no primeiro trimestre de 2006 e o conhecimento de que se dispunha da Organização.

Numa 2ª fase, correspondente à fase de Planeamento, definiu-se a metodologia de Identificação e Avaliação dos Aspectos e Impactes Ambientais significativos, a fim de poderem ser definidos procedimentos sistematizados para o seu controlo. Neste âmbito, efectuou-se um levantamento dos aspectos ambientais por actividades / tarefas / res-

ponsabilidades, em cada um dos locais em que a CARRIS exerce a sua actividade, tendo tido a participação de cada um dos responsáveis pelas Unidades Utilizadoras do Ambiente. Depois desta identificação, concebeu-se uma metodologia de avaliação que permite determinar quais os aspectos que têm ou podem ter impacte significativo no ambiente. O passo seguinte, em curso, corresponde a uma identificação dos requisitos legais aplicáveis e outros requisitos que a CARRIS queira subscrever e determinação de como esses requisitos se aplicam aos aspectos ambientais considerados.

Como suporte à fase de “Implementação e Funcionamento”, começaram a ser revistos alguns documentos de suporte ao Sistema de Gestão da Qualidade, tornando-se, em alguns, apenas necessária a extensão do seu âmbito, assim como a integração de alguns requisitos específicos e terminologia da NP EN ISO 14001, uma vez que se pretende uma gestão integrada dos dois sistemas. Alguns dos documentos dizem respeito à gestão e controlo da documentação, controlo de registos, procedimentos do processo de compra de bens e serviços, assim como de selecção, avaliação e qualificação dos fornecedores, procedimentos de auditorias internas, de não conformidades, acções correctivas e acções preventivas.



Relativamente à fase de Verificação, começaram a ser concebidos, em interligação com a fase de Planeamento, o Plano de Monitorização e Medição Ambiental e a Lista de Verificação da conformidade legal (para avaliação periódica da conformidade de todos os requisitos legais aplicáveis no âmbito do SGA).

Em paralelo, tem-se acompanhado a evolução da resolução das não-conformidades / oportunidades de melhoria detetadas aquando da realização do Diagnóstico Ambiental.

• Código de Ética e de Conduta

A Empresa publicou em 2006 o seu Código de Ética e Conduta. Trata-se de um documento de referência de âmbito social, institucional e ambiental que envolve e regula as actividades entre a empresa e os seus "Stakeholders". Traduz um forte compromisso da empresa em incentivar e investir em

comportamentos eticamente correctos como nucleares, não só no seu desenvolvimento, como também no tecido empresarial e social envolventes.

Tem como objectivo fazer emergir os seus Princípios e Valores Estruturantes num conjunto de regras éticas como modelo comportamental, inserido no sistema de melhoria contínua do Processo de Certificação.

Do conjunto de Valores que integram as práticas da Empresa podem ser evidenciadas: Seriedade, Credibilidade, Responsabilidade, Rigor e Procura de Excelência.

Do conjunto de Princípios adoptados podem-se destacar os seguintes: Princípios relacionados com Factores Comportamentais, Igualdade de Tratamento e não discriminação, Legalidade e Boa-fé, Verdade e Transparência, Integridade, Responsabilidade e Equidade.



Destaque ainda para a preocupação da Empresa de não pactuação com práticas que configurem “Dumping” Social.

Por fim, no que diz respeito à área ambiental, a Empresa subscreve os compromissos decorrentes do Protocolo de Quioto, privilegiando a aplicação de técnicas não poluentes e racionalizando o consumo de energia, contribuindo, assim, para o Desenvolvimento Sustentável.

2.3. PROJECTOS FUTUROS

Os próximos anos serão marcados por grandes desafios de que se destacam:

- A renovação da Rede, prosseguindo e concretizando as fases seguintes da “Rede 7” até 2010;

- A continuação do redimensionamento, do rejuvenescimento e da formação dos colaboradores, designadamente, do pessoal tripulante;
- A melhoria contínua do desempenho da Empresa, compromisso decorrente da Certificação da Qualidade, obtida a 18 de Janeiro de 2006.
- A melhoria da articulação da CARRIS com os “Stakeholders”.
- A aquisição de mais 155 autocarros até 2011.
- A obtenção de melhorias inerentes à gestão do tráfego e às condições de circulação:
 - Criação de novos corredores BUS;
 - Expansão do sistema Gertrude.
- A continuação do processo de externalização da manutenção dos veículos da frota.
- A concretização de acções que concorram para o aumento da procura.
- O incremento do combate à fraude.
- O alargamento da Certificação da Qualidade do Serviço, através do aumento do número de linhas certificadas (mais 18 em 2007).
- A Certificação do Sistema de Gestão Ambiental.
- A ligação, em 2007, de toda a Rede de Vendas ao Sistema Central da Bilhética.
- A realização das acções estabelecidas no Protocolo de Cooperação Cultural, celebrado entre a CARRIS e a EGEAC.
- A assinatura da Carta de Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da UITP com o estatuto de “full signatory”.
- A promoção interna da Eficiência Energética e a adopção das melhores práticas com este objectivo.





Prémios de Boa Condução e Antiguidade 34

Renovação do Efectivo 34

Formação 34

Higiene e Segurança no Trabalho 35

Museu 35

Revista "Lisboa Carris" 36

Apoios Exteriores Diversos 36

Banda de Música 38

Grupo Desportivo 39

Eléctrico de Natal 39

Projectos / Grupos de Trabalho 40

Saúde e Segurança do Cliente	30
Acidentes	31
Incidentes	31
Passageiros com mobilidade reduzida	32
Satisfação do Cliente	32
Passes Sociais	33
Provedor do Cliente	33

3. RESPONSABILIDADES

3.1. RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

3.2. RESPONSABILIDADE SOCIAL

3.2.1. Clientes

3.2.2. Colaboradores

3.2.3. Comunidade Local

3.3. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E POLÍTICA ENERGÉTICA

3.3.1. Sistema de Gestão Ambiental

3.3.2. Programa "Buying Green!"

3.3.3. Gestão de Energia

3.3.4. Gestão da Água

3.3.5. Qualidade do Ar

3.3.6. Gestão dos Resíduos

3.3.7. Gestão dos Efluentes Líquidos

3.3.8. Ruído

Instalações	41
Material Circulante / Actividade de Transporte	41
Frota	44
Fontes Fixas	44

29

30

30

30

34

35

40

40

41

41

43

44

45

45

45

3. RESPONSABILIDADES

O presente capítulo desenvolve os vários indicadores dos três pilares da Sustentabilidade: o económico, o social e o ambiental. Para os quantificar, a CARRIS recorreu a dois conjuntos de indicadores “standard”: o Sistema de Indicadores de Desenvolvimento Sustentável (SIDS) da responsabilidade do Instituto do Ambiente (IA) e o “Global Reporting Initiative” (GRI), reconhecido internacionalmente.

3.1. RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

No respeitante ao pilar económico, o mesmo encontra-se bem documentado no Relatório e Contas de 2006 da Empresa, explicitando-se seguidamente alguns dos valores mais representativos:

- Proveitos: em termos de vendas líquidas, no ano de 2006, atingiu-se o valor de 77 618 148,00 euros, sendo de destacar a quantia oriunda do Serviço Público: 73 083 996,00 euros.
- Fornecedores: os custos atingiram cerca de 43 milhões de euros, sendo que 43% diz respeito a energia - custos com gás-óleo, gás natural e electricidade de tracção (18 769 428,00 euros).
- Colaboradores: os custos com pessoal atingiram a verba de 101 473 483,00 euros, sendo 55.408 914,00 euros as remunerações, e os encargos sociais e os complementos de pensões de reforma 32 767 192,00 euros e 13 297 377,00 euros, respectivamente.
- Sector Público: em impostos, directos e indirectos, foram aplicados 477 101,00 euros. Os subsídios recebidos atingiram o valor de 43 433 749,00 euros.

3.2. RESPONSABILIDADE SOCIAL

3.2.1. Clientes

A CARRIS, detentora da exclusividade do direito de exploração do Transporte Público Urbano de Passageiros de Superfície na cidade de Lisboa, detentora de uma experiência centenária, assume como sua razão de ser a satisfação das necessidades e expectativas dos seus Clientes.

Este envolvimento e identificação da CARRIS com a Cidade de Lisboa está patente nas estatísticas da Empresa, nomeadamente em termos de passageiros transportados e de quilómetros percorridos, números que atestam a sua importância como um dos agentes privilegiados na mobilidade da Cidade.

	Passageiros Transportados	Km Percorridos
Autocarros	216 233 425	37 806 070
Eléctricos	18 661 908	1 881 760
TOTAL	234 895 333	39 687 831

• Saúde e Segurança do Cliente

A actividade de transporte da CARRIS norteia-se por uma preocupação constante pela comodidade, conforto e segurança dos seus Clientes e pelo reduzido impacte ambiental, concretizada através da criação de condições que promovem a qualidade do serviço, disponibilizando uma frota de veículos moderna, utilizando sistemas / equipamentos de segurança, pessoal tripulante qualificado e atencioso e oferecendo adequadas condições de acesso a pessoas idosas e de mobilidade reduzida.

Para prevenir e combater a delinquência e o vandalismo na Rede da Empresa, a CARRIS tem realizado diversas acções, nomeadamente:

- O reforço das acções de ligação privilegiada com o Comando Metropolitano de Lisboa e com os Comandos das Divisões e das Esquadras da PSP, situadas nas áreas de influência das Estações;
- A utilização de Agentes da PSP, em serviço gratificado, quer para acompanhamento dos Controladores da Fiscalização Comercial (em acções de fiscalização nas carreiras / locais mais problemáticos, inclusive carreiras da Rede da Madrugada), quer para controlo e identificação de grupos de carteiristas em determinadas carreiras de Eléctricos e de Autocarros;
- A elaboração de informação estatística, nomeadamente, para o Ministério da Administração Interna e para a PSP, visando a análise da problemática da segurança nos trans-

portes públicos e a proposta / concretização de medidas de reforço da segurança;

- A instalação de Sistemas de Videovigilância, com vista à protecção dos passageiros, do pessoal tripulante e do material circulante, face a eventuais actos de delinquência e vandalismo verificados na Rede de Exploração da Empresa.

• Acidentes

Em 2006 verificou-se um ligeiro aumento do número total de acidentes (3,8%), em comparação com o ano anterior, tendo-se registado 2 089 ocorrências, repartidas por choques (1 685), quedas (348), atropelamentos (43) e entalamentos (13). A taxa de acidentes continua a ser uma das melhores em termos europeus.

O aumento do número de acidentes deveu-se, por um lado, à entrada de muitos Motoristas novos, não obstante a intensa acção de formação técnica inicial que é sempre ministrada, nomeadamente a nível da condução defensiva e, por outro, à entrada de muitos autocarros novos que requerem sempre um período de habituação.

Foram introduzidas várias acções correctivas para eliminar as causas que originaram os acidentes, visando melhorar a situação.

Natureza dos Acidentes	2005	2006
Choques	1.643	1.685
Quedas	303	348
Atropelamentos	53	43
Entalamentos	14	13
TOTAL	2.013	2.089

	N.º Acidentes		Taxa de Acidentes (N.º Acidentes * 10 ⁴ / Veixch ST)	
	2005	2006	2005	2006
Modo Autocarro	1759	1888	45,18	48,14
Modo Eléctrico	254	201	133,65	101,86
TOTAL	2013	2089	49,30	50,68

• Incidentes

Os incidentes verificados na Rede de Exploração da Empresa, incluem, entre outros, interrupções de trânsito, actos de vandalismo e delinquência.

As interrupções de trânsito sofreram um aumento significativo, face a 2005, devido ao agravamento das condições de circulação.

O vandalismo traduz-se fundamentalmente em quebra de vidros e de bancos nos veículos, bem como de "graffitis".

A delinquência reporta-se a distúrbios, injúrias e agressões, normalmente correlacionados com problemas de toxicod dependência, alcoolismo, passageiros que não querem pagar bilhete (factos que ocorrem mais nas carreiras da madrugada), bem como a furtos e roubos praticados por carteiristas ou por grupos de jovens delinquentes.

Durante o ano de 2006, dos 2 870 incidentes verificados, registaram-se 141 ocorrências de vandalismo (79% devido a quebra de vidros) e 299 actos de delinquência (apenas os furtos e roubos a Clientes, do conhecimento dos nossos tripulantes, são incluídos na rubrica da delinquência; uma grande parte dos furtos não são do conhecimento da CARRIS, pelo facto das queixas serem unicamente apresentadas às autoridades policiais).

Natureza dos Incidentes	N.º Incidentes	
	2005	2006
Interrupções de Trânsito	1.146	1.487
Actos de Vandalismo	149	141
Actos de Delinquência	235	299
Outros Incidentes	1.055	943
Sub-Total	1.439	1.383
TOTAL	2.585	2.870

	2005	2006
Taxa de Incidentes (N.º Incidentes * 10 ⁴ / Veixch ST)	9,06	10,03

- **Passageiros com Mobilidade Reduzida**

A CARRIS desde sempre manifestou preocupações com os seus Clientes com mobilidade reduzida. Assim, foi pioneira, em 1982, tendo então criado um serviço especial para Deficientes, com autocarros adaptados a cadeiras de rodas, entre outros aspectos (ver ponto 1.5), serviço que se mantém.

No entanto, outros aspectos têm sido tomados em consideração, em articulação com a Câmara Municipal de Lisboa, tais como a sobre elevação de alguns passeios junto a paragens, reduzindo assim o desnível no acesso dos passageiros aos veículos.

De referir que, desde 1998, todos os autocarros standard adquiridos possuem piso rebaixado (integral ou entre portas). Os adquiridos, desde finais de 2004, têm ainda a possibilidade de “ajoelamento”, permitindo uma melhor acessibilidade aos passageiros com maiores dificuldades de mobilidade. Por outro lado, 220 destas unidades possuem, ainda, uma rampa com o objectivo de facilitar o acesso a cadeiras de rodas (o transporte de carrinhos de bebé passou, também a ser mais facilitado).



Neste contexto, 4 carreiras passaram a estar equipadas, exclusivamente, com este tipo de autocarros disponibilizando transporte de cadeiras de rodas, de modo regular (carreiras 47, 83, 701 e 767).

- **Satisfação do Cliente**

A CARRIS definiu como ferramenta para monitorizar a informação relativa à avaliação que os Clientes fazem do serviço prestado pela Empresa, o Índice da Satisfação do Cliente (ISC), adoptando, tal como nos anos anteriores, o modelo de satisfação ECSI (“European Consumer Satisfaction Index”).

O estudo assentou numa sondagem telefónica, baseada num inquérito concebido pelo CESOP – Centro de Estudos e Sondagens de Opinião Pública, da Universidade Católica em colaboração com a CARRIS.

Visou uma amostra representativa de Clientes da CARRIS com mais de 14 anos, 1 040 inquéritos válidos, residentes na área metropolitana de Lisboa (13 concelhos) e, em complemento, o inquérito foi também aplicado a uma amostra, menor, de “não Clientes” da empresa, com base em 753 inquéritos válidos.

Relativamente ao inquérito de 2006, verificou-se, em comparação com 2005, uma melhoria de todas as variáveis, o que revela a importância de todo o trabalho que foi desenvolvido pela CARRIS, nomeadamente no âmbito da Certificação da Empresa e das Linhas / Carreiras.

O Índice da variável central do modelo (ECSI) – Satisfação de Clientes, passou de 54,2 em 2005 para 60 em 2006, em 100 pontos possíveis, o que corresponde a uma assinalável melhoria.

O inquérito revelou que a generalidade dos Clientes da CARRIS está satisfeita com o serviço que lhe é prestado pela Empresa, à qual reconhece um contributo “muito positivo” para a sociedade.

Em termos de satisfação global, 75% dos inquiridos avaliaram este indicador de forma “positiva” ou “muito positiva” e mais de 60% salientaram que a qualidade do ser-

viço vai ao encontro das suas expectativas. A maioria concordou com a frase “A CARRIS está muito próxima daquilo que eu considero o serviço ideal de transporte terrestre urbano”.

O conforto é, por sua vez, a característica da qualidade de serviço que mais tem subido na avaliação dos Clientes. Quando comparado com os resultados de 2005, conclui-se que, pela primeira vez, superou os 50% de avaliações positivas (55%).

Clientes e “não Clientes”, independentemente do local onde residem ou da frequência com que se movem em Lisboa, parecem essencialmente preocupados com a rapidez da deslocação (que implica um menor tempo de espera nas paragens, assim como a redução do tempo efectivo de viagem). Globalmente, 74% da amostra avaliou positivamente o tempo de duração da viagem.

Por sua vez, aquilo que, aos olhos dos Clientes, é avaliado de forma menos positiva passa pelos tempos de prestação atempada da informação, em situações de alteração do serviço programado e, principalmente, pelo cumprimento dos intervalos de passagem.



• Passes Sociais

A Empresa procura proporcionar as mesmas condições de mobilidade a todas as pessoas, indiscriminadamente, assumindo os custos diferenciais de determinados passes. Com efeito, a CARRIS pratica preços bonificados nos passes intermodais (L, L1, L12 e L123 e CARRIS / ML Rede), nos seguintes termos:

- As crianças entre os 4 e os 12 anos, inclusive, beneficiam de um desconto que varia entre 25,3% e 28,9%;
- No caso dos Clientes com idade igual ou superior a 65 anos o desconto varia entre 50,3% e 53,7%. Os descontos atribuídos à terceira idade aplicam-se também a reformados ou pensionistas cujo rendimento do agregado familiar seja igual ou inferior ao rendimento mínimo nacional.

Com vista a ilustrar a relevância social da intervenção da Empresa, é de referir, a título de exemplo, que no passe L (que apresenta o maior volume de vendas), as vendas da modalidade “3ª idade” atingiram 76,6% do valor total.

• Provedor do Cliente

O Provedor do Cliente tem a incumbência de analisar as reclamações, queixas e sugestões dos Clientes, assegurar as respostas adequadas em tempo útil e oportuno, e recomendar soluções tendentes à melhoria da qualidade do serviço.

Em 2006 foram recepcionadas 6436 comunicações, registando-se 4213 reclamações direccionadas ao serviço prestado e 1168 à atitude profissional dos tripulantes. A alteração de percurso e/ou horário e as questões relacionadas com a Bilhética, foram os aspectos que obtiveram por parte dos Clientes maior número de reclamações.

De referir que o número total de reclamações recebidas teve um acréscimo de 33%, em relação a 2005, em grande parte devido à reacção defensiva dos Clientes à reestruturação da Rede, iniciada em 9 de Setembro de 2006. Neste sentido, é de destacar o acentuado aumento do número de comunicações recebidas entre Setembro e Novembro, prevalecendo as que se referem às alterações na Rede e no Tarifário, nomeadamente, com a abolição dos BUC's e a introdução plena da utilização do cartão “7 Colinas”.

As queixas referentes a pessoal que obtiveram maior expressão incidiram sobre a relação estabelecida entre Motorista / Cliente, a condução praticada e o facto de os condutores, algumas vezes, não respeitarem o sinal de paragem por parte dos Clientes.

Os contactos dos Clientes visaram, ainda, a apresentação de sugestões e elogios, assim como de pedidos diversos. Do total de 972 comunicações, 453 referiram-se a pedidos de anulação de multas, 129 a pedidos de esclarecimentos de diversa índole e 122 a pedidos de troca de senhas e/ou BUC's.

Dos 83 elogios recebidos, 52 foram dirigidos ao serviço prestado e 31 a colaboradores da Empresa.

Sublinhe-se que a utilização da Internet, como meio de comunicação, continuou a manter-se como o preferido, sendo o e-mail o meio mais utilizado (64% do total de comunicações recebidas). Seguiram-se as cartas / faxes (16%), o contacto telefónico (15%) e o contacto pessoal e directo (5%).

Por último, é de registar que, em 2006, as comunicações recebidas no Provedor do Cliente obtiveram resposta, em média, ao fim de 7,4 dias.

3.2.2. Colaboradores

No final do ano de 2006, o efectivo da CARRIS era constituído por um total de 2 681 trabalhadores (2476 homens e 205 mulheres).

Sublinhe-se que, nesta data, como sempre tem acontecido, se verificava uma elevadíssima percentagem de sindicalização, que ascendia a 90,9% do total de trabalhadores.

Aos trabalhadores da CARRIS, para além dos benefícios previstos por lei, é concedido complemento de reforma e de sobrevivência, comparticipação de subsídio de doença e em medicamentos, assistência médica e de enfermagem. Acresce a isto, a atribuição de transporte gratuito na rede regular da Empresa, a todos os colaboradores, cônjuges e filhos em idade escolar, bem como aos reformados e cônjuges sobre vivos.

Os colaboradores da Empresa podem ainda participar em actividades recreativas, das quais se destacam a Banda de Música, o Grupo Coral e o Grupo Desportivo.

Algumas das datas mais significativas, como o Natal e o aniversário da CARRIS, são assinaladas com festas comemorativas, destinadas aos colaboradores e seus familiares.

• Prémios de Boa Condução e Antiguidade

A dedicação dos trabalhadores da CARRIS é reconhecida e assinalada com a atribuição anual de prémios. Faz parte da política de actuação da Empresa incentivar os seus trabalhadores a desempenharem as suas funções de forma exemplar.

• Renovação do Efectivo

O recrutamento de pessoal qualificado é uma das prioridades da CARRIS, tendo sido admitidos 242 novos colaboradores, no decorrer de 2006.

A política de admissões, em particular a de pessoal tripulante, tem como principal objectivo a manutenção da qualidade e da segurança do serviço prestado, procurando também garantir o número adequado de efectivos para um desempenho eficiente da actividade.

• Formação

Em 2006, realizaram-se 102 372 horas de formação, abrangendo um total de 1 521 colaboradores, tendo-se privilegiado todos os que na Empresa têm uma relação directa com os Clientes.

O investimento em formação traduziu-se num elevado esforço financeiro (1 189 649 euros), constituindo uma aposta na qualidade do desempenho das funções que contribuem decisivamente para a consolidação da relação entre a Empresa e os seus Clientes.

As acções de formação incidem na formação inicial de tripulantes, tendo como objectivo a aquisição e o desenvolvimento de competências, com vista a um padrão elevado de desempenho, bem como na formação contínua, em conjugação com os projectos de modernização da frota, reconversão tecnológica e melhoria da imagem da Empresa, fazendo face a necessidades emergentes nos domínios tecnológicos,

de comunicação e de reforço da atitude comercial no relacionamento com os Clientes.

• Higiene e Segurança no Trabalho

A CARRIS tem uma atenção cuidada com a saúde e segurança do seu pessoal tripulante e restantes colaboradores.

Neste sentido, é de destacar que qualquer acidente de trabalho implica necessariamente a realização de um inquérito dirigido pelos Serviços de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho.

Confrontando com o ano de 2005, registou-se em 2006 uma redução consolidada de cerca de 43% de número de acidentes de trabalho, sendo as lesões predominantemente de natureza músculo-esquelética. Estes valores, quando comparados com os de 2004, evidenciam uma diminuição muito significativa, na ordem dos 70%.

Neste âmbito, é ainda, de destacar a continuada e significativa redução do volume de trabalho suplementar (15%), em conformidade com as orientações definidas para o cumprimento das disposições legais, assegurando padrões elevados de qualidade e de segurança.

3.2.3. Comunidade Local

• Museu

O Museu da CARRIS, aberto desde 12 de Janeiro de 1999, é um testemunho do contributo que a Empresa tem dado à cidade de Lisboa e uma prova da sua importância na vida da cidade e de quem a visita.

Durante o ano de 2006, 13 000 visitantes, nacionais e estrangeiros, puderam fazer uma visita no tempo, muitos deles relembrando os veículos que fizeram parte da sua rotina diária.

Tendo o público escolar um grande representação nestas visitas e sendo importante fomentar, junto das crianças e dos jovens, o gosto pela “sua” história, ligando-a ao transporte público, inaugurou-se em Outubro do ano transacto, a Área dos Serviços Educativos, cujo objectivo é tornar a colecção

do Museu mais acessível e activa através de uma abordagem sensorial e experimental das colecções museológicas.

O Museu da CARRIS possui duas áreas:

- a 1ª, com espólio essencialmente composto por documentos e pequenos objectos, onde plantas, desenhos, fotografias, peças de colecção, biblioteca e documentos avulso, totalizando 24 551 registos, que continuam a ser alvo de informatização “Museu On-line”, permitindo aos que nos visitam uma consulta a esta base de dados.
- a 2ª é composta por eléctricos, autocarros, Núcleo de Tipografia e Núcleo Histórico da Banda de Música dos Empregados da CARRIS.

A viagem entre estas duas áreas é efectuada num eléctrico do início do século XX (1901), dentro das instalações da Empresa, em Santo Amaro, levando os visitantes a realizar uma viagem no tempo.

No início de 2006 foi inaugurado o Núcleo Administrativo e o Centro Médico, sedeados na 1ª área, expondo objectos antigos, utilizados nessas actividades o que veio enriquecer o espólio museológico.



O Museu da CARRIS pratica descontos de 30% nos bilhetes normais e aos portadores do cartão “Lisboa Card” e de meio bilhete para crianças até aos 12 anos e terceira idade e a quem pretenda apenas visitar o Museu.

• Revista “Lisboa Carris”

A revista “Lisboa Carris” é o veículo de comunicação interna mais importante da CARRIS, sendo através dela que a maioria dos colaboradores, reformados e suas famílias, tomam conhecimento de grande parte das actividades da Empresa, bem como dos principais projectos em que esta está envolvida.

Com uma edição periódica trimestral e uma tiragem de 10 000 exemplares, esta revista é entregue no domicílio.

No ano 2006, os principais temas abordados na revista foram:

- 1º Trimestre – Certificação da Empresa e Certificação de Carreiras;
- 2º Trimestre – Contributo da CARRIS para o Desenvolvimento Sustentável;
- 3º Trimestre – Lançamento da “Rede 7”;
- 4º Trimestre – CARRIS assina Carta de Desenvolvimento Sustentável em Bilbao.

• Apoios Exteriores Diversos

A CARRIS, consciente da sua responsabilidade social na área de intervenção que lhe compete, apoiou, durante o ano de 2006, um conjunto de iniciativas promovidas por entidades externas, nomeadamente através da atribuição de patrocínios, do estabelecimento de apoios mecenáticos e de parcerias, bem como através da concretização de outras iniciativas que visaram fomentar a utilização dos seus serviços de transporte público e contribuir para a melhoria da sua imagem.

Passando em revista as iniciativas apoiadas pela CARRIS, no último ano, é possível agrupá-las em oito grupos:

• Patrocínios e Mecenatos

O apoio concedido pela CARRIS a este tipo de eventos assentou na consolidação de condições que fomentaram a uti-

lização da sua rede de transportes públicos, através da cedência de espaços disponíveis no interior dos seus veículos para divulgação de iniciativas, espectáculos e exposições. Para além disto, apoiou, na qualidade de patrocinadora ou mecenas, eventos de qualidade e relevância cultural reconhecida, designadamente:

- Homenagem ao Marechal Humberto Delgado – A CARRIS foi Mecenas da Cerimónia de Homenagem e da inauguração da exposição evocativa “Humberto Delgado – O General Sem Medo”, que decorreu no Panteão Nacional.
- Homenagem a Amália Rodrigues – A CARRIS foi uma das entidades patrocinadoras que tornaram possível a realização, no Panteão Nacional, deste evento.
- 7º Congresso Nacional da ADFER (Associação Portuguesa para o Desenvolvimento do Transporte Ferroviário) – A CARRIS foi um dos patrocinadores gerais deste congresso, que decorreu no Centro de Congressos de Lisboa.

• Cultura e Entretenimento

Este grupo representa um dos sectores onde o apoio da CARRIS esteve mais presente ao longo do ano transacto, criando condições que garantiram a realização de acções de âmbito cultural na cidade de Lisboa, designadamente:

- Exposição “O Poder da Arte” – Serralves na Assembleia da República” (12 Janeiro 2006 – 16 Abril 2006) – Promoção da iniciativa através da decoração exterior de um eléctrico que serve a carreira 28;
- Lisboa em Festa / Festa do Fado / Fado nos Eléctricos (Junho 2006) – Disponibilização de eléctricos da carreira do eléctrico 28 para actuação de dois músicos e quatro intérpretes que cantaram fado nesta carreira de serviço público;
- Percurso “À descoberta de Lisboa no 28” – Consolidação do programa de visitas do Panteão Nacional incluindo, no mesmo, uma viagem guiada a bordo do eléctrico 28;
- Dia Mundial da Criança – Disponibilização de transporte gratuito para as crianças até aos 12 anos, tendo assegura-

rado o transporte de crianças para a Festa da Criança, organizada pela Câmara Municipal de Lisboa;

- Jornadas Europeias do Património – Apoio à acção promovida pelo IPPAR, tendo a CARRIS cedido um passeio utilizando dois eléctricos históricos do Museu da CARRIS, datados de 1902 e 1927, nos quais viajou uma delegação presidida pela Senhora Ministra da Cultura;

- Instituto Português da Juventude (IPJ) – A CARRIS cedeu viaturas para o IPJ realizar acções de índole social, recreativa e desportiva.

- **Visitas de Estado**

A visita de altos representantes de países estrangeiros a Lisboa costuma ser marcada pela visita a alguns dos locais mais emblemáticos da capital, nomeadamente às zonas históricas. Neste sentido, a CARRIS foi, frequentemente, contactada pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros e pelo Protocolo da Assembleia da República, para a realização de passeios turísticos, integrados nos respectivos programas oficiais, destacando-se:

- Visita do Primeiro-Ministro da República da Letónia – Realização de uma viagem em eléctrico turístico;

- Visita do Presidente da Hungria – Realização de uma viagem no Elevador de Santa Justa;

- Visita do Presidente da Assembleia da República Popular da China – Realização de um passeio de eléctrico;

- Reunião do Grupo de Bilbao – Realização de um passeio de eléctrico a várias delegações da Conferência Ibero-Americana.

- **Educação**

O apoio concedido pela CARRIS, ao nível da educação, visou garantir o transporte de participantes em eventos promovidos por instituições de ensino, bem como de acções destinadas à aprendizagem e formação de crianças, nomeadamente:

- Acção de Verão na Serafina – Apoio à realização da Escola de Trânsito, cedendo um autocarro para apoio ao transporte das crianças das escolas participantes para este espaço;

- BEST (Board of European Students of Technology) no Instituto Superior Técnico – Definição de condições especiais para os participantes nestes eventos, tendo-lhes sido concedido um desconto de 20%.

- **Saúde e Solidariedade**

A CARRIS apoiou iniciativas de índole social, desenvolvendo acções por sua iniciativa ou associando-se a eventos organizados por entidades exteriores, que visaram promover, alertar e desenvolver os objectivos solidários a que se propunham, designadamente:

- Instituto Português de Oncologia (IPO) – Oferta de brinquedos às crianças hospitalizadas.

- Prova de “Walk the World” – A CARRIS assumiu a função de “transportadora oficial” da prova, assegurando o transporte dos cerca de 3 mil participantes.

- Prova “Lisboa, a Mulher e a Vida” – A CARRIS assumiu a função de “transportadora oficial” da prova, assegurando o transporte dos 7 mil participantes.

- **Parcerias e iniciativas diversas realizadas com o Sector dos Transportes**

A CARRIS esteve presente ou associou-se a iniciativas relevantes, relacionadas com a sua área de actividade, enquanto empresa de serviços de transporte público, designadamente:

- Demonstração e exposição de veículos movidos a Gás Natural pela AMAGÁS (Associação de Municípios da área Metropolitana de Lisboa Norte para o Gás Natural) – Disponibilização de um autocarro, movido a Gás Natural, para o transporte dos convidados e dos representantes da Comunicação Social para a sessão de sensibilização;

- ENACOL (Empresa Nacional de Combustíveis) – Cessão de 17 autocarros “standard” a Cabo Verde, de modo a

assegurar o transporte de estudantes, que se encontravam privados de continuar os estudos por falta de meios de transporte;

- Bolsa de Turismo de Lisboa (BTL) 2007 – A CARRIS e a Carristur, empresa participada da CARRIS, estiveram presentes na BTL, sendo enquadradas no segmento MICE (Meetings, Incentives, Congresses and Events).

- **Desporto**

Sempre que Lisboa recebe um evento desportivo a CARRIS acaba por ser envolvida no processo, uma vez que, de modo directo ou indirecto, é solicitada à empresa a concretização de um conjunto de alterações temporárias nas suas carreiras, desempenhando, em muitas dessas iniciativas, o papel de “transportadora oficial” do evento, designadamente:

- Lisboa Gold Marathon 2006 – Cedência aos participantes de acesso gratuito à sua rede de transportes, mediante a apresentação de “Dorsal”;

- Play GYM - Associação ao programa, facultando acesso gratuito a cerca de 3500 alunos que participaram na iniciativa;

- 50th Anniversary Tall Ships’ Races – Disponibilização de transporte nos autocarros, eléctricos e ascensores a cerca de 3 500 participantes devidamente identificados;

- Lisboa Bike Tour – Disponibilização de transporte aos 4 000 participantes com recurso a 50 autocarros;

- 7ª Meia-Maratona de Portugal – Disponibilização de um autocarro panorâmico para a realização da cobertura fotográfica da corrida e acesso gratuito dos participantes à rede de transportes da CARRIS mediante a apresentação do respectivo “dorsal”.

- **Protocolo CARRIS / Banda / EGEAC**

Ainda no domínio cultural, foi celebrado em 20.12.2006 um Protocolo de Cooperação Cultural, entre a CARRIS, a EGEAC (Empresa de Gestão de Equipamentos e Animação Cultural, E.M.) e a Banda de Música dos Empregados da CARRIS, no âmbito

da prossecução dos objectivos culturais e no exercício das atribuições e competências de cada um dos subscritores.

No Protocolo assinado constam os compromissos assumidos pelos outorgantes, tais como a cedência mútua e gratuita de Espaços Físicos e Equipamentos geridos pelas partes para a realização de Eventos como Concertos, Marchas Populares, Exposições e outros em Espaços Públicos e a Divulgação de Informação nos Veículos de Transporte Público da CARRIS, com o objectivo global da animação cultural na Cidade de Lisboa. O prazo de validade deste Protocolo é de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2007.

Este Protocolo prevê um conjunto de actuações da Banda e do Grupo Coral, que serão realizados em espaços públicos geridos pela EGEAC durante o ano de 2007, designadamente, no Castelo de S. Jorge, no Padrão dos Descobrimentos, no Cinema S. Jorge, entre outros, em datas a anunciar.

- **Banda de Música**

Em Abril de 1929, por iniciativa de um grupo de empregados da CARRIS, foi fundada a “**Banda de Música dos Empre-**



gados da CARRIS". Mais tarde surgiram, no seu seio, a Escola de Música, o Grupo Coral e, mais recentemente a Orquestra Ligeira.

Visando o desenvolvimento cultural, musical e social dos seus associados, a Banda está aberta a todos os colaboradores e ex-colaboradores da CARRIS, bem como a todos os seus familiares, que queiram participar nas suas actividades.

A Banda da CARRIS tem, ao longo destes anos, participado em diversos eventos de destaque na vida da Empresa. Conta ainda com participações em programas de Rádio e Televisão e em importantes eventos na cidade de Lisboa. Sempre com o apoio da Empresa, tem também actuado em diversos pontos do País, envolvida em inúmeras actividades de carácter social.

Para divulgação das suas actividades e comunicação com os seus associados, a Banda lançou o seu próprio boletim informativo, o MUSICAL. Para consolidação e divulgação da sua longa história criou também um NÚCLEO MUSEOLÓGICO, onde se encontra exposta uma boa parte do seu vasto espólio. Além disso, apresenta já 4 trabalhos discográficos editados.

A banda é constituída, actualmente, por 36 elementos na parte instrumental, 17 elementos no Grupo Coral e 12 alunos na escola de música, de ambos os sexos e de diversas faixas etárias. Ao mesmo tempo que vai preparando novos elementos com vista à sua integração na Banda, a escola de Música tem tido um papel importante na divulgação da música e constituído um forte incentivo à aprendizagem desta arte pelos mais jovens.

• Grupo Desportivo

A CARRIS possui um Grupo Desportivo, destinado a proporcionar uma prática desportiva e de lazer aos seus colaboradores. Neste contexto, é proporcionada a prática desportiva em 10 modalidades, envolvendo um total de cerca de 242 praticantes, incluindo filhos de funcionários.

Basicamente, a actividade desportiva centra-se nas competições do INATEL, embora algumas modalidades possuam equipas inscritas nas competições oficiais promovidas pelas Federações respectivas.

O Grupo Desportivo organiza, com o apoio da Empresa, eventos desportivos, designadamente, na modalidade de Xadrez, sempre com grande adesão da comunidade de jogadores filiados na Federação da modalidade, inscritos em diversos clubes.

O Grupo Desportivo assegura, ainda, algumas componentes logísticas relacionadas com a Colónia de Férias que a CARRIS proporciona aos filhos dos seus colaboradores.

• Eléctrico de Natal

A campanha **"Eléctrico de Natal"** é uma iniciativa que já conta com 26 anos, tendo-se realizado uma vez mais, em 2006, com início em 25 de Novembro e ao longo de 5 semanas. Contou com dois eléctricos devidamente decorados, conduzidos por um "Pai Natal" e com animação de palhaços, num percurso efectuado entre Santo Amaro e a Praça da Figueira e que fez a delícia de cerca de 8000 crianças, com idades entre os 4 e os 12 anos.

Antes do passeio as crianças foram recebidas no Museu da CARRIS, onde foram convidadas a fazer um desenho de grupo,



subordinado ao tema “Os Transportes e o Natal” e onde receberam lembranças de participação neste evento.

Aos sábados realizaram-se duas viagens, Praça da Figueira / Santo Amaro, acessíveis a todas as crianças que quiseram participar. O último dia de Campanha foi reservado aos filhos dos trabalhadores.

• Projectos / Grupos de Trabalho

• Internacional BUS Benchmarking Group

O grupo “International Bus Benchmarking” foi criado em 2004, para constituir um fórum entre empresas de autocarros, de diferentes partes do mundo, para partilhar experiências, comparar “performances”, identificar boas práticas e aprender com as diferentes Organizações.

Com a adesão da CARRIS, em Novembro de 2006, o grupo “International Bus Benchmarking” passou a ser constituído pelos seguintes membros:

- Transport Metropolitans de Barcelona (TMB, Barcelona);
- Berliner Verkehrsbetriebe (BVG, Berlin);
- Dublin Bus (Dublin);
- London Buses (LBSL, London);
- Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT, Madrid);
- Société de Transport de Montréal (STM, Montréal);
- Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP, Paris);
- State Transit Authority (Sydney);
- Companhia Carris de Ferro de Lisboa (CARRIS, Lisboa).

Este grupo é apoiado e coordenado pelo RTSC, um centro de pesquisa de transportes do “Imperial College” de Londres e conta com o apoio formal do Secretário Geral da UITP.

Os principais objectivos deste Grupo são os seguintes:

- Definir um conjunto standard de indicadores de “performance” que possam apoiar a gestão de cada organização, KPI’s (“Key Performance Indicators”);
- Usar este conjunto de indicadores para identificar as melhores práticas;
- Suportar as decisões dentro das organizações;
- Fornecer informação para a gestão de alto nível e para a Tutela (desde que não viole o Acordo de confidencialidade firmado entre os participantes).

Acresce que a distinção dos KPI’s, entre os diversos membros, poderá constituir um elemento motivador e mobilizador em cada organização de forma a otimizar o seu desempenho.

• Colaboração com as ONGs

Dando continuidade à colaboração e a acções de solidariedade com diversas Organizações Não Governamentais, a CARRIS esteve presente em várias iniciativas tendo contribuído com donativos e apoios para várias entidades, nomeadamente a CERCI – Cooperação, Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas; LPDM_CRS – Liga Portuguesa dos Deficientes Motores – Centro de Recursos Sociais; AMI – Assistência Médica Internacional; ABRAÇO – Associação de Apoio a Pessoas com HIV / SIDA; e LPCC – Liga Portuguesa contra o Cancro.

3.3. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E POLÍTICA ENERGÉTICA

3.3.1. Sistema de Gestão Ambiental

A definição de uma estratégia para o desenvolvimento de um processo de melhoria ambiental, tem contribuído para o desenvolvimento de práticas de prevenção e controlo ambiental em toda a Organização, associadas ao cumprimento dos requisitos legais, o que tem conduzido a uma sensibilização ambiental dos colaboradores e permitiu a familiarização da Organização com a problemática da gestão ambiental.

Assim, a CARRIS assumiu o compromisso de desenvolver um Sistema de Gestão Ambiental e preparar toda a documentação necessária para a sua certificação, até ao final de 2007, segundo a norma NP EN ISO 14001:2004, com o objectivo de controlar e minimizar o impacto da actividade da Empresa sobre o ambiente e disponibilizar a respectiva informação ao público.

3.3.2. Programa “Buying Green!”

A CARRIS, na aquisição de bens e serviços, nomeadamente de veículos, tem vindo a incluir critérios e considerações ambientais nos clausulados dos Cadernos de Encargos. Estas exigências têm contribuído, junto dos fornecedores, para a adopção generalizada destas práticas nas suas cadeias de produção / fornecimento.

A comprová-lo, assinala-se a recente atribuição à CARRIS, em finais de 2006, do Certificado de Boas Práticas em Compras Ambientalmente Orientadas, em resultado da sua participação no primeiro “Workshop Internacional Buying Green”, patrocinado pela Comissão Europeia (e organizado pelo ICLEI – “International Council for Local Environmental Initiatives”, em parceria com o CENDES – Centro para o Desenvolvimento Empresarial Sustentável), que decorreu em Lisboa, nas instalações do INETI.

3.3.3. Gestão de Energia

• Instalações

A CARRIS tem vindo a conferir uma particular atenção à conservação do seu património edificado, constituído por um vasto e diversificado conjunto de infra-estruturas e instalações, geograficamente dispersas, de que se realçam os edifícios das suas Sedes Social e Executiva, das Áreas Oficiais e das Estações de Serviço.

Tais intervenções estão em sintonia com os objectivos fixados nos Regulamentos relativos às características do Comportamento Térmico dos Edifícios (Dec. - Lei nº 80/2006), ao funcionamento dos Sistemas Energéticos e de Climatização dos Edifícios (Dec. - Lei nº 79/2006), bem como à Certificação Energética e da Qualidade do Ar no Interior dos Edifí-

cios (Dec. -Lei nº 78/2006), resultantes da transposição da Directiva 2002/91/CE.

Com este objectivo, a CARRIS elaborou, em 2006, um Plano de Acção para 2007, visando a realização de um diagnóstico energético / auditorias e a concretização de acções que contribuam para a promoção da eficiência energética no património edificado da Empresa.

A CARRIS procura, assim, responder, adequadamente, às exigências legais (nacionais e comunitárias) relativas ao desempenho energético das suas instalações. Este facto, aliás, foi comprovado pela CE – Comissão Europeia, no final de 2006, ao aceitar a candidatura do Edifício A do Complexo de Miraflores (alvo de recentes obras de reabilitação), ao Projecto-piloto Comunitário “GreenBuilding”, conferindo à CARRIS o estatuto de Parceiro GreenBuilding, o qual constitui o reconhecimento público e formal, por parte da CE das acções da CARRIS em prol da promoção da eficiência energética e das boas práticas neste domínio.

• Material Circulante / Actividade de Transporte

A exemplo do já realizado para os Edifícios, iniciou-se uma abordagem multidisciplinar, transversal à empresa, de forma a promover a utilização racional de energia e a melhoria contínua da eficiência energética na Actividade de Transporte, englobando as seguintes acções:

- Identificação e caracterização dos factores / aspectos que concorrem para o consumo de energia.

- Análise / Diagnóstico da situação na CARRIS:

- Material Circulante e sua Manutenção / Selecção e Formação de Pessoal Tripulante / Condições de Circulação / Gestão de Tráfego / Outros;

- Consumos de Energia / Consumos específicos de Energia; Factura Energética;

- Contratos de Fornecimento de Energia.

- Acções de “Benchmarking”

- Definição de medidas e acções (em curso ou a preconizar / reformular; grau de prioridade; relação custo / benefício associado).

Esta abordagem traduzir-se-á num Plano de Acção trienal, que irá sistematizar e operacionalizar internamente esta problemática, constituindo, por outro lado, um instrumento de gestão eficaz para o cumprimento da Portaria nº 228 / 90 de 27 de Março, relativa ao "Regulamento da Gestão do Consumo de Energia para o Sector dos Transportes".

É, também, de referir que a CARRIS tem vindo a diversificar as fontes de energia com a utilização de Biodiesel e a aquisição de autocarros movidos a Gás Natural Comprimido.

- **Biodiesel**

Com a transposição para a ordem jurídica nacional da Directiva 2003/30/CE, através do Decreto-Lei nº 62/2006, iniciou-se a promoção da utilização de biocombustíveis no sector dos transportes.

Assim e depois da CARRIS ter feito testes em 18 autocarros, desde 1998, as petrolíferas passaram a fornecer, desde meados de 2006, gasóleo com incorporação de 2% a 4% de Biodiesel.



Numa 2ª fase, dar-se-á cumprimento ao ponto 2 do Artº 8 do referido Decreto-Lei, que prevê a utilização de combustível com incorporação superior a 10% de Biodiesel nas frotas de Serviço Público, podendo esta ser iniciada após esclarecimento de alguns aspectos técnicos com os fabricantes dos veículos e logo que haja disponibilidade suficiente de Biodiesel no mercado.

- **Gás Natural Comprimido (GNC)**

A CARRIS tem 40 autocarros movidos a GNC, tendo sido adquiridos 20 em 2001 e os restantes 20 em 2005. Por outro lado, possui uma Instalação de Compressão e Enchimento, no Complexo de Cabo Ruivo, que foi remodelada e ampliada para permitir o abastecimento a mais veículos e com menor tempo de enchimento.

Os valores do consumo de energia foram, em 2006, os seguintes:

- **Gasóleo**

O consumo de gasóleo estabilizou entre 2005 e 2006, já que depois de se ter consumido 21 120 931 litros em 2005, em 2006 o consumo foi de 21 141 867 litros.

- **Gás Natural Comprimido (GNC)**

O consumo de Gás Natural, que em 2004 foi de 454 299 m³, subiu para 1 118 547 m³ em 2005 e em 2006 foi de 1 837 658 m³, consequência da aquisição dos 20 novos autocarros a GNC.

- **Electricidade**

Em 2006 foram consumidos 10 318 632 kWh, sendo 5 976 664 kWh da responsabilidade das Estações. Os restantes 4 341 968 kWh referem-se ao modo eléctrico.

A idade média da frota de eléctricos é de 11 anos, apresentando em 2006 (valor acumulado de Novembro) um consumo por 100 km de 216,9 kWh. Note-se o ligeiro aumento relativamente a 2005, cujo consumo médio por 100 km foi de 214,6 kWh, situação devida à maior taxa de utilização dos carros eléctricos articulados.

3.3.4. Gestão da Água

O custo deste recurso tem vindo a aumentar nos últimos tempos devido à escassez, às exigências sobre a qualidade e aos critérios de descarga associados, não reflectindo ainda o seu verdadeiro custo. Assim, querendo a CARRIS gerir da melhor forma este recurso, tem vindo a definir as exigências reais das quantidades e da qualidade da água para os diferentes usos, a introduzir a sua reutilização sempre que possível, a controlar a sua qualidade adequadamente e a escolher as tecnologias de tratamento apropriadas.

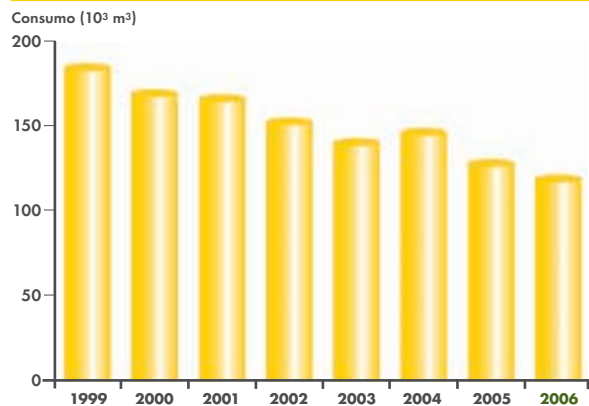
As medidas adoptadas têm sido as seguintes:

- Análise dos consumos de água de todas as instalações (complexos, estações, ascensores, postos de venda, cabinas sanitárias, entre outros) de forma a otimizar o seu consumo e a detectar possíveis anomalias nas redes de distribuição;
- Utilização apenas de água proveniente de captações subterrâneas para lavagens e regas, nas instalações onde existem;

- Instalação de novos sistemas de decantação nas instalações de lavagem de veículos que ainda não possuam reutilização da água;

- Introdução de torneiras com abertura temporizada.

A comprovar a eficácia das medidas que vêm sendo adoptadas, é de referir a redução significativa do consumo de água da Rede Pública, nos Complexos / Estações da Empresa, observada desde 1999 (ver gráfico seguinte).



Consumo de água da Rede Pública nos Complexos/Estações

Relativamente às captações subterrâneas e como consequência de algumas das medidas atrás referidas, a variação observada no consumo, entre 2005 e 2006, foi de:

- Furo de Miraflores: +330%
- Furo da Pontinha: +40%

A diferença de valores observada entre as duas instalações está relacionada, entre outras razões, com as diferentes necessidades de consumo e com o facto da licença de captação na Pontinha apresentar um valor limite muito inferior ao de Miraflores (250 vs. 8000m³/ mês). Entretanto, foi pedido, aquando do processo de renovação da licença da Pontinha, um aumento do limite máximo captado, aguardando a CARRIS uma resposta.



3.3.5. Qualidade do Ar

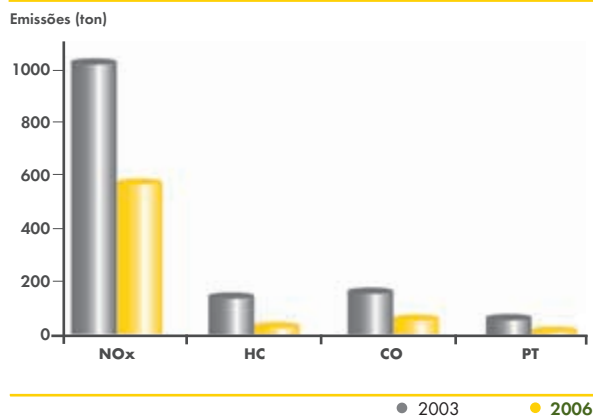
• Frota

Apesar da sua contribuição ser pouco significativa, em termos globais, a CARRIS tem procurado controlar e minimizar o impacto ambiental associado à actividade de transporte, através das seguintes medidas:

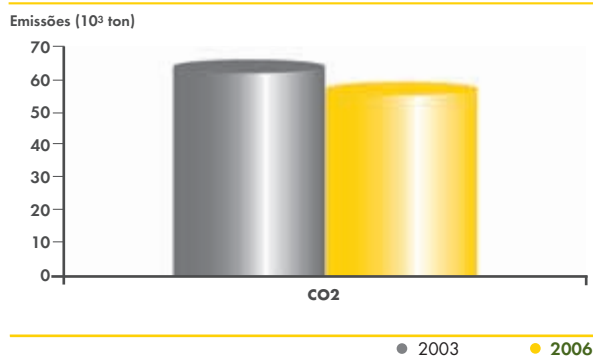
- Renovação da frota

Introduziu uma redução significativa das emissões poluentes e de CO₂. Em média, a frota de autocarros, em 2006 emitiu, relativamente a 2003: -44% de NO_x, -70% de HC, -60% de CO, -74% de PT e -7% de CO₂.

Porém, o decréscimo efectivo de emissões poluentes e de CO₂, decorrente deste processo, apenas poderá ser devidamente avaliado em 2007, uma vez que 2006 foi, ainda, um ano de transição.



Emissões poluentes da frota de autocarros (2003/2006)



Emissões de CO₂ da frota de autocarros (2003/2006)

- Incorporação de Biodiesel (entre 2 a 4 %) no Gasóleo; Este processo iniciou-se em Junho de 2006 em todos os segmentos de frota de propulsão Diesel, permitindo uma redução, no ano de 2006, de 1% nas emissões de CO₂, correspondente a cerca de 550 ton.

- Cumprimento dos programas de manutenção preventiva Permitem preservar o bom estado do material circulante, assegurando padrões elevados de segurança e operacionalidade e promovendo a poupança de energia e por conseguinte a redução das emissões de escape.

- Adequação da oferta à procura O ajuste da oferta e o redesenho da Rede permitem uma redução do consumo de energia e, conseqüentemente, das emissões por passageiro x quilómetro transportado:

- Acções que contribuem para o aumento da velocidade comercial

- Formação do pessoal tripulante: plano de formação “Qualidade + no Serviço ao Cliente” iniciado em 2006 e que inclui módulos de Técnicas de Condução e Condução Defensiva.

• Fontes Fixas

As emissões de poluentes para a atmosfera provenientes de fontes fixas estão associadas, na CARRIS, à produção de vapor por caldeira e à utilização de solventes. Assim, e dependendo da potência da caldeira e das quantidades anuais de solventes consumidos por actividade e instalação, poderá ser necessário o auto-controlo destas fontes, através da realização de análises às emissões gasosas resultantes das mesmas.

Apenas a caldeira de Miraflores, por apresentar uma potência acima da estipulada, requer a realização anual de análises. Projecta-se no entanto desactivar esta caldeira a “fuelóleo” e substituí-la por caldeiras a gás natural nos locais onde são necessárias, tal como se procedeu nas restantes instalações, prevendo-se que as emissões associadas diminuam.

Relativamente ao controlo das emissões provenientes da utilização de solventes orgânicos passará a limitar-se o teor total de compostos orgânicos voláteis (COV) para a actividade de pintura. Esta alteração, decorrente da publicação

Decreto-Lei n.º 181/2006 de 6 de Setembro, pretende responsabilizar os fabricantes pelos produtos colocados no mercado. A primeira fase inicia-se em 1 de Janeiro de 2007 e a segunda, que irá impor valores ainda mais restritivos, começará em 2010. A CARRIS tem assim a responsabilidade, aquando da aquisição deste tipo de produtos, de confirmar que estão em conformidade com a legislação.

3.3.6. Gestão dos Resíduos

Existe uma política de recolha selectiva dos resíduos gerados nas instalações da CARRIS, independentemente de terem proveniência de actividades subcontratadas ou não. Como exemplos, é de referir o contrato de aluguer de pneus com a Bridgestone, em que esta é responsabilizada pelo correcto encaminhamento dos pneus usados, assim como o contrato com a Uniself, empresa contratada para a exploração das cantinas e bares, que apresenta registos anuais, entre outros, do encaminhamento dos óleos alimentares para empresa licenciada.

Assim, têm sido criadas zonas próprias para a recolha selectiva de resíduos, os designados Ecopontos, onde se investirá continuamente na melhoria da separação e sempre tendo em consideração quais as exigências específicas de armazenagem de cada tipo de resíduo.

Na CARRIS, independentemente da actividade geradora, i.e. quer sejam resíduos provenientes de actividades administrativas, de manutenção ou hospitalares, os resíduos são entregues a entidades licenciadas / autorizadas para a sua gestão e valorização. Durante o ano de 2006 foram introduzidos dois novos sistemas de gestão integrada: a Sogilub (para os óleos usados) e a Amb3E (para os REEE - Resíduos de Equipamentos Eléctricos e Electrónicos).

No procedimento para a gestão de resíduos é efectuada, entre outros, a quantificação trimestral dos resíduos gerados em toda a Empresa, através das Guias de Acompanhamento de Resíduos.

3.3.7. Gestão dos Efluentes Líquidos

Além dos efluentes domésticos e das águas pluviais, são gerados na actividade de manutenção da frota efluentes industriais que, pelas suas características, necessitam muitas vezes de um pré-tratamento antes de serem descarregados nos colectores municipais. Assim, é realizada com uma periodicidade definida a caracterização analítica desses efluentes.

Em resposta a este auto-controlo concluiu-se, no ano de 2006, a instalação de dois separadores de hidrocarbonetos e de um separador de gorduras na Estação da Pontinha, que permitirão melhorar a qualidade dos efluentes descarregados nos colectores.

Pretende-se igualmente estudar a viabilidade técnico-económica de proceder à drenagem das águas pluviais dos parques de autocarros para um ponto servido por sistema de tratamento.

3.3.8. Ruído

O ruído deverá ser analisado, no âmbito da actividade da CARRIS, segundo duas vertentes distintas:

- Nível de ruído produzido, pela frota, em circulação;
- Nível de ruído produzido nas várias instalações.

Relativamente à frota, é de referir que o processo de renovação permitiu obter uma redução considerável, tanto do nível de ruído exterior como do interior dos autocarros. O nível de ruído exterior da frota antiga, entretanto abatida, era em média de 85dB (A), sendo o da frota nova de 76dB (A), sendo de referir que o valor limite, de acordo com a Directiva 92/97/CEE, é de 80dB (A).

No que diz respeito ao ruído produzido pela laboração nas instalações pretende-se realizar avaliações acústicas, no decurso de 2007, tendo em consideração os mapas de ruído elaborados pelos respectivos municípios.

CONCLUSÃO

A CARRIS tem presente que é a partir da sustentabilidade na actividade das empresas que se estrutura a sustentabilidade global da Sociedade.

Assim, assume e assumirá a sua quota – parte de responsabilidade nesta problemática, orientando as suas acções e decisões no sentido de contribuir para a promoção do desenvolvimento sustentável.

Por outro lado, a CARRIS está segura que a opção pelo Transporte Colectivo de Passageiros é a resposta adequada às necessidades crescentes de mobilidade e um factor de sustentabilidade na vida das cidades.

Com este intuito, a CARRIS lançou e tem dado continuidade a projectos importantes, dos quais se destacam os seguintes:

- Certificação da Qualidade do Sistema de Gestão e do Serviço (aumento do número de carreiras certificadas);
- Renovação da Frota;
- Qualificação e Formação dos Recursos Humanos;
- Adopção de um Código de Ética e de Conduta;
- Certificação do Sistema de Gestão Ambiental;
- Consolidação do Sistema de Bilhética sem contacto;
- Optimização do Sistema de Ajuda à Exploração e Informação aos Passageiros em Tempo Real;
- Extensão do Sistema de Videovigilância a toda a Frota;
- Gestão de Energia nas Instalações e Actividade de Transporte;
- Renovação da Rede, com início da implementação da “Rede 7”;
- Melhoria das condições de circulação;
- Melhoria da articulação da CARRIS com os “Stakeholders”;
- Preço do transporte – Alinhamento dos preços entre os modos de transporte e aproximação aos custos de operação.

A estratégia da CARRIS passa por alcançar a sustentabilidade económica, no entendimento de que esta só é alcançada através do investimento em áreas chave, incluindo a social e a ambiental. A profunda reestruturação a que a CARRIS tem vindo a concretizar desde 2003, com ênfase na gestão optimizada dos recursos disponíveis e conseqüente redução dos custos operacionais, é reflexo disso mesmo e de uma postura cada vez mais centrada no cliente, nas suas necessidades e nas suas exigências.



GRELHA DE INDICADORES GRI E SIDS

VISÃO E ESTRATÉGIA

Código (GRI/IA)	Descrição	Nº. de Página	Resultados / Comentários
GRI 1.1.	Declaração da Visão e da Estratégia da organização no que se refere à sua contribuição para o Desenvolvimento Sustentável	10,18	
GRI 1.2.	Mensagem do Presidente	5	

PERFIL

Código (GRI/IA)	Descrição	Nº. de Página	Resultados / Comentários
GRI 2.1.	Nome da organização	8	Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.
GRI 2.2.	Principais produtos e/ou serviços	9, 19 e 20	
GRI 2.3.	Estrutura operacional		n.d.
GRI 2.4.	Estrutura organizacional	11	
GRI 2.5.	Países em que está presente	10	
GRI 2.6.	Tipo e natureza legal de propriedade	8	
GRI 2.7.	Mercados servidos	10	
GRI 2.8.	Dimensão e organização	12, 30 e 34	
GRI 2.9.	Lista de Partes Interessadas	13, 14	
GRI 2.10.	Pessoa a ser contactada para esclarecimentos	-	Provedor do Cliente
GRI 2.11.	Período a que se referem as informações	5	O presente Relatório diz respeito ao ano de 2006.
GRI 2.12.	Relatório mais recente	-	Relatório do ano 2005
GRI 2.13.	Limites do relatório (âmbito)	5	O presente Relatório diz respeito à Companhia Carris de Ferro de Lisboa (CARRIS)
GRI 2.14.	Alterações ocorridas desde o relatório anterior	-	n.d.
GRI 2.15.	Bases de elaboração do relatório	5 e 9	
GRI 2.17.	Princípios ou Protocolos da GRI	30	
GRI 2.18.	Critérios e definições para a contabilização dos dados para o relatório	-	n.d.
GRI 2.19.	Alterações significativas em relação a relatórios anteriores	-	n.d.
GRI 2.20.	Políticas e Procedimentos Internos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade	13 e 18	
GRI 2.21.	Verificações imparciais	-	n.d.
GRI 2.22.	Informações adicionais	-	Disponíveis no Relatório e Contas CARRIS

ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO E SISTEMAS DE GESTÃO

Código (GRI/IA)	Descrição	Nº. de Página	Resultados / Comentários
GRI 3.1.	Estrutura de Governação	11	
GRI 3.2.	Percentagem de Administradores Independentes e Não-Executivos	-	n.d.
GRI 3.3.	Especialização dos Membros do Conselho de Administração	-	n.d.
GRI 3.4.	Processos do Conselho de Administração	-	n.d.
GRI 3.5.	Remuneração dos Executivos	-	n.d.
GRI 3.6.	Estrutura Organizacional	11	
GRI 3.7.	Missão e Valores, Códigos Internos de Conduta	10 e 26	
GRI 3.8.	Mecanismos de recomendações do Conselho de Administração	-	n.d.
GRI 3.9.	Base para identificação e selecção das principais Partes Interessadas	13	
GRI 3.10.	Formas de consulta às Partes Interessadas	-	n.d.
GRI 3.11.	Tipo de informação	14	
GRI 3.12.	Uso das Informações	-	n.d.



ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO E SISTEMAS DE GESTÃO: Políticas Abrangentes e Sistemas de Gestão

Código (GRI/IA)	Descrição	Nº. de Página	Resultados / Comentários
GRI 3.13.	Explicação sobre o Princípio de Precaução (Gestão do risco no planeamento de novos produtos, por exemplo)	18	
GRI 3.14.	Cartas de Princípios Internacionais	18 e 30	
GRI 3.15.	Principais Adesões a Associações Industriais e Empresariais	10	A Carris é também, entre outras, membro da U.I.T.P. - União Internacional de Transportes Públicos e C.E.E.P. - Centro Europeu de Empresas Públicas e/ou Interesse Económico Geral
GRI 3.16.	Políticas e/ou Sistemas para gerir os Impactes	21 e 22	
GRI 3.17.	Gerir impactes económicos, ambientais e sociais indirectos	30 e 40 - 45	
GRI 3.19.	Desempenho Económico, Ambiental e Social	30 e 40 - 45	
GRI 3.20.	Estado da Certificação	21, 22 e 25	

Legenda:

GRI - Global Reporting Initiative

SIDS - Sistema de Indicadores de Desenvolvimento Sustentável

n.d.: não disponível / não definido

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO

Código (GRI/IA)	Descrição	Nº. de Página	Resultados 2005	Resultados 2006
GRI EC1	Vendas Líquidas	30	74 381 390,00 euros	77 618 148,00 euros
GRI EC2	Análise regional do mercado	—	Disponíveis no Relatório e Contas 2005 da CARRIS	Disponíveis no Relatório e Contas 2006 da CARRIS
GRI EC3	Custos dos Bens, Materiais e Serviços adquiridos	30	36 684 732,00 euros	43 480 528,00 euros
GRI EC4	Percentagem de contratos pagos segundo os termos estabelecidos	—	Disponíveis no Relatório e Contas 2005 da CARRIS	Disponíveis no Relatório e Contas 2006 da CARRIS
GRI EC5	Total do montante salarial e benefícios	30	102 262 541,00 euros	101 473 483,00 euros
GRI EC7	Aumento/decréscimo em ganhos retidos no fim do período	—	Disponíveis no Relatório e Contas 2005 da CARRIS	Disponíveis no Relatório e Contas 2006 da CARRIS
GRI EC8	Impostos	30	439 658,00 euros	477 101,00 euros
GRI EC9	Subsídios recebidos de acordo com o país ou região	30	41 519 995,00 euros	43 433 749,00 euros
GRI EC10	Doações	—	n.d.	n.d.
GRI EC11	Classificação de Fornecedores	—	n.d.	n.d.
GRI EC13	Impactes económicos indirectos da organização	—	Disponíveis no Relatório e Contas 2005 da CARRIS	Disponíveis no Relatório e Contas 2006 da CARRIS

INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

Código (GRI/IA)	Descrição	Nº. de Página	Resultados 2005	Resultados 2006
GRI EN1	Consumo total de materiais por tipo (excepto água)	—	n.d.	n.d.
GRI EN2	Percentagem de materiais utilizados que são resíduos	—	n.d.	n.d.
GRI EN3 SIDS E10	Consumo directo d energia, segmento por fonte primária • Electricidade • Gasóleo	42	9 782 346 KWh 21 120 931 litros	10 318 632 KWh 21 141 867 litros
GRI EN4 SIDS E10	Consumo indirecto de energia	—	n.d.	n.d.
GRI EN5 SIDS E25	Consumo total de água • Rede pública • Captações subterrâneas	43	120 848 m³ 5 306 m³	110 711 m³ 18 053 m³
GRI EN6	Localização e áreas das terras pertencentes à organização, arrendadas ou por ela geridas em habitats ricos em biodiversidade	—	n.a.	n.a.
GRI EN7	Descrição dos principais impactes sobre a biodiversidade associados a actividades e/ou produtos e serviços em ambientes terrestres, de água doce ou marítimos	—	n.a.	n.a.
GRI EN8 SIDS A01	Emissões de Gases com Efeito de Estufa • Autocarros - gasóleo • Autocarros - gás natural	44	57002 t CO ₂ 55077 t CO ₂ 1925 t CO ₂	57103 t CO ₂ 53931 t CO ₂ 3172 t CO ₂
GRI EN9 SIDS A06	Utilização e emissão de substâncias destruidoras de ozono • Emissão de compostos orgânicos voláteis (COV)	44	41 t	44 t

Código (GRI/IA)	Descrição	Nº. de Página	Resultados 2005	Resultados 2006
GRI EN10 SIDS A02 - A06	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo (emissões médias por autocarro) <ul style="list-style-type: none"> Óxidos de azoto (NOx) Monóxido de Carbono (CO) Hidrocarbonetos (HC) Partículas (PT) 	44	17,05 g/km 2,35 g/km 1,52 g/km 0,86 g/km	15,44 g/km 1,72 g/km 1,15 g/km 0,58 g/km
GRI EN11 SIDS A02 - A62	Quantidade total de resíduos por tipo e destino. <ul style="list-style-type: none"> Resíduos perigosos n/hospitalares <ul style="list-style-type: none"> Acumuladores Águas e lamas oleosas Trapos e serraduras contaminados, filtros de gasóleo e de óleo Fluido anticongelante Lâmpadas fluorescentes Óleos usados Solventes Veículos em fim de vida Resíduos não perigosos <ul style="list-style-type: none"> Sucata de ferro/folhanga Vidro Calços de travão Borrachas Papel e cartão 	45	563 un 168 t 10 745 kg 1 550 kg 500 kg 51 m³ 3 440 kg 1 485 t 32 t 5 660 kg 4 100 kg 3 420 kg 3 400 kg	395 un 341 t 8 881 kg 3 440 kg 1 116 kg 64 m³ 1 520 kg 1 240 t 42 t 5 683 kg 4 255 kg 5 150 kg 5 370 kg
GRI EN12 SIDS A14 e A15	Descargas significativas na água	-	n.a.	n.a.
GRI EN13	Derrame significativo de produtos químicos, óleos e combustíveis, por número total de ocorrências e por volume total	-	n.d.	n.d.
GRI EN14	Impactes ambientais significativos dos principais produtos e serviços	44	As alterações no ambiente mais significativas e resultantes da prestação de serviço de transporte público urbano de passageiros realizada pela CARRIS na Grande Lisboa, são as emissões poluentes e as emissões de gases com efeito de estufa (dióxido de carbono) para os autocarros, o ruído para os carros eléctricos, ascensores e elevador e o consumo de energia em ambos os casos.	
GRI EN15	Percentagem recuperável dos produtos vendidos ao fim do seu ciclo de vida e percentagem efectivamente recuperada	-	n.a.	n.a.
GRI EN16	Incidentes ou multas pelo não-cumprimento das declarações, convenções, tratados internacionais, legislação nacional, regional e local sobre assuntos ambientais	-	n.a.	n.a.
GRI EN17 SIDS E11	Iniciativas para uso de fontes de energia renovável e para aumentar a eficiência energética	-	A renovação da frota e o incremento do uso de biodiesel (renovável) e de Gás Natural nos autocarros são exemplos de iniciativas.	• Conclusão do processo de renovação da frota; • Gasóleo com incorporação de 2% a 4% de biodiesel.

Legenda:

GRI - Global Reporting Initiative

SIDS - Sistema de Indicadores de Desenvolvimento Sustentável

n.d.: não disponível / não definido

Código (GRI/IA)	Descrição	Nº. de Página	Resultados 2005	Resultados 2006
GRI EN18	Consumo anual de energia dos principais produtos <ul style="list-style-type: none"> • Electricidade (modo eléctrico) • Gasóleo (autocarros) • Gás natural (autocarros) 	42	4 232 560 kWh (214,6 kWh/100km) 21 120 931 litros 1 118 547 m ³	4 341 968 kWh (216,9 kWh/100km) 21 141 867 litros 1 837 658 m ³
GRI EN19	Outros consumos indirectos de energia e suas implicações	–	n.d.	n.d.
GRI EN20	Fontes de água e ecossistemas / habitats significativamente afectados pelo consumo de água	–	n.d.	n.d.
GRI EN21	Consumo anual de água existente no solo e na superfície em relação à quantidade anual renovável de água disponível	–	n.a.	n.a.
GRI EN22 SIDS A31	Reciclagem e reutilização total de água	–	n.d.	n.d.
GRI EN23	Quantidade total de terras compradas, arrendadas ou geridas para actividades de produção ou uso extractivo	–	n.a.	n.a.
GRI EN24	Quantidade de superfície impermeável em relação a terras compradas ou arrendadas, em percentagem	–	n.a.	n.a.
GRI EN25	Impactes das actividades e operações sobre áreas protegidas ou sensíveis	–	n.a.	n.a.
GRI EN26	Alterações dos habitats naturais, resultantes de actividades e operações, e percentagem do habitat protegido e restaurado	–	n.a.	n.a.
GRI EN27	Objectivos, programas e metas para proteger e restaurar ecossistemas e espécies nativas em áreas degradadas	–	n.a.	n.a.
GRI EN28	Número de espécies na Lista Vermelha da UICN com habitat em áreas afectadas pelas operações	–	n.a.	n.a.
GRI EN29	Unidades de negócio que operam ou pretendam desenvolver operações em áreas protegidas ou sensíveis, ou na zona envolvente	–	n.a.	n.a.
GRI EN30 SIDS A02 - A05	Outras emissões indirectas relevantes de gases com efeito de estufa	–	n.r.	n.r.
GRI EN31	Toda a produção, transporte, importação e exportação de qualquer resíduo considerado prejudicial segundo a Convenção da Basileia	–	n.r.	n.r.
GRI EN32	Fontes de água significativamente afectadas pela descarga e escoamento de água	–	n.a.	n.a.
GRI EN33	Desempenho dos fornecedores relativo aos componentes ambientais	–	n.d.	n.d.
GRI EN34	Impactes ambientais significativos do transporte utilizado	45	Quanto ao ruído no interior dos veículos, a CARRIS tem tido uma forte preocupação em aumentar a insonorização de forma a oferecer mais conforto aos seus clientes. Estas preocupações têm sido uma constante nos Cadernos de Encargos aquando das aquisições de frota nova.	
GRI EN35	Total de gastos ambientais e especificação por tipo <ul style="list-style-type: none"> • Despesa na gestão de resíduos 	–	50 639	84 486
CARRIS	Produção de águas residuais	–	125 918 litros	128 764 litros

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL

Código (GRI/IA)	Descrição	Nº. de Página	Resultados 2005	Resultados 2006
GRI LA1	Mão-de-Obra, por região ou país, estatuto, tipo de emprego	34	No final do ano de 2005 o efectivo da CARRIS era constituído por um total de 2 787 Colaboradores.	No final do ano de 2006 o efectivo da CARRIS era constituído por um total de 2 681 Colaboradores.
GRI LA2	Criação de empregos e rotatividade, por região/país	34	A política de admissões, em particular a de pessoal tripulante, tem como principal objectivo a manutenção da qualidade e da segurança dos serviços prestados, procurando também garantir um adequado número de efectivos para um eficiente exercício das actividades.	
GRI LA3	Percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais independentes	34	91,81%	90,9%
GRI LA4	Relações trabalho/gestão	—	n.d.	
GRI LA5	Práticas sobre registo e notificação de acidentes e doenças ocupacionais	—	A CARRIS regista todos os acidentes e incidentes relacionados com a sua actividade, aplicando medidas de correcção, numa fase posterior.	
GRI LA6	Comités formais sobre Saúde e Segurança	—	n.d.	
GRI LA7	Taxa de absentismo	—	7,47%	6,6%
GRI LA8	Descrição de políticas ou programas a respeito de VIH/SIDA	—	n.d.	
GRI LA9	Formação por ano, por colaborador e por categoria	34	120 500 horas de formação abrangendo um total de 2 162 colaboradores	102 372 horas de formação abrangendo um total de 1 521 colaboradores
GRI LA10	Descrição de políticas ou programas promotores de oportunidades iguais	26	Código de Ético e de Conduta	
GRI LA11	Proporção homem/mulher e outros indicadores de diversidade culturalmente apropriados	34	2 592/195 (93% masculino/7% feminino).	2 476/205 (92% masculino/7% feminino).
GRI LA12	Benefícios dos colaboradores além dos previstos na lei	34	Aos colaboradores da CARRIS, para além dos benefícios previstos na lei, é concedido um complemento de reforma e de sobrevivência, comparticipação de subsídio de doença e em medicamentos, assistência médica e de enfermagem. Acresce a isso, a atribuição de transporte gratuito na rede regular da empresa, a todos os colaboradores, cônjuges, filhos em idade escolar, reformados e cônjuges sobreviventes.	
GRI LA13	Representação formal de colaboradores em tomadas de decisão ou Administração	—	n.d.	
GRI LA14	Directrizes sobre sistemas de gestão de Segurança e Saúde no trabalho	—	Qualquer acidente de trabalho implica necessariamente a realização de um inquérito dirigido pelos Serviços de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho.	
GRI LA15	Acordos formais com Sindicatos	—	n.d.	
GRI LA16	Programas para apoiar a continuidade da vida laboral dos colaboradores	—	n.d.	
GRI LA17	Políticas e programas específicos para gestão da capacidade e formação ao longo da vida profissional	34	Formação profissional	

Legenda:

GRI - Global Reporting Initiative

SIDS - Sistema de Indicadores de Desenvolvimento Sustentável

n.d.: não disponível / não definido

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Direitos Humanos

Código (GRI/IA)	Descrição	Nº. de Página	Resultados / Comentários
GRI HR1	Descrição de directrizes para lidar com aspectos dos Direitos Humanos	26	Código de ética e de Conduta
GRI HR2	Impactes sobre os Direitos Humanos	26	Código de ética e de Conduta
GRI HR3	Desempenho em Direitos Humanos	–	n.d.
GRI HR4	Política global e procedimentos ou programas que previnam formas de Não-Discriminação	–	n.d.
GRI HR5	Política de liberdade de associação	34	Os colaboradores de CARRIS têm o direito à liberdade de associação, sendo a percentagem de sindicalização, no final de 2006, de 90,9%.
GRI HR9	Processos judiciais	–	n.d.

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Sociedade

Código (GRI/IA)	Descrição	Nº. de Página	Resultados / Comentários
GRI SO1	Impactes sobre as comunidades	33 e 35 - 40	Ao longo de mais de um século de existência, a CARRIS contribuiu de forma decisiva para o fomentar da cultura na cidade de Lisboa e para o desenvolvimento de uma memória colectiva comum a todos os lisboetas mas também, aos que passam pela capital e usufruem da rede de transportes disponível.
GRI SO2	Suborno e corrupção	–	n.d.
GRI SO3	Gestão de lobbies e contribuições políticas	–	n.d.
GRI SO4	Prémios recebidos	–	n.d.
GRI SO5	Decisões do tribunal	–	n.d.

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Responsabilidade sobre o produto

Código (GRI/IA)	Descrição	Nº. de Página	Resultados / Comentários
GRI PR1	Políticas para preservar a Saúde e a Segurança do cliente	30 - 31	A melhoria das condições de acesso, segurança e conforto dos clientes foram reforçadas com a renovação da frota e com a instalação de sistemas de video-vigilância
GRI PR2	Informações sobre o produto e a sua rotulagem	-	As informações sobre o funcionamento do serviço prestado estão disponíveis nas paragens, incluindo o SAEIP e SIP, e no interior dos veículos de serviço público.
GRI PR3	Respeito pela privacidade do cliente	-	A CARRIS cumpre rigorosamente as disposições legais relativamente à protecção de dados pessoais, no âmbito da utilização dos Sistemas de video-vigilância e em todos os serviços que presta.
GRI PR4	Não-conformidade com a legislação referente à Saúde e Segurança do cliente	-	n.d.
GRI PR5	Número de reclamações recebidas por organismos reguladores ou organizações oficiais similares para inspeccionar ou regular a garantia de saúde e segurança no uso de produtos e serviços.	33 e 34	
GRI PR6	Conformidade voluntária com um Código de Conduta, Selos ou Rótulos	10, 18 e 26	Carta do Cliente e a Política de Qualidade são exemplo.
GRI PR8	Satisfação do Cliente	32 e 33	A CARRIS definiu como ferramenta para monitorizar a informação relativa à satisfação do cliente, o Índice da Satisfação do Cliente.
GRI PR11	Reclamações relacionadas com a violação da privacidade de clientes	-	n.d.

Legenda:

GRI - Global Reporting Initiative

SIDS - Sistema de Indicadores de Desenvolvimento Sustentável

n.d.: não disponível / não definido

INDICADORES OPERACIONAIS

Código (GRI/IA)	Descrição	Nº. de Página	Resultados 2005	Resultados 2006
SIDS E15	Idade média dos veículos Autocarros Carros Eléctricos	–	9,36 anos 10 anos	6,01 anos 11 anos
SIDS E16	Veículos em circulação (tipificação)			
	• Autocarros	12 e 19		
	• Minis		40	40
	• Médios		39	–
	• Standard			
	• Gasóleo		558	588
	• Biodiesel		18	Todos funcionam a biodiesel
	• Gás Natural		20	40
	• Articulados		90	90
	• Serviço Especial (pessoas com mobilidade reduzida)	13	4	4
	• Carros Eléctricos	12		
	• Ligeiros		40	40
	• Articulados		10	10
	• Turismo		9	9
	• Reserva		8	8
	• Ascensores		6	6
	• Elevadores		2	2

Código (GRI/IA)	Descrição	Nº. de Página	Resultados 2005	Resultados 2006
SIDS E17	Passageiros transportados no modo autocarro	30	222 774 000 Passageiros	216 233 425 Passageiros
SIDS E17	Passageiros transportados no modo eléctrico	30	17 984 000 Passageiros	18 661 908 Passageiros
SIDS E18	Intensidade de tráfego - autocarros (Veículos* km)	30	38 195 000 km	37 806 070 km
SIDS E18	Intensidade de tráfego - eléctricos (Veículos* km)	30	1 862 000 km	1 181 760 km
SIDS E20	Estrutura da rede de autocarros (ida e volta)	12	667 km	662 km
SIDS E20	Estrutura da rede de eléctricos (ida e volta)	12	48 km	48 km
CARRIS	N.º de Incidentes - como actos de vandalismo e de delinquência	31	2 585	2 870
CARRIS	N.º de Acidentes - relacionados com exploração e circulação	31 e 33	2 894 Reclamações de serviço e 854 queixas sobre o pessoal	4 213 Reclamações de serviço e 1 168 queixas sobre o pessoal
CARRIS	Tempo médio de resposta a cliente	34	9,80 dias	7,4 dias
CARRIS	Taxa de ocupação ▪ Autocarros ▪ Eléctricos	12	21,9% 26%	21,3% 24,8%
CARRIS	Peso kms de corredores bus	12	10,2% ou 62,2 km (do total da rede de autocarros - 667 km)	10,9% ou 72 km (do total da rede de autocarros - 662 km)
CARRIS	ISC - Índice Satisfação de Clientes	32	54,2%	60%

Legenda:

GRI - Global Reporting Initiative

SIDS - Sistema de Indicadores de Desenvolvimento Sustentável

n.d.: não disponível / não definido



Sede Executiva:
Al. António Sérgio 62, Complexo de Miraflores,
2795-221 Linda-a-Velha

Sede Social:
Rua 1º de Maio, 101-103
1300-472 Lisboa

www.carris.pt

carris 

Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.