

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE | 2010



carris 

Andamos a pensar em si



DR. JOSÉ MANUEL SILVA RODRIGUES

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O Relatório de Sustentabilidade, que agora se apresenta, identifica e caracteriza as principais acções que, em 2010, a CARRIS desenvolveu e concretizou no domínio da Sustentabilidade, no plano económico, ambiental e social.

Os compromissos que, neste particular, a CARRIS tem assumido, quer interna, quer externamente, evidenciam a importância que, para a Empresa, têm, entre outros, o aumento da eficiência, a melhoria da qualidade do serviço, a fidelização e conquista de novos Clientes, o desempenho energético, a preservação ambiental, a formação e desenvolvimento dos Colaboradores, o reconhecimento do mérito, o apoio a iniciativas culturais e desportivas.

Mas, também, o modelo de organização, a qualidade da informação, a transparência, os valores, constituem preocupações sempre presentes no quotidiano da CARRIS e de todos quantos nela trabalham, qualquer que seja a sua função.

Temos consciência que, hoje, mais do que em qualquer outro momento, as empresas têm de evidenciar um elevado sentido de responsabilidade e de cidadania, manifestados em múltiplos aspectos que os stakeholders valorizam, avaliando, permanentemente, o trabalho desenvolvido.

A CARRIS, de modo consistente, tem desenvolvido e reforçado o seu trabalho, neste domínio, conforme tem sido amplamente reconhecido por muitos dos seus stakeholders, o que tem tido expressão através de múltiplos prémios, que o Relatório adiante refere.

A Sustentabilidade é, assim, um compromisso permanentemente reflectido, quer no interior, quer no exterior da organização.

No caso particular da CARRIS é, também, a sua própria actividade, como operador de transporte urbano de passageiros, que dá um contributo relevante para uma cidade mais sustentável, com melhor qualidade de vida, uma cidade menos poluída e congestionada. Este trabalho e os seus resultados estão, assim, evidenciados no Relatório, que agora se apresenta.

Com a sua apresentação, a CARRIS torna, ainda, mais claros os seus compromissos e reforça a sua responsabilidade, perante o seu Accionista, o Estado mas, também, perante os seus Clientes, Colaboradores e demais entidades com as quais a Empresa diariamente se relaciona.

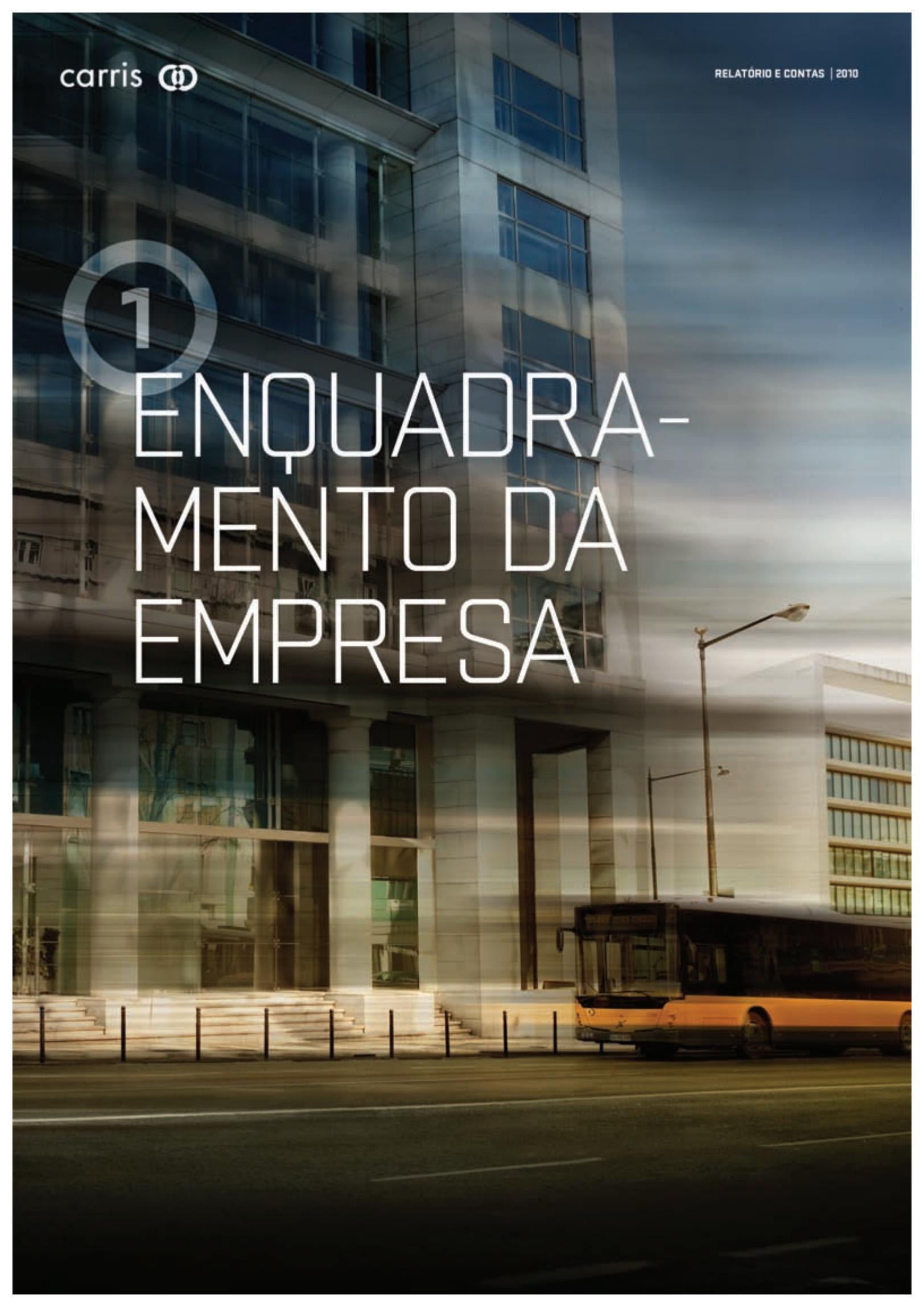
A leitura atenta do Relatório, e a sua comparação com os anteriormente apresentados, tornará evidente o caminho de progresso que a Empresa tem vindo a concretizar, ano após ano, com empenho e dedicação de todos os que nela trabalham.

Mas esta mesma leitura, também, evidenciará o quanto está, ainda, por realizar. Por isso, vamos continuar a trabalhar para que a Empresa seja, cada vez mais, também neste domínio, uma referência no seu sector de actividade.

J. Manuel Silva Rodrigues
Presidente do Conselho de Administração



ENQUADRA- MENTO DA EMPRESA





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 20 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 Euro3, a fornecer a partir de 2004 (40 Minis e 368 “Standard” dos quais 20 a Gás Natural).

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”.

2005

Início do processo de externalização da manutenção de autocarros.

2006

Em 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 do Serviço de Transporte, tendo a CARRIS obtido, em Fevereiro, a certificação das primeiras 4 carreiras (15E, 56, 60, 83). Este reconhecimento foi concedido pela CERTIF - Associação para a Certificação de Produtos, com base na norma NP EN 13816:2003 e nas especificações Técnicas da CERTIF.

A 9 de Setembro é lançada a 1ª 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.

A 20 de Outubro é assinada, em Bilbao, a Carta de Compromisso da UITP - União Internacional de Transportes Públicos - com o Desenvolvimento Sustentável, como “Pledge Charter Signatory”.

2007

Em Fevereiro, a CARRIS subscreve a Carta Europeia de Segurança Rodoviária.

Continuação do processo de certificação de serviços com a certificação (em Maio) de mais 18 carreiras.

No concurso promovido pela revista Exame / Heidrick & Struggles a CARRIS é considerada a 27ª Melhor Empresa para se Trabalhar em Portugal.

A 18 de Setembro, em Lisboa, é assinada, com a UITP, a Carta de Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável, com o estatuto de “Full Charter Signatory”.

No fim do ano é finalizado o processo de externalização da manutenção de autocarros.

2008

É lançada a 2ª fase da “REDE 7”.

No concurso promovido pela revista Exame / Heidrick & Struggles a CARRIS é considerada a 31ª Melhor Empresa para se trabalhar em Portugal.

A CARRIS ficou em 8º Lugar no “ranking” Responsabilidade Climática: Índice ACGE - Elaborado pela EURONATURA.

Em Abril é obtida a certificação do sistema de gestão ambiental através das Norma - NP EN ISO 14001:2004.

No estudo “Estado do País em Práticas Sustentáveis” organizada pela Heidrick & Struggles e o jornal Expresso em parceria com o banco BES, a CARRIS obteve 89,3% no Barómetro da Sustentabilidade, muito acima da média nacional.

Em Junho, na Feira Europeia de Mobilidade realizada em Paris, um motorista da CARRIS obteve o 2º lugar no concurso Bus d’Or de Melhor Motorista da Europa.

Consolidação do processo de renovação da Frota com a entrada ao serviço de mais 40 Autocarros, 20 Médios (Euro4) e 20 Articulados (Euro5).

Início do processo de reposicionamento da marca CARRIS, através de uma abordagem inovadora em transporte público, fazendo uso do marketing multisensorial.

2009

Prémio Desenvolvimento Sustentável - a CARRIS foi considerada a melhor Empresa / Instituto Público.

A CARRIS ficou em 1º lugar no “ranking” “Índice ACGE Sectorial 2009” referente ao Sector dos Transportes.

Aquisição de mais 60 autocarros “Standard” (40 de propulsão Diesel Euro 5 e 20 a gás natural EEV).

A certificação do Serviço de Transporte atinge um total de 52 carreiras (mais de 50%).

A CARRIS conseguiu a 21ª posição no “ranking” “Melhores Empresas para Trabalhar” na categoria Grandes Empresas (grau de compromisso de 66,84%), tendo sido a melhor do Sector Empresarial do Estado.

2010

Aquisição de mais 30 Autocarros Articulados, Euro 5, com livre acesso à Internet.

É lançada a 3ª fase da “REDE 7”.

Certificação de mais 12 Linhas/Carreiras, em Agosto, passando a haver 64 Carreiras certificadas (mais de 65% do total).

A CARRIS conseguiu a 36.ª posição no “ranking” “Melhores Empresas para Trabalhar” na categoria Grandes Empresas (grau de compromisso de 74,78%), tendo sido a melhor do Sector Empresarial do Estado.

Em Setembro, a CARRIS obteve a certificação do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, de acordo com a NP 4397/OHSAS 18001.

Campanha multi-meios “Andamos a Pensar em Si”, reposicionando a marca CARRIS junto dos Clientes actuais e potenciais.

Andamos a pensar na sustentabilidade



»»»»» carris.pt 



1.2. VISÃO, MISSÃO E ESTRATÉGIA

A CARRIS, como Operador Urbano de Transporte de Passageiros, tem assumido, ao longo dos anos, a sua responsabilidade no domínio da mobilidade e acessibilidade urbanas, contribuindo de maneira decisiva para o Desenvolvimento Sustentável da cidade de Lisboa e da sua Área Metropolitana.

Para o efeito, a CARRIS tem privilegiado a redução dos custos operacionais, a optimização dos recursos disponíveis, a segurança na exploração, os aspectos energéticos e ambientais e a melhoria contínua do serviço de transporte, procurando ser cada vez mais inovadora e sustentável e uma referência de boas práticas no Sector dos Transportes.

Ciente da necessidade de fomentar a utilização do Transporte Colectivo, a CARRIS adequa, de maneira sistemática, a sua actividade às necessidades do mercado, disponibilizando uma Rede servida por linhas de Autocarros / Eléctricos / Ascensores e Elevador, que assegurou, em 2010, o transporte de cerca de 240,6 milhões de passageiros.

Compromisso para com o Cliente

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

- Desenvolver a Rede, para 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 e Valores Estruturantes

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.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO •

Assessorias •

Directores Gerais Assessores
Directores Assessores
Assessores

Direcção Clínica •

Direcção Comercial •

Tarifário e Mercado
Vendas

Direcção Financeira •

Contabilidade
Operações Financeiras e Tesouraria

Direcção de Logística •

Apoio Geral
Aprovisionamentos
Conservação do Património Imobiliário
Tecnologias de Informação

Direcção de Gestão de Pessoas e Capital Humano •

Gestão de Capital Humano
Gestão Laboral
Gestão de Pessoas

Direcção de Planeamento Estratégico •

Gab. Apoio Jurídico e Contencioso •

Gab. Inovação e Desenvolvimento •

Gab. Plan. Controlo de Gestão •

Gab. Relações Internacionais •

Gab. Comunicação e Imagem •

1.4. ESTRUTURA DA REDE

Autocarros

A frota de autocarros de Serviço Público é composta por 752 veículos. A Rede de Autocarros tem 77 carreiras diurnas regulares (59 urbanas e 18 suburbanas), 9 carreiras da "Rede da Madrugada" (5 urbanas e 4 suburbanas) e 1 carreira especial (com funcionamento nas noites de sexta-feira para sábado, de sábado para domingo e em vésperas de feriados, designada por "Night Bus"). A Rede, num total de 87 carreiras, estende-se por 678 km, sendo 73,8 km em corredores reservados a transportes públicos (faixas BUS).

A CARRIS na sua actividade tem como valores estruturantes:

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

Quer os Princípios quer os Valores estruturantes encontram-se consagrados no Código de Ética e de Conduta da Empresa.

1.3. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA

Apresenta-se, de seguida, o **Organograma** da Empresa, encontrando-se a descrição funcional de cada um dos Órgãos no **Manual de Organização Funcional**.

• Provedor do Cliente

• Secretaria Geral

Apoio Técnico e Documentação
Museu
Relações Públicas

• Unid. Controlo Operacional e Planeamento da Rede

Controlo de Tráfego
Fiscalização
Planeamento Operacional

• Unid. Coordenação de Transportes

Engenharia e Gestão da Manutenção

• Unid. Negócios de Exploração de Autocarros

Estação Miraflores
Estação Musgueira
Estação Pontinha

• Unid. Negócios Modo Eléctrico

Estação de Santo Amaro
Manutenção

• Gab. Auditoria, Qualidade e Segurança

Auditoria
Normalização e Certificação

• Gab. Desenvolvimento Organizacional

No final do ano de 2010, os 752 autocarros estavam distribuídos da seguinte forma:

- 606 Autocarros "Standard", 57 dos quais movidos a gás natural (73 a 87 lugares);
- 36 Autocarros do segmento "Mini" (27 lugares);
- 20 Autocarros do segmento "Médio" (58 lugares);
- 90 Autocarros "Articulados" (155 lugares).

Relativamente a 2009, a principal diferença diz respeito à aquisição de 30 novos autocarros articulados, com o consequente abate de um número idêntico de autocarros articulados da frota mais antiga.

A CARRIS transportou na frota de autocarros 220,6 milhões de passageiros (746,4 milhões de passageiros x km), com uma taxa de ocupação de 21,1% (20,8% no ano anterior), evidenciando uma Procura global de transporte relativamente estável, versus 2009).

Eléctricos

A Rede de Eléctricos é composta por 5 carreiras regulares diurnas. Esta Rede utiliza uma frota de 57 eléctricos, sendo 10 articulados e 47 ligeiros, dos quais 39 são Históricos. A Rede estende-se ao longo da cidade de Lisboa num total de 48 km, 15 dos quais em sítio próprio reservado.

Em 2010, a CARRIS transportou nos Carros Eléctricos 17,4 milhões de passageiros (48,2 milhões de passageiros x km), com uma taxa de ocupação de 25,1%. A Procura apresentou um valor superior ao do ano anterior em ≈ 4%.

Ascensores e Elevador

A CARRIS tem ainda um serviço de 3 Ascensores (Glória, Bica e Lavra) e de 1 Elevador (Santa Justa), que assegurou o transporte de 2,6 milhões de passageiros, em 2010, pelo que, em termos globais, o modo eléctrico transportou 20 milhões de passageiros.

Serviço para Deficientes

No âmbito da prestação do serviço público, a CARRIS dispõe, ainda, desde 1982, de um serviço especial de Transporte de Deficientes, o qual é assegurado por 3 Mini-Autocarros.

Este serviço destina-se a pessoas que, pelas suas dificuldades de locomoção, não podem 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 2010, foram percorridos 125 168 km, no âmbito deste serviço e transportados 14 058 passageiros.

1.5. CARACTERIZAÇÃO E RELAÇÃO COM OS “STAKEHOLDERS”

A CARRIS tem desenvolvido, nos últimos anos, um processo de identificação e conhecimento dos seus “Stakeholders”, com vista a criar, com os mesmos, uma relação de maior transparência e confiança, visando a melhoria do desempenho mútuo.

<p>CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regulares - Ocasionais <p>COMUNIDADE LOCAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Associações de Moradores - Escolas - Colectividades - Associações de Jovens e Idosos - Associações Religiosas - Associações de Turismo - Transeuntes <p>COLABORADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tripulantes - Enquadramento - Quadros Técnicos - Administrativos e Apoio - Manutenção <p>MEIOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Locais - Rádio - TV - Distribuição Gratuita 	<p>FORNECEDORES - BENS E SERVIÇOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestação de Serviços - Fabricantes de equipamento - Suporte de Negócio - Matérias-Primas; Energia - Manutenção de Veículos - Banca <p>ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Associações Empresariais para o Desenvolvimento Sustentável e para a Inovação - Associação de Consumidores - Ambientalistas - Organizações Representativas de Trabalhadores <p>OUTROS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restantes Operadores de Transporte, sobretudo numa óptica de complementaridade, encontrando-se divididos por três modos: <ul style="list-style-type: none"> • Rodoviário; • Ferroviário; • Fluvial/marítimo. 	<p>ENTIDADES INSTITUCIONAIS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ministério da Administração Interna; - Ministério do Ambiente e do Ordenamento do Território; - Ministério das Finanças e da Administração Pública; - Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações; - Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia; - Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres; - Autoridade Metropolitana de Transportes; - Instituto de Estradas de Portugal; - Instituto Nacional do Transporte Ferroviário; - PSP, GNR; - Polícia Municipal; - Bombeiros; - Associação Nacional de Transportadores Pesados de Passageiros.
---	--	--

Andamos a pensar na mobilidade



»»»»» carris.pt



carris 
Andamos a pensar em si

Relação da CARRIS com os seus “Stakeholders”

“Stakeholders”	Valores de Interesse
Clientes	Eficiência, Qualidade, Acessibilidade, Condições de prestação de serviço, Segurança, Conforto, Minimização de transbordo.
Comunidades Locais	Melhoria de serviço, Intervenção na rede viária, Ajustamento de serviço.
Colaboradores	Estratégia da Empresa, Formação, Condições e Instruções 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	Preocupação com a inclusão social, necessidades especiais, melhoria de serviço, sustentabilidade e inovação
Outros (Operadores de Transporte)	Intermodalidade.

2

ENQUADRA- MENTO DA SUSTENTA- BILIDADE





ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE

A Sustentabilidade como conceito, filosofia e modelo de funcionamento tem vindo a estar, cada vez mais, reflectida na organização e na cultura da Empresa.

2.1. POLÍTICAS-CHAVE E INICIATIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O Desenvolvimento Sustentável é um desafio diário, assumido, sobretudo, como um ponto de partida para a satisfação das necessidades e expectativas dos Clientes e para o bem-estar social. Neste âmbito, a CARRIS definiu os seguintes princípios gerais, tendo presente a Política da Qualidade, Ambiente e Segurança:

- Contribuir para a melhoria da qualidade 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, medido através de inquéritos periódicos de avaliação;
- Melhorar continuamente o serviço oferecido, aumentando a regularidade, fiabilidade, conforto e segurança do transporte, prevenindo a poluição através de investimentos que privilegiem as novas tecnologias, a renovação e modernização da frota e a formação de recursos humanos. Para o efeito, estabelece metas de desempenho e apoio a Fornecedores e Clientes na implementação de políticas coerentes com estes princípios;
- Desenvolver uma política energética e ambiental adequada, reduzindo progressivamente as emissões e o consumo dos recursos naturais e de energia e procedendo à valorização dos resíduos, a fim de minimizar os impactes e efeitos globais, inerentes à actividade da empresa;
- Promover a inovação a todos os níveis da Organização, ciente de que à inovação cabe um papel estratégico no reforço da competitividade e na afirmação empresarial; em Abril de 2010, a CARRIS procedeu à criação de um Comité de Inovação, com o intuito de dinamizar a inovação no âmbito da empresa e suas participadas.
- Promover e assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável para os seus Colaboradores e Prestadores de Serviço.

Carta de Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável

Na sequência da assinatura, em Setembro de 2007, da Carta de Compromisso de Desenvolvimento Sustentável com a UITP, com o estatuto de "Full Charter Signatory", a CARRIS comprometeu-se publicamente com os princípios do Desenvolvimento Sustentável, responsabilizando-se pelo cumprimento quer de acções que estimulem e desenvolvam boas práticas de Sustentabilidade no sector dos transportes públicos, quer em elaborar, regularmente, relatórios sobre as acções concretizadas, envolvendo as diversas vertentes da Sustentabilidade.

Adesão ao BCSD Portugal - Conselho Superior para o Desenvolvimento Sustentável - no 1º trimestre de 2007.

Adesão à COTEC - Associação Empresarial para a Inovação - em 31 de Maio de 2010.

2.2. ANÁLISE DO ANO DE 2010

Apresentam-se, a seguir, as realizações mais relevantes da Empresa, levadas a efeito no ano de 2010.

• Renovação da Frota de Autocarros

- Dando continuidade ao processo de renovação da sua frota, a CARRIS recebeu, em 2010, trinta (30) novos autocarros articulados, possibilitando o abate de igual quantidade de autocarros da mesma tipologia que, entretanto, chegaram ao termo da sua vida útil.
- Todos os novos veículos cumprem plenamente a Directiva Comunitária sobre emissões de gases poluentes - limite Euro 5.
- Importa referir que o esforço de investimento, da ordem dos 92 milhões de Euros, para os 538 autocarros adquiridos desde 2004 (≈ 70% da frota), teve como objectivos:
 - Diversificação da frota - adequação da Oferta à Procura;
 - Diminuição da idade média da frota: passou de 16,5 anos em 2003 para 6,7 anos no final de 2010;
 - Melhoria da operacionalidade e redução dos custos de manutenção;
 - Dotar a empresa com veículos tecnicamente mais evoluídos, nomeadamente na comodidade e segurança no transporte dos passageiros;
 - Melhoria da eficiência energética e redução significativa do impacte ambiental - emissões poluentes e de dióxido de carbono (CO₂) e nível de ruído.

• Manutenção

- Ao nível dos diversos escalões da manutenção, encontra-se contratada à CarrisBus a manutenção de dois terços da frota de autocarros.

Nas Estações de Miraflores e da Pontinha, a Hydraplan (Concessionário MAN) continua a assegurar a manutenção de 248 autocarros "Standard" (148 MAN 18.310 HOCL e 100 MAN 18.280 HOCL).

- A partir de 1 de Novembro de 2010, a manutenção da frota de **Carros Eléctricos** passou a ser totalmente assegurada em regime de outsourcing pela CarrisBus, completando assim a externalização total da manutenção da frota de Serviço Público.

• Ajustamento da Rede

- Ao longo do ano verificou-se um processo dinâmico de ajustamento da Oferta à Procura, baseado numa monitorização permanente do Serviço, sendo de realçar a concretização, em Junho de 2010, da 3ª fase da "REDE 7" (decorrente da extensão da linha vermelha do Metropolitano a S. Sebastião):

- Carreira 713: passou a circular entre Arco Cego e Estação de Campolide;
- Carreira 716 (antiga 16): passou a circular entre Benfica e S. Sebastião e, mais tarde, foi prolongada ao Arco Cego;
- Carreira 718: passou a circular entre o ISEL e Alameda D. Afonso Henriques;

- Carreira 49: passou a circular entre o ISEL e Entrecampos, sendo mais tarde prolongada à Estação de Entrecampos;

- Carreira 796 (antiga 106): teve alteração de percurso na zona das Galinheiras, via Rua Maluda;

- Carreira 740 (antiga 40): passou a circular entre Cais do Sodré e Praça de Londres;

- Carreira 760 (antiga 60): aos fins-de-semana, passou a terminar na Praça de Londres;

- Carreira 778 (antiga 78): alterou o percurso na zona do Alto da Faia, via Rua Frederico George e Rua Daniel Santa Rita;

- além disso, foram alteradas as designações numéricas de outras carreiras, passando a assumir os seguintes números: 703, 705, 717, 724, 735, 737, 747, 748, 752, 753, 756, 764, 794 e 797.

É ainda de referir, entre outras alterações, o reordenamento viário na zona das Portas de Benfica e acessos à CRIL (que obrigaram à alteração de percursos, paragens e terminais das carreiras que atravessam essa zona) e a supressão da carreira 71, passando o serviço a ser assegurado pela carreira 702 (prolongada em algumas viagens ao Largo da Igreja).

• Melhoria das Condições de Circulação

- Em 2010, a CARRIS continuou a efectuar a fiscalização dos corredores BUS e do estacionamento indevido nas paragens. Estas acções continuaram a ser efectuadas por equipas conjuntas, constituídas por um Colaborador da CARRIS e por um Agente da Polícia Municipal, em viaturas devidamente identificadas.

Mais do que sancionar, pretende-se sensibilizar os cidadãos para o cumprimento de regras de civismo e de boa conduta e para a necessidade de respeitar os "Corredores BUS" e as regras de estacionamento, em particular, nos locais de paragem dos transportes colectivos. Em 2010, registaram-se diversas autuações (7555), advertências (2285), pedidos de reboque (322) e pedidos de bloqueamento (11).

- Continuou, igualmente, o processo de colaboração da CARRIS com a Câmara Municipal de Lisboa, com o objectivo de melhorar as condições de circulação dos autocarros e eléctricos, nomeadamente através da criação de novos troços de corredores BUS, da pintura de sinalização horizontal (M12 e M14) e da colocação de pilaretes de protecção para dissuasão do estacionamento desordenado.

- Em Setembro, foi criado um corredor na Rua António Albino Machado, com prioridade semaforizada. Na mesma altura, foi reactivado o corredor BUS intermitente na Alameda da Universidade.

Na Rua da Conceição, devido às alterações viárias na zona da Baixa, foi suprimido o corredor reservado.

- Apesar destas medidas, as condições de circulação degradaram-se e verificou-se um aumento do número de quilómetros perdidos por engarrafamentos, em particular, na Rede de Eléctricos, que registou um agravamento de 40%. Na Rede de Autocarros, o valor foi idêntico ao do ano anterior.

- **Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança**

Em Abril de 2010, foi realizada, pela APCER, a Auditoria de Acompanhamento, de forma integrada, aos Sistemas de Gestão da Qualidade e do Ambiente, tendo sido mantidas as respectivas certificações (obtidas em Janeiro de 2006 e Abril de 2008, respectivamente).

Em Setembro de 2010, foi obtida a certificação do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, de acordo com NP 4397 / OHSAS 18001.

Previamente, em Fevereiro de 2010, a CARRIS definiu os princípios gerais da Política da Qualidade, Ambiente e Segurança, que constam do respectivo Manual da Qualidade, Ambiente e Segurança (7ª Edição, 02 de Setembro de 2009).

O processo de certificação, nas várias vertentes, foi uma relevante decisão estratégica que contribuiu para a optimização de processos e projectos que têm vindo a ser concretizados, através de um processo de melhoria contínua inerente à Política da Qualidade, Ambiente e Segurança, bem como para a definição de uma plataforma de boas práticas.

Entre outros benefícios, destaca-se a melhoria interna da Organização, a minimização do impacte ambiental, o aumento da eficácia dos processos e dos recursos utilizados o que contribui para a redução de custos/melhores resultados operacionais, a melhoria da qualidade do serviço prestado e da imagem da Empresa com repercussões positivas no incremento gradual da Procura e da satisfação dos Clientes.

- **Serviço de Transporte - Certificação de novas Linhas / Carreiras**

A CARRIS foi o 1º operador de transportes nacional a ter Linhas/Carreiras certificadas (em Fevereiro de 2006), dispendo, actualmente, de 64 Carreiras certificadas (mais de 65% da Frota de Serviço Público). Em 2010 foi dado início ao processo de candidatura para a certificação de mais 7 Linhas/Carreiras (6 de autocarros e 1 de eléctricos), a ocorrer em 2011.

A certificação do Serviço tem sido determinante na consolidação e modernização da Empresa, bem como no reforço do seu papel como agente activo para a mobilidade sustentável na Área Metropolitana de Lisboa.

A CARRIS pretende prosseguir a concretização da estratégia de melhoria da qualidade do serviço prestado e de aumento da eficiência dos recursos utilizados, criando condições para a transferência modal do transporte individual para o transporte público e, desta forma, contribuir para uma cidade menos congestionada e com mais qualidade de vida.

- **Apresentação de novos Autocarros**

A sessão de apresentação de mais 30 novos autocarros articulados, na Gare do Oriente, foi inserida nas comemorações da Semana da Mobilidade e contou com a presença do Secretário de Estado dos Transportes. Neste evento foi feita a divulgação ao público do novo serviço - CARRIS NET BUS.

- **Promoção de Serviço**

LANÇAMENTO DE CAMPANHA MULTIMEIOS

O principal momento de comunicação de 2010 foi concretizado através de uma campanha multi-meios mass media, com vista a reposicionar a marca CARRIS junto dos Clientes actuais e potenciais.



Esta campanha procurou transmitir toda a essência da marca, onde se reflectem as inovações e preocupações da empresa perante os seus Clientes.

CAMPANHA EM PARQUES DE ESTACIONAMENTO



A aposta em novos canais de comunicação foi um dos eixos privilegiados em 2010, como forma da CARRIS se diferenciar das demais marcas pela novidade e pertinência das mesmas tendo sido exemplo disto a campanha de promoção do "Andamos a pensar em si" que a Empresa activou em seis parques de estacionamento da cidade de Lisboa.

PASSE ANUAL



Com o objectivo de incentivar a utilização do transporte público na cidade de Lisboa, a CARRIS lançou, a 1 de Julho de 2010, o passe anual CARRIS, que permite aos Clientes pagar 10 meses e beneficiar de 12 meses de utilização.

Entre Julho e Dezembro de 2010, foram vendidos 182 títulos do passe "Pague 10 e Passe 12", o que originou uma receita bruta acima dos 45 000 euros.

SERVIÇO NET BUS



Na sequência de uma parceria com a TMN, foi lançado no dia 22 de Setembro o CARRIS NET BUS - projecto-piloto que permite o livre acesso à internet, a partir de computadores ou telemóveis; está disponível em 30 autocarros articulados, a circular nas carreiras 36 e 745.

Entre os dias 4 de Outubro e 7 de Dezembro registaram-se cerca de 19 000 utilizações.

CAMPANHA VALIDE VERDE



O mês de Dezembro foi assinalado pelo lançamento da nova campanha de validação e anti-fraude. Para além das peças de comunicação habituais, foi criado um guia informativo, distribuído aos Tripulantes e Chefias intermédias do Tráfego, sobre a melhor forma de incentivar os Clientes a validar os títulos de transporte.

A CARRIS recorreu também ao humor para provocar, nos Clientes, o sentido cívico e de responsabilidade social nesta questão.

3.ª FASE DA REDE 7



A CARRIS realizou uma campanha de teor informativo dirigida aos Clientes da empresa e que visou comunicar as alterações que iriam ocorrer, os principais impactos daí resultantes e quais as alternativas existentes.

CAMPANHA CARREIRA 780 – NOVO PERCURSO



Para informar os Clientes habituais e cativar novos utilizadores, a CARRIS lançou esta campanha, comunicando as respectivas alterações.

A acção contou, também, com distribuição de material informativo e com a colocação de sinalética nas várias paragens.

MELHORIA DO “INTERFACE” DAS CARREIRAS 49 E 716



Esta melhoria foi divulgada aos Clientes através da distribuição de monofolhas no interior dos veículos.

PROMOÇÃO DO SERVIÇO BIKE BUS



Continuando a promoção do serviço BIKE BUS, a CARRIS criou uma nova tipologia de Mapa, dedicado exclusivamente ao percurso das carreiras do Serviço e indicação das principais ciclovias existentes na cidade de Lisboa.

RENOVAÇÃO DO PASSE 4_18 E SUB 23



De forma a divulgar quais os procedimentos e prazos associados à renovação dos passes 4_18 e sub 23, a CARRIS, juntamente com outros Operadores, lançou uma campanha informativa no interior dos veículos, no “site” corporativo e em toda a rede de vendas.

VANTAGENS DO CARTÃO LISBOA VIVA

A CARRIS tem apostado fortemente na divulgação, aos seus Clientes, de todas as vantagens associadas ao Cartão Lisboa Viva.

• Promoção da Acessibilidade à Rede CARRIS

Consciente da necessidade de informar permanentemente os seus Clientes, a CARRIS promoveu uma adaptação da informação e dos seus serviços, de forma a torná-los acessíveis a toda a população, melhorando a sua utilização.

GUIA DE CARREIRAS DE MOBILIDADE REDUZIDA



A CARRIS criou CD’s com descrição áudio do percurso das carreiras e respectivos “interfaces”, preparadas para transporte de

passageiros de mobilidade reduzida. Os áudios destas carreiras estão igualmente disponíveis no “site” da CARRIS.

“BRAILLE” NAS PARAGENS



Outra medida tomada pela CARRIS, em 2010, foi a aplicação de uma placa com leitura “Braille” para Clientes portadores de deficiência visual, com a informação do código SMS de cada paragem, permitindo a consulta de tempos de espera de veículos nas paragens e no telemóvel, através do SMS ao minuto CARRIS.

• Aposta na Melhoria de Informação ao Cliente - Acções

NOVO SUPORTE DE COMUNICAÇÃO – PORTA FOLHETOS NA FROTA

Peças em acrílico, aplicadas nas portas de saída dos veículos ou junto a estas, compostas por três formatos independentes de comunicação: um cartaz com visibilidade interior e exterior do veículo e dois espaços para aplicação de monofolhas.



MAPAS NOS VIDROS DA FROTA

Esta peça, aplicada nos vidros dos veículos, contempla a representação da oferta de serviço da empresa na cidade de Lisboa. Desta forma, os nossos Clientes, poderão, durante a viagem, tirar dúvidas, informar-se acerca de transbordos de uma ou mais carreiras ou conhecer quais os “interfaces” disponíveis em cada local.

CRIAÇÃO DO CARRIS EM LINHA



De forma a clarificar as várias formas de contacto que existem entre a empresa e os seus Clientes, nasceu o conceito: CARRIS EM LINHA – serviço de informação CARRIS.

Com este conceito, agrupamos os serviços existentes tendo em conta a classificação dos serviços: EM LINHA CONSIGO (serviços personalizados) e EM LINHA AO MINUTO (serviços imediatos de obtenção de informações em tempo real).

EM LINHA CONSIGO

Atendimento – Nas lojas mob (Santo Amaro e Arco do Cego)
Linha Aberta – Serviço de informações genéricas via e-mail
Provedor do Cliente – Em Miraflores

EM LINHA AO MINUTO

Painel ao minuto – os painéis SAEIP, instalados em 350 paragens, onde o Cliente poderá visualizar os minutos em falta para a chegada do seu autocarro/eléctrico.

SMS ao minuto – Serviço especializado de sms, através do qual o Cliente poderá enviar um mensagem (com o respectivo código de paragem e nº do autocarro/eléctrico) e obter, no seu telemóvel, os minutos de espera para o seu autocarro/eléctrico passar.

E-mail ao minuto – Novo serviço disponibilizado pela CARRIS, onde, pelo envio de um e-mail para sms@carris.pt (de acordo com as respectivas regras explicadas no “site” CARRIS), o Cliente recebe no seu e-mail a mesma informação obtida através do sms ao minuto.

www.carris.pt – “site” CARRIS onde o Cliente, em qualquer

altura, poderá obter informações sobre o serviço, obter os respectivos códigos de paragem e aceder directamente ao serviço e-mail ao minuto.

• Abordagem “Corporate”/Empresas

KIT EMPRESAS



Com a criação do Passe Anual “Pague 10, Passe 12” - foi criado um “kit” de apresentação para uma abordagem mais focalizada no sector “corporate”/empresas. Para além disso, foram igualmente criadas peças específicas para este segmento, nomeadamente: animações para televisão corporativa, imagens para e-mails, folhetos específicos, etc.

• Reforço da Presença na “WEB”

LANÇAMENTO DA PÁGINA CARRIS NO “FACEBOOK”

De forma a reforçar a presença da marca “on-line” e estabelecer uma relação mais próxima com os seus Clientes, a CARRIS lançou a sua página no “Facebook” (depois do canal CARRIS no “Youtube”).



LANÇAMENTO DA “NEWSLETTER” CARRIS

A “Newsletter” CARRIS, lançada em Fevereiro de 2010, com periodicidade bimestral, sintetiza as mais interessantes iniciativas da empresa, nos meses a que faz referência.

Esta é claramente uma aposta na criação de um novo canal de comunicação com o Cliente, mantendo-o informado de todas as iniciativas e principais momentos de destaque da empresa.

A “Newsletter” está disponível no formato “Web”, no “site” (visualização e através do envio para a “mailing-list” do “site”) e em papel nas lojas mob CARRIS, bem como nos porta-folhetos no interior da frota.



“SITE” CARRIS

O “site” corporativo da CARRIS teve algumas alterações, em 2010, com vista a melhorar o seu funcionamento e a dar resposta a novas necessidades de comunicação, tais como:

- Alteração do motor de pesquisa de carreiras, incorporando novos critérios de pesquisa que facilitam a chegada à carreira que se pretende;
- Criação de uma área denominada “Boas Práticas” que visa dar a conhecer as principais regras de boa conduta no interior dos veículos da CARRIS;
- Criação de uma área denominada “Como Validar” que visa dar a conhecer as principais regras de validação de títulos de transporte;
- Criação de espaço de Passatempos onde são dinamizadas diversas iniciativas que visam gerar atractividade e dinamismo entre a CARRIS e os seus Clientes.

Desde Setembro, o “site” da CARRIS (www.carris.pt) garante a acessibilidade dos conteúdos “Web” a pessoas com necessidades especiais (pessoas com deficiência visual e pessoas idosas). A estrutura do “site” foi particularmente cuidada, permitindo tirar o máximo partido das tecnologias de leitura de ecrã, audição de conteúdos e estruturação dos mesmos.

• Campanhas Internas

MAIO MÊS SAUDÁVEL



A CARRIS, por iniciativa do seu Grupo Desportivo e com o apoio da Federação Portuguesa de Cicloturismo e dos Utilizadores de Bicicleta e da Fundação Portuguesa de Cardiologista, promoveu a iniciativa “Maio - mês saudável”. Esta iniciativa pretendeu alertar e sensibilizar todos os Colaboradores da empresa para a prática desportiva e para a necessidade de adopção de um estilo de vida mais saudável. A acção consistiu em realizar, semanalmente, ao final da tarde, um passeio de bicicleta, no interior das instalações da CARRIS.

Para além disso, durante esse mês, foram colocadas cestas com maçãs, nos vários Serviços, para consumo livre.

CARRIS PRESENTE NO “LIMPAR PORTUGAL”



No dia 20 de Março, teve lugar a iniciativa “Limpar Portugal” que contou com a colaboração da CARRIS a

dois níveis: divulgação da iniciativa, com cartazes afixados no interior dos veículos de serviço público e participação de uma equipa CARRIS, composta por 50 elementos, que intervieram activamente na iniciativa.

MOB TV



A Televisão Corporativa da CARRIS contou, em 2010, com algumas novidades e melhorias:

criação de nova rubrica - curiosidades CARRIS; criação de novas animações e de novos separadores para rubricas; e colocação de vários passatempos.

Para além disso, a mob tv foi alargada às instalações da CARRISTUR e à expedição de Cabo Ruivo. Há, actualmente, 14 televisores espalhados pelas instalações da CARRIS.

FEIRA DO LIVRO



“Andamos a ler, andamos a pensar”, foi o lema escolhido pela CARRIS para promover a leitura junto dos seus Colaboradores. Inserida nas comemorações do 138º aniversário da CARRIS, realizou a 1.ª edição da Feira do Livro, nas várias Estações/Complexos, onde os Colaboradores puderam adquirir livros com 35 a 50% de desconto.

Em Dezembro foi realizada a 2.ª edição da Feira do Livro.

• Campanhas Institucionais

DIA DOS NAMORADOS



Esta campanha traduziu-se na decoração exterior de veículos, distribuição de peças “merchandising” (balões) e colocação de cartazes e “teimosos” no interior dos veículos, em formato de coração, com mensagens alusivas ao dia.

ARTE EM MOVIMENTO



Este projecto integrou quatro “instalações” da autoria de jovens artistas plásticos portugueses e teve como objectivo dar maior visibilidade aos Ascensores e ao Elevador da CARRIS, bem como estabelecer um compromisso com a arte contemporânea portuguesa (a exposição durou até ao final de Junho, tendo sido prolongada no Ascensor da Bica até ao final de Setembro).

LISBOANDO COM A CARRIS

Este evento, inserido no programa da CARRIS para o Mês da Mobilidade, contou com passeios de bicicleta, a pé, de “skate” ou de patins, “segways” ou trotineta e gincanas, num jardim em Belém. No local, esteve um autocarro “Bike Bus” que deu apoio às várias iniciativas.



PASSEIO DOS CLÁSSICOS

O Museu da CARRIS promoveu, durante os terceiros Sábados de cada mês, passeios, na cidade de Lisboa, em autocarros antigos, sob o lema “Venha dar uma volta com paragem no tempo”.

• Sistemas Telemáticos

Sistema de Ajuda à Exploração e Informação aos Passageiros (SAEIP)

Em 2010, foi desenvolvido um conjunto de novas funcionalidades para o SAEIP, no sentido de o tornar mais eficiente e mais abrangente em termos de dados disponíveis. A sua aplicação, a partir de 2011, permitirá ganhos de eficiência no trabalho da Central de Comando de Tráfego (UCOP/CT) e a obtenção de dados que actualmente não estão disponíveis.

Em concreto, permitirá a eliminação, a curto prazo, das folhas diárias de “Gestão de Carreiras”, uma análise mais directa de todas as não conformidades detectadas, no âmbito da monitorização da qualidade do serviço, exigida pelo Sistema de Gestão da Qualidade, a melhoria da visualização gráfica das carreiras que têm, em simultâneo, mais do que uma variante de percurso, o acesso aos registos de mensagens trocadas entre operadores da UCOP/CT e os Tripulantes, a aferição do bom funcionamento dos odómetros (que influenciam o cálculo das distâncias percorridas e a localização dos veículos) e o ajustamento imediato de qualquer alteração nos critérios de medição da Qualidade do Serviço.

Sistema de Contagem Automática de Passageiros a Bordo

Durante 2010, prosseguiu a instalação e calibração dos sensores automáticos, destinados à determinação dos movimentos de Clientes (entradas e saídas em cada paragem).

Encontram-se calibrados cerca de 50 veículos, decorrendo as contagens automáticas de clientes, pela alocação rotativa, destes veículos, às diferentes carreiras da Rede.

Os dados disponibilizados contribuem para a determinação de indicadores estatísticos da Procura, com a obtenção dos diagramas de carga, necessários ao cumprimento dos procedimentos definidos nas Normas Específicas CARRIS - NE 0010 “Determinação da Oferta e da Procura” e NE 0062 “Monitorização e Medição do Serviço”.

Sistema de Informação Geográfica

Durante o ano de 2010, o SIG reforçou o seu papel, no contexto do planeamento operacional e gestão da Oferta, pela conclusão da análise, compatibilização e actualização das coordenadas das paragens no sistema SAEIP, o que permitiu passar a assegurar a determinação e cálculo georreferenciado das distâncias entre paragens em utilização nos sistemas SAEIP e GIST.

Por solicitação do IMTT, iniciou-se em Março o carregamento do sistema SIGGESC, procedendo-se, em primeiro lugar, à compatibilização da base georreferenciada utilizada na CARRIS, com os eixos de via “Navteq” disponibilizados no referido sistema.

Foi necessário assegurar a necessária coerência da informação georreferenciada, que permitisse continuar a utilizar o “software” de análise de rede (“Network Analyst”), já disponível no SIGCarris.

Estão em fase de conclusão os trabalhos de carregamento dos horários e outros parâmetros da Oferta no SIGGESC.

Consolidou-se a divulgação do SIG, como ferramenta de trabalho, via Intranet, efectuando-se a integração e actualização no “SIGCarris” de diversa informação.

Está em preparação a 2ª fase do SIG que permitirá desenvolver novas funcionalidades, nomeadamente a indispensável integração da plataforma SIG com a plataforma do SAEIP, o que permitirá utilizar a plataforma “SIGCarris” para geo-referenciar as ocorrências na Rede de Exploração (“pontos negros”, em termos de accidentalidade e interrupções de trânsito, por exemplo).

Informação ao Público

A CARRIS prosseguiu com a melhoria da qualidade da informação ao público, nomeadamente, pela integração de novos produtos.

Na prossecução deste objectivo, disponibilizaram-se, a partir de Setembro, Mapas de consulta rápida nas paragens (“SpiderMaps”) em três zonas piloto – Marquês de Pombal, Rossio / Praça da Figueira e Belém. Este novo tipo de Mapa veio substituir, nestas zonas, as tradicionais Plantas da Rede, permitindo aos Clientes, em cada local / paragem, melhorar a percepção das ligações disponibilizadas por cada uma das carreiras e identificar, mais facilmente, a paragem de entrada.

Em finais de Junho de 2010, no âmbito da concretização das medidas da 3ª fase da “REDE 7”, procedeu-se à renovação da informação aos Clientes, em toda a Rede CARRIS.

Por outro lado, estão em curso acções de reabilitação / recuperação de suporte de informação, nomeadamente a repintura de posteletes e recolocação de informação deteriorada.

Gestão Integrada de Sistemas de Transporte (GIST)

Este sistema, fundamental para o Planeamento Operacional da empresa, é constituído por 2 componentes fundamentais - o "Planeamento-Base" e o "Escalamento" - sendo estes constituídos por vários módulos.

Tal como previsto, em 2010 assistiu-se à criação / actualização de algumas funcionalidades deste Sistema, nomeadamente pela melhoria dos processos de gestão e de apoio à decisão, através da evolução dos módulos de planeamento, incluindo uma base SIG e de planeamento operacional, simplificando o processo de afectação diária do serviço em função da disponibilidade parcial dos Tripulantes.

No âmbito da 3ª versão do GIST foi adjudicado à OPT, em Abril de 2010, o desenvolvimento e a aplicação do módulo "Planeamento 3". Este novo módulo permite o planeamento integrado dos horários dos veículos e do pessoal tripulante e uma maior flexibilidade na sua produção.

Trata-se de um projecto ambicioso e que irá avançar em várias fases ao longo do ano de 2011.

Rede de Vendas da CARRIS

Não se registaram alterações significativas, sendo a sua constituição, à data de 31 de Dezembro de 2010, a seguinte:

Rede de Vendas	2009	2010
Lojas mob Carris	2	2
Quiosques mob Carris	4	4
Pontos mob Carris	97	98
Agentes Payshop	262	258
Estações CTT	74	74
Total	439	436

Em 22 de Setembro foi inaugurado o Quiosque mob do Cais do Sodré, que foi alvo de beneficiação e reparação completa, tanto no interior como no exterior, embora mantendo a traça original, visto que se trata de imóvel municipal classificado. Em 2011, está previsto o mesmo tipo de intervenção nos restantes quiosques mob, cujos projectos de remodelação foram aprovados pela CML em 2010.

A CARRIS realizou em Janeiro de 2010, no Centro Cultural de Belém, uma acção convívio, antecedida por um Concerto de Ano Novo (a cargo do Grupo Coral, da Orquestra Ligeira e da Banda da Carris), com o objectivo de promover a proximidade e o relacionamento entre todo o pessoal, interno e externo, envolvido na rede de vendas.

Por outro lado, a CARRIS fortemente comprometida com os seus Parceiros e focada estrategicamente na qualidade dos serviços prestados aos seus Clientes, lançou em Junho de 2010, o concurso "Ponto mob+". Este concurso, com periodicidade semestral, visa promover, distinguir e premiar o desempenho dos melhores pontos mob, culminando com a atribuição de 5 prémios.

2.3. PROJECTOS FUTUROS

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

- **Cumprimento dos objectivos do Contrato de Gestão 2009-2011;**
- **Cumprimento das orientações governamentais, decorrentes das restrições financeiras decretadas a nível nacional;**
- **Continuação da renovação da Rede - "REDE 7";**
- **Concretização de acções específicas que contribuam para o aumento da Procura;**
- **Redução da Fraude;**
- **Melhorias inerentes à Gestão de Tráfego e às Condições de Circulação:**
 - Criação de novos corredores BUS;
 - Criação de novos sistemas de prioridade nos semáforos a veículos de Transporte Público (semaforização inteligente, nomeadamente a expansão do Sistema Gertrude);
- **Frota de Autocarros**
 - Estudo e adopção de medidas visando a melhoria da fiabilidade dos veículos e a minimização de eventuais impactes na qualidade do serviço e nos custos de manutenção que possam advir do envelhecimento da frota, caso se verifique a interrupção do processo de renovação;
 - Aprofundamento das questões relacionadas com a Utilização Racional de Energia e com a melhoria da Eficiência Energética, na Actividade de Transporte, adoptando as melhores práticas neste domínio.
- Aprofundamento das questões relacionadas com a **Utilização Racional de Energia** e com a **melhoria da Eficiência Energética, nos Edifícios / Instalações da Empresa**, adoptando as melhores práticas com este objectivo;
- Continuação do **redimensionamento e formação dos Colaboradores**, designadamente do Pessoal Tripulante;
- **Melhoria contínua do desempenho da Empresa**, compromisso decorrente da Certificação do SGI - Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança;
- **Extensão em 2011 da Certificação do Serviço de Transporte a mais 7 Linhas / Carreiras;**
- **Reforço e aprofundamento do relacionamento da CARRIS com os "Stakeholders";**
- **Consolidação e desenvolvimento do Sistema de Gestão de Dados da Condução - XTraN DRIVE;**
- **Inovação e promoção de novos negócios em parceria com as Empresas participadas da CARRIS;**
- **Títulos de transporte de longa duração**

Análise dos benefícios introduzidos pelos novos passes com validade anual - uma medida já adoptada por outras empresas de transporte europeias e especialmente destinada aos Clientes cativos: "Carris Urbano Anual" e "Carris Rede Anual".

Pretende-se, com esta medida, incentivar a fidelização dos Clientes, mediante a atribuição de desconto e facilidade de aquisição do título, antecipar a receita da empresa e a eventual captação de novos Clientes;

Andamos a pensar em si



carris 

- **Parcerias com parques de estacionamento**

Foi assinado, no dia 22 de Setembro de 2010, entre as Empresas de Parques de Estacionamento EMEL e EMPARK, a CARRIS, o Metro e a DTLIS, um Protocolo com o objectivo de pôr em prática um sistema tarifário integrado para utilizadores de parques de estacionamento periféricos e, simultaneamente, dos transportes colectivos da cidade de Lisboa - Park & Ride - recorrendo aos suportes electrónicos sem contacto "Lisboa Viva" e "7 Colinas/Viva Viagem".

O sistema tarifário integrado Park & Ride entrará em funcionamento durante o primeiro Trimestre do ano de 2011, por um período experimental de seis meses.

- **Projecto-piloto de "Mobile Ticketing"**

Trata-se da utilização dos telemóveis (com tecnologia NFC - "Near Field Communication") para pagamento do transporte, o que permitirá uma utilização mais simples e prática dos transportes públicos.

A tecnologia NFC é uma comunicação sem contacto de curta distância e o seu uso já se encontra generalizado em alguns países, nomeadamente Japão e Coreia.

Este projecto está a ser desenvolvido em parceria entre a DTLIS (Operadores de Transportes da Área Metropolitana de Lisboa), os Operadores de Telecomunicações (Vodafone, TMN e Optimus) e a Oberthur (fornecedora de cartões Lisboa Viva e cartões para telemóveis).

3

RESPONSABILIDADES





RESPONSABILIDADES

O presente capítulo aborda as diversas actividades da empresa, explicitando os vários Indicadores de Desempenho referentes aos três pilares da Sustentabilidade: o económico, o social e o ambiental.

Para os quantificar, a CARRIS recorreu ao “Global Reporting Initiative” (GRI), reconhecido internacionalmente e a Indicadores específicos do Sector dos Transportes

(ver “**Grelha de Indicadores 2010 - GRI 3 e Específicos do Sector dos Transportes**”).

3.1. RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

A informação económica da empresa encontra-se detalhada no seu Relatório e Contas. São de destacar, pela sua relevância, os seguintes valores:

- Rendimentos: as vendas líquidas em 2010 ascenderam a 78 309 108,62 euros, tendo o montante proveniente da prestação de Serviço Público atingido os 74 360 517,20 euros;
- Fornecedores: os gastos ascenderam a 50 440 001,98 euros, considerando quer os fornecimentos e serviços externos quer os consumos de materiais não produzidos internamente, sendo que ≈ 39,63% referem-se a gastos com energia - gásóleo, gás natural e electricidade de tracção (19 986 906,72 euros);
- Colaboradores: os gastos com pessoal perfizeram 83 555 228,59 euros, incluindo 58 192 602,38 euros de remunerações, 15 890 451,14 euros de encargos sociais e 9 472 175,07 euros referentes a encargos com complementos de pensões de reforma;
- Sector Público: em impostos, directos e indirectos, foram contabilizados gastos no montante de 424 438,29 euros. Os subsídios recebidos atingiram o valor de 55 484 552,79 euros.

Resultado Operacional

Em 2010, o resultado operacional da CARRIS foi de -17,7 milhões de euros, sendo o EBITDA de +2,6 milhões de euros. Não obstante a ligeira redução do EBITDA, a empresa continuou a desenvolver medidas que permitiram reduzir o “deficit” operacional em 70,7%, comparativamente com 2002, contribuindo, assim, para a sustentabilidade económica.

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, com 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 estão patentes 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.

MODO	2009			2010		
	Passageiros Serviço Público (10 ³)	km Serviço Público (10 ³)	Passag. / km	Passageiros Serviço Público (10 ³)	km Serviço Público (10 ³)	Passag. / km
Autocarro	221 442	39 586	5,59	220 554	39 378	5,60
Eléctrico	18 981	1 991	9,53	20 003	1 999	10,01
TOTAL	240 423	41 577	5,78	240 557	41 376	5,81

• Saúde e Segurança do Cliente

A actividade de transporte da CARRIS norteia-se por uma preocupação constante pela comodidade, conforto e segurança dos Clientes e pela minimização do impacte energético e ambiental, concretizada através da criação de condições que promovem a qualidade do serviço, disponibilizando uma frota de veículos moderna, utilizando sistemas / equipamentos de segurança e sistemas de gestão e de controlo de tráfego, Pessoal Tripulante qualificado e atento e oferecendo adequadas condições de acesso a pessoas idosas e de mobilidade reduzida.

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

- Reforço da ligação privilegiada com o Comando Metropolitano da PSP de Lisboa e com os Comandos das Divisões e das Esquadras da PSP que superintendem as áreas geográficas das diferentes Estações e Complexos da CARRIS;
- Utilização de Agentes da PSP, em serviço gratificado, para:
 - Controlo e identificação de carteiristas (nas carreiras mais problemáticas de Eléctricos e de Autocarros);
 - Apoio no processo de identificação de Clientes em situação de fraude, em acções de Fiscalização Comercial (em especial, nas carreiras mais problemáticas e da Rede da Madrugada);
 - Elaboração de informação estatística, nomeadamente, para o Ministério da Administração Interna e para a PSP, visando a análise da problemática da segurança nos transportes públicos e a proposta / concretização de medidas de reforço da segurança;
 - A Instalação de Sistemas de Videovigilância, com vista à protecção dos Clientes, do Pessoal Tripulante e de Fiscalização e do material circulante, face a eventuais actos de delinquência e vandalismo verificados na Rede de Exploração da Empresa.

• Acidentes

- Em 2010, continuou a verificar-se um decréscimo quer do número de acidentes (-7,8% vs 2009), quer da taxa de acidentes (41,21 acidentes / 10⁶ veículos x km, em 2009, para 38,11 em 2010). Para este decréscimo contribuiu a redução significativa da accidentalidade no modo autocarro (-8,6%).
- Os 1 602 acidentes (1 737 em 2009) repartiram-se por 1 305 choques (81,5%), 237 quedas (14,8%), 35 atropelamentos (2,2%) e 25 entalamentos (1,5%). Continua a verificar-se um acentuado número de quedas no interior dos veículos, facto influenciado pelo envelhecimento de uma larga faixa dos Clientes, bem como pelas condições de circulação na via pública.
- A accidentalidade depende de inúmeros factores, mas, sobretudo, do desempenho dos Tripulantes e da sua adaptação aos veículos e às condições de exploração. Para tal, continuaram, em 2010, a ser realizadas diversas acções incluídas no Plano de Formação de Tripulantes da empresa:
 - Acções de Formação Contínua "Qualidade + no Serviço ao Cliente" - 2006/2010 (ministrados, entre outros, módulos de técnicas de condução e de boas práticas de condução defensiva, assim como de segurança pessoal do Tripulante e do Cliente);
 - Acções de Formação Complementares, em "Técnicas de Condução e Prevenção de Acidentes", para os Tripulantes com 3 ou mais acidentes ou em situação de baixa há mais de seis meses, bem como Tripulantes que tiveram de conduzir novos veículos);

- Acções de Acompanhamento dos Tripulantes por Inspectores;
- Prémios de Condução: atribuição anual de prémios, tendo por base o número de horas de condução sem acidentes e, trimestralmente, o Prémio "Desempenho +".

As acções desenvolvidas no âmbito da prevenção de acidentes vão, também, ao encontro do compromisso assumido pela CARRIS ao subscrever a Carta Europeia de Segurança Rodoviária (*European Road Safety Charter*).

Natureza dos Acidentes	2009	2010
Choques	1 436	1 305
Quedas	253	237
Atropelamentos	27	35
Entalamentos	21	25
TOTAL	1 737	1 602

	N.º Acidentes		Taxa de Acidentes (N.º Acidentes * 10 ⁶ / Veic x km ST)	
	2009	2010	2009	2010
Modo Autocarro	1 611	1 472	40,22	36,88
Modo Eléctrico	126	130	59,49	61,63
TOTAL	1 737	1 602	41,21	38,11

• Incidentes

- Os incidentes ocorridos na Rede de Exploração da Empresa, incluem, entre outros, interrupções de trânsito, actos de vandalismo (em vidros, bancos e outros, dos quais os "graffits" têm maior peso) e de delinquência (distúrbios, agressões, injúrias, furtos e roubos).
- Interrupções de trânsito: apesar da fiscalização diária dos "Corredores Bus", da criação de novos Corredores Bus e da colocação de pilaretes de protecção ao estacionamento indevido, sofreram um acréscimo de 17,8% face a 2009.
- Actos de vandalismo: em 2010 aumentaram, sendo que das 198 ocorrências 77,3% deveram-se a apedrejamentos.
- Actos de delinquência: o nº de furtos e roubos verificados (86 casos, representando 23% do total) referem-se apenas às ocorrências participadas pelos Clientes aos Tripulantes, valor sem relação com o nº de queixas apresentadas exclusivamente na PSP.
- O elevado nº de casos de roubos e de furtos a Clientes, continua a preocupar a Empresa, não obstante as diversas medidas dissuasoras tomadas, nomeadamente com a aquisição e instalação do Sistema de Videovigilância, na totalidade dos veículos (com os elevados custos inerentes), bem como, com a ligação privilegiada à PSP. Este fenómeno está em consonância com o aumento da criminalidade na cidade de Lisboa, sendo os transportes públicos, nalguns casos, um alvo preferencial. É de relevar o reforço das acções de ligação com o Comando Metropolitano de Lisboa e com os Comandos das Divisões e das Esquadras da PSP situadas nas áreas de influência das Estações e a utilização de Agentes da PSP, quer para acompanhamento dos nossos Controladores da Fiscalização Comercial (em acções de fiscalização nas carreiras/

locais mais problemáticos, inclusive nas carreiras da Rede da Madrugada), quer para controlo e identificação de grupos de carteiristas, em carreiras problemáticas de Eléctricos e de Autocarros.

Natureza dos Incidentes	2009	2010
Interrupções de Trânsito	1 299	1 530
Actos de Vandalismo	155	198
Actos de Delinquência	374	368
Outros Incidentes	1 278	1 551
TOTAL	3 106	3 647 (+ 17,4%)

Taxa de Incidentes	2009	2010
(N.º Incidentes * 10 ⁴ / Veicxh ST)	10,17	11,96

• **Provedor do Cliente**

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

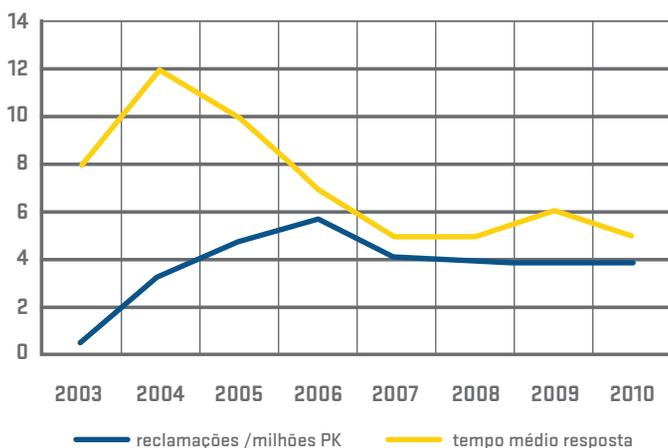
Desde Março de 2003 a Dezembro de 2010 foram recepcionadas 36 671 comunicações: 18 722 reclamações de serviço, 10 049 pedidos e sugestões, 7 013 queixas de pessoal e 539 elogios (403 dirigidos a pessoal e 136 ao serviço prestado).

Em 2010 foram recebidas 4 652 comunicações (3 226 por e-mail, 456 via Livro de Reclamações, 453 cartas, 422 por telefone, 54 pessoalmente e 41 por fax).

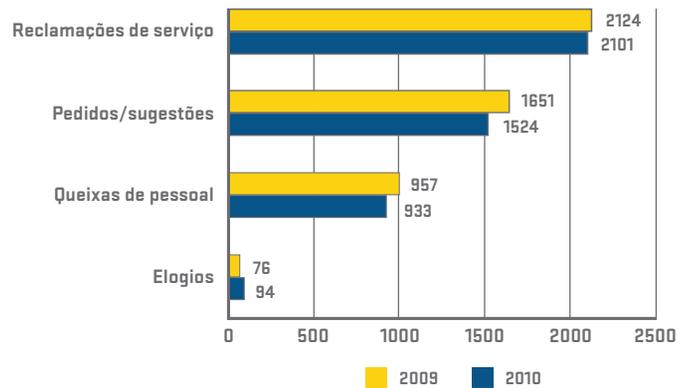
O tempo médio de resposta a reclamações e queixas melhorou 12,6%, em 2010 vs 2009.

Em 2010, 2 748 reclamações de serviço e queixas de pessoal tiveram resposta no tempo médio de 5,34 dias (inferior ao que está estipulado na empresa).

Efectuaram-se, também, 1 614 respostas a pedidos, sugestões, elogios a pessoal e de serviço (1 728 em 2009).



Registaram-se 2101 comunicações direccionadas ao serviço prestado, 933 à atitude profissional dos trabalhadores, 1 524 sugestões e pedidos diversos e 94 elogios.



Os tipos de reclamações e queixas com maior expressão, têm sido:

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

Das 422 sugestões apresentadas pelos Clientes, foram concretizadas 15, destacando-se as que contribuíram para melhorar o "site" da CARRIS, a informação nos autocarros, a localização de paragens e o transporte de Clientes com mobilidade reduzida.

Em relação aos elogios ao pessoal, a maioria incidiu sobre a atitude comercial dos Condutores em relação aos Clientes. Nos elogios ao serviço prestado destacam-se os direccionados à saudação de boas vindas ao Papa Bento XVI e aos ajustamentos efectuados no decurso da 3.ª fase da "REDE 7".

• **Satisfação do Cliente**

No Âmbito do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança, a CARRIS tem vindo a realizar, anualmente, um **Inquérito de Satisfação dos Clientes (ISC)**, para avaliar a evolução da opinião destes em relação ao serviço prestado.

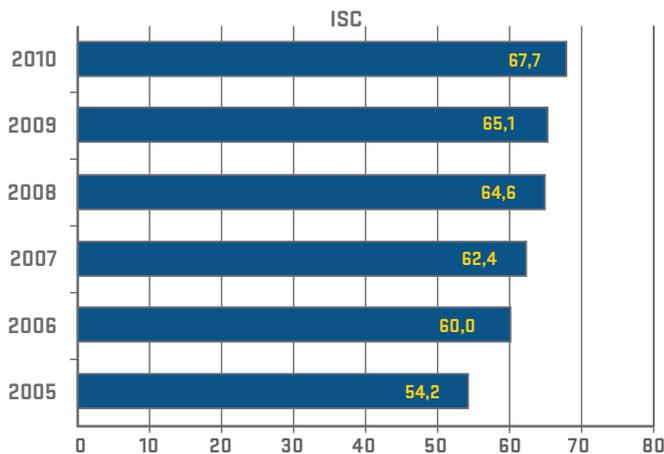
O nível de satisfação global tem aumentado ao longo dos anos, atingindo, em 2010, o valor médio de 67,70 em 100 pontos possíveis.

Para os inquiridos, o elemento mais positivo da **imagem** da CARRIS é a ideia de que a empresa exerce uma contribuição positiva junto da sociedade.

80% dos inquiridos vêem a CARRIS como uma empresa que se preocupa com o **meio ambiente**.

A avaliação da **qualidade** da empresa, apreciada em seis dimensões, também continuou a subir este ano, sendo os indicadores que receberam melhor pontuação os que estão ligados a questões de Segurança, Atendimento, Tempo, Conforto e Informação.

O Inquérito foi realizado pelo CESDP da Universidade Católica, em colaboração com a Q - Consultores, segundo o modelo de satisfação ECSI - "European Consumer Satisfaction Index".



3.2.2. COLABORADORES

A CARRIS assume os seus recursos humanos como um factor determinante e diferenciador do seu desempenho e do seu negócio. Em 2010, foi desenvolvido internamente um novo modelo de gestão por competências, que permitirá iniciar uma nova fase na gestão dos recursos humanos, suportada por uma nova plataforma tecnológica, e interligada a outras soluções informáticas desenvolvidas pela gestão operacional.

O quantitativo de Colaboradores com vínculo laboral à Empresa, durante 2010, não teve variação significativa relativamente ao ano anterior. No final do ano, o efectivo registado foi de 2 771 colaboradores (2 525 homens e 246 mulheres).

O efectivo actual tem uma idade média para o Pessoal Tripulante de 39,51 anos e para os restantes Colaboradores de 48,18 anos. A antiguidade média global é de 16,34 anos. De salientar o rejuvenescimento efectuado nos últimos anos que decorreu da admissão de cerca de 1000 novos tripulantes.

A taxa de sindicalização continua elevada, ascendendo a 89,3% do total de trabalhadores.

O clima social da Empresa, aferido pelo Estudo sobre o Clima Organizacional realizado no final do ano, continua com excelentes níveis de satisfação e elevado sentido de compromisso, não havendo registos de alterações significativas ao normal funcionamento da Empresa ou de qualquer conflitualidade interna.

Aos Colaboradores da CARRIS, para além dos benefícios legalmente instituídos, são contratualmente concedidos complementos de subsídio de doença, comparticipação em despesas com medicamentos e exames complementares de diagnóstico, bem como assistência médica e cuidados de enfermagem assegurados por serviços próprios da Empresa. Os encargos associados a estes benefícios, incluindo os custos de funcionamento dos referidos serviços, ascenderam, em 2010, a 1,2 milhões de euros, tendo como retorno uma moderada e aceitável taxa de absentismo, por doença, de 2,22%.

Os Reformados da Empresa, beneficiam, contratualmente, de complementos de pensões de reforma e os respectivos cônjuges, descendentes dependentes e equiparados, de complementos de pensão de sobrevivência que, no conjunto, representaram, em 2010, um encargo de 12,2 milhões de euros. Associado ainda a este regime, acresce referir uma contribuição adicional em TSU, por parte da Empresa, que atingiu 1,3 milhões de euros em 2010.

O efectivo de Colaboradores e Reformados, seus cônjuges e dependentes, usufruem de transporte na Rede da CARRIS, através de atribuição gratuita do título "Lisboa Viva", num total que ascende a 14 000 cartões.

No plano das Actividades Recreativas e Acção Social, a Empresa apoia diversas iniciativas, a que os Colaboradores e Reformados têm acesso, designadamente a Banda de Música da Carris, o Grupo Coral e a Orquestra Ligeira, o Grupo Desportivo, a Colónia de Férias (para filhos dependentes até aos 12 anos), o Fundo de Auxílio, bem como o funcionamento dos Refeitórios e Bares internos. O esforço dispendido nestes apoios, em 2010, ascendeu a cerca de 165 mil de euros.

Refere-se, também, o apoio dado pela CARRIS à actividade física/desportiva dos seus Colaboradores, através da celebração de Protocolos com alguns ginásios que proporcionam condições especiais de adesão e de pagamento de mensalidades. É de destacar, neste particular, o início do Projecto da Ginástica Laboral, conforme já referido.

Tendo em vista a melhoria das condições de acesso dos Tripulantes, durante o serviço, a equipamento sanitário e na sequência das alterações da Rede de Vendas, continua em curso o programa para actualização / remodelação de instalações sanitárias distribuídas pela Rede. Por outro lado, algumas das datas mais significativas, como o Natal e o Aniversário da CARRIS, são assinaladas com iniciativas comemorativas, destinadas aos Colaboradores e seus familiares.

• Prémios de Desempenho



A competência e a dedicação efectiva dos Colaboradores da CARRIS são reconhecidas e assinaladas com a atribuição periódica de Prémios de Desempenho, sendo de destacar o Prémio de Produtividade, o de Condução Defensiva e o Prémio Desempenho +.

O Prémio Desempenho+, criado em 2007, elege, quadrimestralmente, os Tripulantes com excelente desempenho e é suportado num conjunto de rigorosos critérios transversais a toda a organização. Este Prémio tem sido atribuído a um universo cada vez maior de Tripulantes, o que reflecte a adesão consolidada e crescente aos objectivos traçados para este Prémio, no que diz respeito à qualidade de desempenho e de atitudes comportamentais. Em 2010, foram atribuídos 501 prémios a Motoristas e Guarda-Freios; o montante dispendido com estes incentivos ascendeu a cerca de 260 mil de euros.

• Prémios "Inovação CARRIS"

Os Prémios "Ideia Inovação CARRIS" e "Projecto Inovação CARRIS" inserem-se na política de incentivos assumida pela CARRIS e pretendem premiar, anualmente, os Colaboradores que, através de formas inovadoras, tenham contribuído ou possam contribuir para a melhoria da qualidade e da eficiência do serviço.

Os Prémios "Inovação CARRIS" foram atribuídos por ocasião das comemorações do 138.º Aniversário da Empresa, em Setembro de 2010.

• Renovação do Efectivo

A política de admissões, em particular de Pessoal Tripulante, tem como principal objectivo a melhoria contínua da qualidade e da segurança do serviço prestado, procurando também assegurar o número adequado de efectivos que permitam o desempenho eficiente da actividade.

Neste sentido, o recrutamento de pessoal qualificado é um aspecto relevante, tendo sido admitidos, no decorrer de 2010, 66 novos Colaboradores, na sua quase totalidade para a função de Tripulantes.

De realçar também o recrutamento interno efectuado para o reforço das áreas de Controlo de Tráfego (Inspectores), no sentido de reforçar as chefias de enquadramento para um melhor acompanhamento e gestão dos Tripulantes, com vista à optimização do seu desempenho, motivação e consequente melhoria da qualidade de serviço.

• **Programa “Maximizar - Conhecer, Gerir e Comunicar”**

Consiste num programa de evolução da cobertura aplicacional na área de Recursos Humanos, sustentado no desenvolvimento da aplicação informática GESVENGRH.

Objectivos:

- Desenvolver as actuais soluções aplicacionais na área de Recursos Humanos;
- Conceber e implementar novas soluções aplicacionais;
- Conceber um sistema de gestão de recursos humanos integrado para toda a Empresa;
- Maximizar os recursos humanos e técnicos disponíveis, através da Gestão de Desempenho, Conhecimento e sua disseminação e Comunicação;
- Melhorar significativamente a articulação da informação entre as áreas central (DPC) e local (Áreas Administrativas das Estações).

Este Programa é constituído por diversos subprojectos.

A título de exemplo:

- Gestão de competências e potencial
- Gestão de desempenho, compensações e benefícios
- Gestão da Formação
- Gestão da Selecção e Integração de Colaboradores
- Processo digital do Colaborador
- Portal do Colaborador.

• **Iniciativa “Novas Oportunidades”**

Sendo a CARRIS uma empresa fortemente empenhada no desenvolvimento das competências pessoais e profissionais dos seus Colaboradores, tem efectuado, ao longo dos anos, um elevado esforço para proporcionar todas as condições para o seu desenvolvimento.

Neste âmbito, com o objectivo de aumentar o grau de qualificação académica dos seus Colaboradores, a CARRIS dispõe de Protocolos de Cooperação com a ANQ (Agência Nacional para a Qualificação, I.P.) e com cinco (5) Centros de Novas Oportunidades (Escola Secundária de Camarate, Escola Secundária de Miraflores, Escola Secundária Marquês de Pombal, Instituto dos Pupilos do Exército e Centro de Formação Profissional do Sector Terciário - Lisboa). Desde o início, verificou-se uma elevada adesão à iniciativa, com mais de 330 Colaboradores inscritos e 104 certificados.

• **Apoio +**

O Apoio+ é um serviço disponibilizado pela Direcção de Gestão de Pessoas e Capital Humano (DPC) que visa apoio psicossocial, com o objectivo de promover o bem-estar psicológico e social de todos os Colaboradores da organização, tendo sido criada, para o efeito, uma equipa multidisciplinar.

• **“Team Up” CARRIS - Liderança em movimento**

A CARRIS concebeu um projecto de desenvolvimento de Chefias Intermédias das áreas operacionais, com início em Setembro de 2009 e uma duração prevista de dois anos.

Este projecto visa potenciar, através de formação e “coaching”, a capacidade de liderança e de gestão de equipas, assim como agilizar procedimentos, tornando-os, sempre que possível, uniformes, e promover a comunicação inter-departamental e a atitude comercial no relacionamento com o Cliente. O objectivo principal é obter maior eficiência e qualidade do serviço, melhorando determinados indicadores de desempenho, nomeadamente, o absentismo, a acidentalidade, as reclamações de Clientes e a operacionalidade.

• **Correio Electrónico para todos os Colaboradores**

No âmbito do desenvolvimento e da criação de ferramentas optimizadoras da comunicação interna, a CARRIS desenvolveu o Projecto E-mail, que permitiu a criação e atribuição de caixas de correio electrónico a todos os Colaboradores do universo CARRIS.

• **Clima Carris 2010**

A CARRIS, com o apoio de uma equipa do ISCTE, realizou, pela primeira vez, um estudo do Clima Organizacional, no sentido de analisar as opiniões e atitudes dos Colaboradores da CARRIS relativamente a um conjunto de aspectos relevantes para o seu funcionamento.

O estudo, com uma adesão de respostas na ordem dos 41,5% do total de Colaboradores, revelou o seguinte:

- os Colaboradores encontram-se bastante satisfeitos com o clima de funcionamento interno, apresentando uma opinião muito positiva acerca da comunicação interna, (caixa de correio electrónico para todos e Newsletter interna);
- têm um nível elevado de identificação com a empresa;
- consideram, ainda, que a empresa tem vindo a modernizar-se em diversos aspectos e apreciam esse esforço;
- no entanto, verificou-se que a maior parte dos inquiridos considera que a empresa precisa de melhorar as suas práticas de gestão de recursos humanos, sobretudo no que diz respeito aos sistemas de promoções e de avaliação do desempenho.

A CARRIS está a trabalhar as sugestões que foram encaminhadas pelos Colaboradores, numa óptica de melhoria contínua da Organização.

• **Formação**

No ambiente empresarial moderno, competitivo e exigente em que a empresa opera é fundamental a formação dos seus Colaboradores. Deste modo, a empresa desenvolveu as acções de Formação Profissional, em linha com as orientações estratégicas da Empresa, visando a optimização dos Recursos Humanos e melhoria das suas competências profissionais, em sintonia com os projectos de modernização da frota, de reconversão tecnológica e melhoria da imagem da empresa.



Em 2010, a empresa iniciou a reestruturação do processo de Gestão da Formação e continuou a investir fortemente nesta vertente, tendo sido prestadas 64 067

horas de formação assistida, abrangendo um total de 1 522 Colaboradores, tendo-se privilegiado os que têm uma relação directa com os Clientes.

Relativamente aos Tripulantes, iniciaram-se as Acções de Formação Contínua para obtenção do Certificado de Aptidão de Motorista (CAM) - Dec-Lei nº 126 de Maio 2009 - , que abrangeu em 2010 cerca de 110 Tripulantes, e que serão alargadas a todo o universo de Tripulantes, durante os próximos anos. Além

disso, no âmbito do projecto Team Up é de relevar a redefinição do papel dos Inspectores de Acompanhamento dos Tripulantes e o reforço do seu inter-relacionamento de proximidade.

O investimento em formação traduziu-se num elevado esforço financeiro (0,62 milhões de 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.

• Ginástica Laboral

Inserindo-se na consolidação da responsabilidade social da CARRIS, esta actividade contribui para promover a qualidade de vida e o bem-estar dos Colaboradores, tendo implicações no seu desempenho e motivação. Realiza-se 2 vezes por semana, com a duração de 15 minutos por sessão, sendo feita no próprio local de trabalho.

• Higiene e Segurança no Trabalho

A CARRIS dá uma particular atenção à saúde e segurança do seu Pessoal Tripulante, bem como dos restantes Colaboradores, tendo obtido, em 2010, a certificação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho.



Esta certificação é o corolário de uma intensa actividade de identificação, avaliação e controlo de riscos, das condições do ambiente de trabalho e das necessidades de informação e formação associadas. E é, acima de tudo, um compromisso da CARRIS na minimização dos riscos laborais e na promoção das actividades de prevenção, com vista a assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável em toda a organização.

Em 2010, continuou a registar-se um número reduzido de acidentes de trabalho.

3.2.3. COMUNIDADE LOCAL

Museu

Aberto desde 12 de Janeiro de 1999, o Museu da CARRIS é um testemunho do contributo que a Empresa tem dado à cidade de Lisboa, sendo, igualmente, um marco cultural na história e na vida da Cidade e de todos os que o visitam, tendo vindo a consolidar-se como um Museu de referência em Lisboa.

São duas as áreas do Museu da CARRIS:

- A 1ª onde está patente um espólio essencialmente composto por documentos e pequenos objectos, que totalizam 24 551 registos, desde plantas, desenhos, fotografias, peças de colecção, biblioteca e documentos avulso, muitos deles já disponíveis informaticamente no "Museu On-line", permitindo aos visitantes uma consulta a esta base de dados. Também nesta área e desde 2006 encontram-se em exposição as áreas Museológicas, Administrativa e o Centro Médico, onde se encontram expostos objectos antigos, que representam a história da Empresa nestes domínios e que enriquecem o espólio museológico.



- A 2ª é composta pelos antigos veículos de tracção animal e eléctricos, a subestação de tracção eléctrica, autocarros, Núcleo de Tipografia e Núcleo Histórico da Banda de Música dos Empregados da CARRIS.



Como uma das singularidades deste Museu, destaca-se a viagem, entre as duas áreas, num eléctrico do início do século XX (1901).

Desde Abril de 2007 que o Salão Nobre, do Complexo de Santo Amaro, passou a integrar o espaço do Museu da CARRIS, albergando uma exposição permanente - "Os amarelos da CARRIS na Imprensa Europeia", elucidativa do interesse que os Eléctricos, Ascensores e Elevador de Santa Justa despertam junto da comunicação social estrangeira e dos turistas em geral.

Todos os que visitam o Museu da CARRIS, podem conhecer detalhadamente a história de cada um dos objectos expostos e a sua função, através de mono folhas informativas, disponíveis em cada uma das salas, bem como podem recorrer aos áudio guias.

No ano de 2010, o Museu continuou a aumentar o seu número de visitantes, quer nacionais quer estrangeiros, de várias faixas etárias, que puderam, assim, relembrar ou ficarem a conhecer a importância da história da CARRIS.

É de realçar que, em 2010, se verificou um aumento do público escolar, o que contribui para fomentar, juntos dos mais novos, o gosto pela "sua" história, associando-a ao transporte público e, ao mesmo tempo, sensibilizando para a necessidade da utilização e valorização do transporte público na Mobilidade Urbana.

Os Serviços Educativos, criados em Outubro de 2005, têm respondido positivamente à procura, tendo como objectivo tornar as colecções do Museu mais acessíveis e atractivas através de uma abordagem sensorial e experimental, sem descuidar a componente pedagógica. O Museu promoveu, ainda, nas suas instalações a realização de festas de aniversário, proporcionando às crianças uma forma diferente de celebrarem esta data marcante.

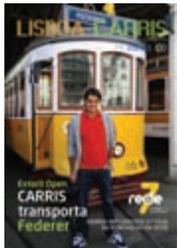
O Museu da CARRIS continuou, ao abrigo dos Protocolos assinados com várias entidades, a proporcionar um desconto de 10% nos bilhetes. Para além disso, praticou descontos de 30% nos bilhetes normais aos portadores do cartão "Lisboa Card" e no meio bilhete para crianças até aos 12 anos e terceira idade e a quem pretende apenas visitar o Museu.

Acções com a participação do Museu:

- Entre 19 e 21 de Março, o Museu esteve presente no certame "Motorclássico 2010", com um "stand" e o autocarro do Museu nº 301;
- No final de Abril, recebeu a visita do tenista Roger Federer;
- Em Maio, o Museu associou-se ao evento "Casamentos de Santo António";
- Ainda em Maio, o Museu assinalou a Noite dos Museus, tendo tido as portas abertas até às 24 horas, com entrada gratuita e actuação da Orquestra Ligeira;
- No dia 18 de Maio, Dia Internacional dos Museus, assinalou esta data concedendo aos visitantes entrada gratuita;
- Também em 18 de Maio, o Museu da Carris passou a integrar a Rede Portuguesa de Museus. O Presidente da CARRIS recebeu, no Museu de Beja, o Certificado de Credenciação das mãos do Secretário de Estado da Cultura.

- No dia 22 de Maio, realizou-se o primeiro passeio de autocaros antigos por Lisboa, iniciativa baptizada de “Passeio dos Clássicos”. Esta iniciativa repetiu-se nos terceiros sábados de cada mês (à excepção do mês de Agosto) o que permitiu a um grande número de cidadãos recordar ou conhecer alguns destes veículos históricos.
- A 13 de Setembro, as candidatas a “Miss Mundo Portugal” passearam por Lisboa em dois veículos do Museu, um eléctrico aberto e um autocarro de dois pisos (foram recolhidas imagens para utilizar, no filme de apresentação da vencedora, no concurso internacional “Miss Mundo”);
- A obra “Eléctrico 28 - Uma viagem na História” foi apresentada a 22 de Setembro, no Museu da Carris (este livro tem textos de Nysse Arruda, fotografia de Clara Azevedo e “design” de Henrique Cayate, e foi editado pela Imprensa Nacional - Casa da Moeda com o apoio da CARRIS). Esta obra, que pretende dar a conhecer, em detalhe, os monumentos que pontuam a rota do “28”, está disponível em português e inglês, prevendo-se a sua tradução, para castelhano, em 2011;
- A 3 de Outubro, o Museu inaugurou a Exposição “A República de Eléctrico”, que contou com a presença do Secretário de Estado dos Transportes (esta exposição, patente até 31 de Março de 2011, é uma iniciativa da CARRIS e da Comissão Nacional para as Comemorações do Centenário da República e tem como objectivo dar a conhecer a história e o património da CARRIS no período da I República).

Revista “Lisboa Carris”



A revista “Lisboa Carris” é um dos meios de comunicação interna mais importantes da CARRIS, sendo através dela que a maioria dos Colaboradores da Empresa e das suas participadas, Carristur e CarrisBus, 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 8 000 exemplares, esta revista é entregue no domicílio dos seus destinatários.

Comunicação e Imagem

• Valores Base

- Agente Catalisador da Mobilidade Urbana
 - Qualidade na Prestação do Serviço
 - Garantia de Acessibilidade, Conforto e Segurança
 - Responsabilidade Social, Económica e Ambiental
 - Inovação, Modernidade e Proximidade na Abordagem

• Objectivos Gerais

- Quota de Mercado
 - Aumentar a quota de mercado do transporte colectivo, versus transporte individual;
 - Privilegiar a escolha da CARRIS como operador de transporte público urbano em Lisboa.
- Oferta de Serviço
 - Promover/incentivar a experimentação do serviço;
 - Lançamento de novos serviços, direccionados à captação de novos segmentos de mercado.
- Acesso ao Serviço
 - Dinamizar, facilitar e reduzir o custo associado à venda;
 - Facilitar a informação e o acesso à Rede CARRIS;
 - Definir novos canais e formatos de venda.

- Angariação/Retenção de Clientes
 - Reter e fidelizar a base de Clientes actuais;
 - Aumentar rentabilidade da base de Clientes actuais;
 - Abordar novos segmentos de mercado com maior valor acrescentado;
 - Angariação de novos Clientes.
- Imagem
 - Promover uma alteração da tradicional imagem negativa associada ao transporte público;
 - Potenciar imagem da CARRIS como agente catalisador da mobilidade urbana em Lisboa;
 - Dar notoriedade à marca CARRIS, como uma empresa moderna, dinâmica e cosmopolita.
- Comunicação
 - Aumentar a eficácia da comunicação;
 - Remover barreiras à utilização do serviço CARRIS, facilitando a acessibilidade ao mesmo.

• Participações, Prémios e Distinções em 2010

■ Feiras, Congressos e outros Eventos:

Festival Super Bock Super Rock, Festival Delta Tejo, Festival Optimus Alive, Festival de Cinema Indie, Meia Maratona de Portugal, Feira Portugal Tecnológico, Corrida de S. Silvestre, Green Festival, Marcha contra a Fome, Corrida da Mulher, APPM, Presença na BTL, Motor Clássico, Exposição Mundial de Filatelia, Congresso IMTT, Conferência de Território, Acessibilidade e Gestão da Mobilidade, IX Seminário APNCF no Instituto Superior Técnico de Lisboa, Lisboa Cup, Seminário CT 148.

- A CARRIS marcou, também, presença nos noticiários mundiais pelo evento realizado com o tenista Roger Federer.

• Prémios atribuídos à CARRIS

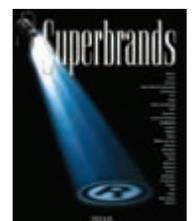
■ CARRIS, uma das Melhores Empresas para Trabalhar em Portugal - Janeiro de 2010.

- A CARRIS conseguiu a 10.ª posição (com a pontuação de 62,5%) na 6.ª edição do Índice “ACGE (Alterações Climáticas e Gestão de Empresas) 2010 - Responsabilidade Climática em Portugal”, o qual englobou 54 empresas de 14 sectores da economia. No Sector dos Transportes, que envolveu 9 empresas, a CARRIS obteve a liderança das boas práticas climáticas.

■ CARRIS, uma das Empresas mais Sustentáveis em Portugal (prémio cidadania das empresas e organizações, atribuído pela AESE - Escola de Direcção de Negócios e pela Consultora PricewaterhouseCoopers) - Janeiro de 2010.

- CARRIS, Empresa Familiarmente Responsável (menção honrosa atribuída pela Deloitte e AESE) - Abril de 2010.

- Consumidores consideram CARRIS como uma “Superbrand”, que constitui o reconhecimento da CARRIS como uma marca de excelência em Portugal - Junho 2010.



• Apoio a Entidades Externas

Consciente da importância que o pilar da Responsabilidade Social representa no domínio da Sustentabilidade, a CARRIS na área de intervenção que lhe compete, associou-se a um conjunto de iniciativas promovidas por entidades externas,

das mais diversas formas, 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.

• Patrocínios e Mecenatos - Ano de 2010

- Cedência de espaços no interior dos seus veículos para divulgação de iniciativas, espectáculos e exposições.
- Organização de eventos de qualidade e relevância cultural reconhecida, na qualidade de patrocinadora ou mecenas, designadamente:
 - Patrocinador da Exposição “1 000 Famílias”, organizado pela Amnistia Internacional (a CARRIS atribuiu uma verba de 1 000 euros e disponibilizou espaços - A2, “site” e mobtv - para a divulgação do evento);
 - Patrocinador Prata do Projecto “Formula Student Técnico” (a CARRIS contribuiu com uma verba de 1 600 euros);
 - Patrocinador do “IX Seminário sobre a Normalização, Certificação, Inovação e Desenvolvimento Tecnológico no Domínio Ferroviário” (a CARRIS apoiou com uma verba de 1 500 euros);
 - Patrocinador Prata da 6ª edição do Projecto “Responsabilidade Climática em Portugal - Índice ACGE 2010” (com atribuição de um apoio financeiro de 1 500 euros);
 - Patrocinador Bronze, no valor de 6 900 euros, para o Concerto de lançamento de um CD comemorativo do Centenário da República Portuguesa.

• Cultura e Entretenimento

Nesta área, os apoios da CARRIS em 2010 foram bastante diversificados, de forma a garantir condições para a realização de acções de âmbito cultural na cidade de Lisboa, designadamente:

- A CARRIS associou-se à organização dos “Casamentos de Santo António”, através de iniciativas que envolveram o Museu, proporcionando aos noivos um passeio num autocarro antigo e uma visita ao Museu, e, posteriormente, um lanche oferecido pela empresa, acompanhado por uma actuação da Orquestra Ligeira da Banda da Carris. Disponibilizou, também, transporte aos convidados e procedeu à afixação de cartazes alusivos ao evento no interior dos veículos;
- A CARRIS, em colaboração com a EGEAC - Empresa de Gestão de Equipamento e Animação Cultural (CML), disponibilizou os eléctricos da carreira nº 18, 25 e 28, para palco da iniciativa “Fado no Eléctrico”, integrado nas Festas de Lisboa, que decorreu no mês de Junho de 2010, de quinta-feira a domingo das 16:00h às 18:00h e das 19:00h às 21:00h e que contou com a participação de vários fadistas e músicos;
- A CARRIS disponibilizou, no âmbito da colaboração com a EGEAC, os autocarros para criações teatrais espontâneas, que ocorreram todas as sextas-feiras, às 18:00h, do mês de Julho;
- A CARRIS e a EGEAC proporcionaram momentos de jazz, “Jazz às Onze” nos Ascensores da Glória, da Bica e do Lavra e no Elevador de Santa Justa, classificados Monumentos Nacionais desde 2002;
- A CARRIS, em parceria com a EGEAC, promoveu as festas de Lisboa, através da afixação de cartazes A4 e “teimosos” no interior dos veículos da frota de serviço público;
- No âmbito das comemorações do Centenário da Implantação da República, a CARRIS estabeleceu uma parceria com

a Comissão Organizadora das comemorações da República, cedendo um autocarro, para efectuar o “Roteiro Republicano de Lisboa”, com um itinerário pelos locais emblemáticos da Cidade na implantação da República;

- A CARRIS, em parceria com a editora Objectiva, deu continuidade ao projecto “Ler entre linhas”, projecto este que consistiu na edição e distribuição de um livro de bolso na frota da CARRIS (com esta iniciativa, a empresa pretendeu impulsionar os hábitos de leitura, tornando as viagens mais agradáveis e diminuindo, por este meio, o tempo psicológico de percurso).

• Solicitações de Organizações Institucionais e Privadas

Durante o ano de 2010, foram várias as personalidades e entidades que visitaram a CARRIS, tendo sido concretizados vários pedidos de transporte para várias comitivas e realizados vários passeios ou visitas turísticas, integrados nos respectivos programas oficiais, destacando-se:

- Visita à CARRIS, em Maio, do famoso tenista, Roger Federer, por ocasião do “Estoril Open”, tendo tido oportunidade de apreciar alguns eléctricos históricos, do espólio do Museu, e de fazer uma visita à Cidade num autocarro histórico. O tenista deu um bom exemplo ao usar os transportes públicos, entre Santo Amaro e o local da prova, no Estádio do Jamor;
- Visita à Central de Comando de Tráfego da CARRIS, dos membros da Prefeitura do Município de Osasco - Brasil (dia 26 de Maio), e de uma delegação das Autoridades Brasileiras ligadas aos Transportes Públicos (dia 15 de Julho);
- Visita à Central de Comando de Tráfego e à CarrisBus, do Grupo de Entusiastas dos Transportes (dia 17 de Setembro);
- Visita à CARRIS do Ministro dos Transportes e Comunicações de Moçambique (dia 14 de Outubro);

• Educação

O apoio concedido pela CARRIS, ao nível da educação, visou, por um lado, garantir o transporte de participantes em vários eventos promovidos por instituições de ensino e, por outro lado, responder às acções destinadas à aprendizagem e à formação de crianças e jovens, e proporcionar visitas de estudo:

- Apoio ao Programa ERASMUS, promovido pela Associação de Estudantes Estrangeiros (através da cedência de títulos de transporte para colocação nos “Welcome Kits”, que foram distribuídos aos 3 000 estudantes estrangeiros abrangidos por este programa);
- Visitas de estudo dos alunos do Externato João Alberto Faria da Arruda dos Vinhos (Auditório e Naves 1 e 2, no Complexo de Miraflores), dos alunos da Escola Superior Náutica Infante D. Henrique (Naves 1 e 2 e Central de Comando de Tráfego) e das alunas da Escola Secundária de Viriato - Vi-seu (Central de Comando de Tráfego);
- Visita de Estudo dos alunos de ERASMUS, através da GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial -, para apresentação do projecto de Responsabilidade Social da CARRIS.

• Saúde e Solidariedade

A CARRIS, ao longo do ano de 2010, apoiou várias iniciativas de índole social, organizadas por entidades exteriores, designadamente:

- A CARRIS, em Março, associou-se à acção “Limpar Portugal”, em que estiveram envolvidos cerca de 50 Colaboradores da empresa, inserindo-o no projecto “CARRIS Presente”, no qual se integram todas as iniciativas de cariz social e de solidariedade desenvolvidas pela empresa.
- A CARRIS cedeu 15 passes mensais, à Associação de Apoio a Pessoas com VIH/SIDA, a pedido da ABRAÇO.
- Cedência de 4 cartões Livre-trânsito, às Irmãs Missionárias da Caridade de Madre Teresa de Calcutá, facilitando, deste modo, a deslocação das irmãs na concretização das suas tarefas diárias no apoio aos mais carenciados.
- Em Março, a CARRIS lançou a Campanha “Ajude o Kiko e abraça esta causa”, sensibilizando desta forma os seus Colaboradores para a importância de ser um dador de medula óssea. Neste âmbito, a CARRIS disponibilizou uma sala no Posto Médico de Miraflores, para uma acção de recolha de sangue com vista à inclusão no registo nacional de medula óssea.
- Disponibilização de transporte para os participantes no âmbito da acção “Walk the World” - “Marcha Contra a Fome”, uma iniciativa internacional de angariação de fundos para o combate à fome.

• **Desporto**

Sempre que Lisboa recebe um evento desportivo, a CARRIS, sendo um interveniente activo na organização de vida da cidade, é envolvida no processo, uma vez que, directa ou indirectamente, é solicitada à Empresa a concretização de um conjunto de reajustamentos temporários nas suas carreiras, assumindo, nalgumas dessas iniciativas, a qualidade de “Transportador Oficial” do evento, designadamente:

- Prova “Lisboa a Mulher e a Vida - 5km EDP” - 5ª Edição: a CARRIS organizou uma “navette” entre a Rocha de Conde de Óbidos e a Torre de Belém;
- “Meia Maratona de Lisboa”: a CARRIS disponibilizou transporte gratuito dos participantes, entre Belém e a Estação de Campolide;
- “Lisboa Bike Tour 2010” - 5ª Edição: a CARRIS disponibilizou autocarros para transporte dos atletas entre a Expo e a Ponte Vasco da Gama;
- “Corrida ISCPSI - APAV” - 8ª Edição: a CARRIS disponibilizou autocarros para transporte de cerca de 2 000 participantes, entre Alcântara e Santa Maria de Belém;
- Corrida “Vencer pelo Cancro” - 2ª Edição: a CARRIS disponibilizou autocarros para transporte dos participantes;
- Campeonato do Mundo de Boccia: a CARRIS atribuiu transporte gratuito aos participantes nesta prova.

• **Outras iniciativas relevantes**

- Em Janeiro de 2010, a CARRIS inaugurou o projecto “Arte em Movimento”, enquadrado num Programa Cultural e promoção de “Arte Pública”, que esteve patente ao público desde 5 de Janeiro até ao dia 31 de Junho.

A CARRIS convidou 4 artistas portugueses (Vasco Araújo, Alexandre Farto, Susana Anágua e Susana Silva) a intervirem sobre os Ascensores do Lavra, Bica, Glória e Elevador de Santa Justa, com a perspectiva de estabelecer a ponte entre um passado recheado de histórias e vivências, o presente e o futuro;

- Em Fevereiro a CARRIS formalizou a sua adesão ao GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial, que tem como missão a promoção e desenvolvimento de iniciativas de responsabilidade social empresarial. A integração da CARRIS no GRACE visa dar maior relevância ao tema da cidadania corporativa, área na qual a empresa está fortemente envolvida, no âmbito do projecto “CARRIS Presente”;
- Entre 21 e 28 de Maio, a CARRIS associou-se ao maior evento digital do mundo (Seminário Verge) através da cedência de um eléctrico;
- Na Gare do Oriente, em 22 de Setembro, ocorreu a apresentação de 30 novos autocarros articulados, com uma grande novidade - “Internet” e “Wi-Fi” grátis -, fruto de uma parceria com a TMN;
- A CARRIS participou, mais uma vez, no “Green Festival”, que decorreu no Centro de Congressos do Estoril. A participação da CARRIS consubstanciou-se na organização de um “stand” e na participação no “Workshop”, destinado a profissionais, sobre o tema Mobilidade Sustentável que esteve a cargo do Director de Inovação e Desenvolvimento;
- A CARRIS esteve presente na iniciativa “Portugal Tecnológico”, feira promovida pelo Ministério dos Transportes (MOP-TC), que teve lugar na FIL - Feira Internacional de Lisboa;

- Em Novembro, a CARRIS, celebrou o 1º aniversário do Movimento “Menos um Carro”. Nesta cerimónia, no Complexo de Miraflores, a Câmara Municipal de Lisboa, a Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa, o Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres e a Siemens S.A., assinaram o Protocolo de adesão ao Movimento;

- A CARRIS organizou 2 “Workshops”, sob os temas “Cultura de Inovação” e “Tendências de Inovação”, que ocorreram em 19 de Maio e 14 de Setembro;

- No NATAL, realizou-se a campanha “Linha da Alegria”, que fez parte do projecto “CARRIS Presente”, e que teve como objectivo, levar o Natal a quem mais precisa. Esta acção decorreu a dois níveis:
 - interno, com a colocação de Pontos de Recolha “CARRIS Presente”, nas Estações e Serviços Centrais.
 - externo, em que a CARRIS levou o autocarro “Linha da Alegria”, a 3 locais da Cidade (El Corte Inglés, Amoreiras e Gare do Oriente), para recolha de bens.

No dia 17 de Dezembro, foi feita a entrega dos bens, ao Banco de Bens Doados e à Entrajuda.

• **Banda de Música**



A Banda de Música dos Empregados da CARRIS, fundada em 01 de Abril de 1929, tem como principal objectivo o desenvolvimento cultural dos seus Associados. Com autonomia estatutária e financeira, vive da quotização dos seus Associados e de receitas provenientes da sua actividade musical.

Actualmente, a Banda tem 2 074 Associados e é constituída por 78 executantes, de ambos os sexos e de diferentes faixas etárias, sendo: 35 da Banda de Música, 32 do Grupo Coral e 11 da Orquestra Ligeira. A Escola de Música é frequentada por 21 alunos, também de ambos os sexos e de diferentes faixas etárias.

Inaugurada em 18 de Setembro de 2008, a sua nova Sede, localizada em Miraflores, apresenta condições logísticas e técnicas adequadas à sua actividade musical e à preservação do seu vasto espólio documental e instrumental. Possui ainda um Núcleo Museológico integrado no MUSEU CARRIS.

Do seu histórico mais relevante constam actuações nas Inaugurações do Complexo das Amoreiras, do Centro Cultural de Belém e da EXPO 98. De destacar ainda o grande Concerto no Coliseu dos Recreios de Lisboa, em 1998, a propósito do lançamento do Projecto “Carris Uma Nova Imagem para o Novo Milénio”, com a presença de 3 000 pessoas.

Editou 6 trabalhos discográficos (entre 1982 e 2008) e publica um Boletim Informativo Periódico de informação aos Associados.

Em 2010 foram realizados 38 concertos: 7 pela Banda de Música, 6 pelo Grupo Coral, 24 pela Orquestra Ligeira e uma (1) Actuação de Iniciação pela Escola de Música. Merecem destaque os Concertos da Banda de Música e da Orquestra Ligeira, no âmbito das Comemorações do Centenário da República Portuguesa, e a participação do Grupo Coral no II Encontro de Coros SSCML (Serviços Sociais da Câmara Municipal de Lisboa).

São de assinalar, pela sua regularidade e tradição, o Concerto Anual dedicado aos Associados, o Concerto de Natal (Banda de Música) dedicado aos Colaboradores do Grupo CARRIS e a Missa Anual (Grupo Coral) dedicada aos Associados falecidos.

• Grupo Desportivo

A CARRIS possui, desde 1914, um Grupo Desportivo, destinado a proporcionar uma sã prática desportiva e de lazer aos seus Colaboradores/Associados e respectivos familiares.

Tem várias modalidades, nomeadamente, Futebol, Xadrez, Atletismo, Hóquei em Campo e de Sala, Andebol, Basquetebol e Pesca Desportiva, envolvendo cerca de 250 praticantes. Esta actividade desportiva centra-se, principalmente, nas competições promovidas pelo INATEL, embora algumas modalidades possuam atletas e equipas inscritas nas competições oficiais, promovidas pelas Federações respectivas.

Na modalidade de Xadrez, o Grupo Desportivo da CARRIS organizou, por via de um convite da Associação de Xadrez de Lisboa, o Campeonato Distrital Absoluto, bem como 3 sessões da Taça de Lisboa, prova colectiva que junta, numa mesma competição, “jovens” dos 8 aos 80 anos. Estes honrosos convites têm sido endereçados com regularidade ao Grupo Desportivo, sempre com grande adesão da comunidade xadrezista portuguesa.

No Campeonato Nacional de Atletismo de Pista do INATEL, o Grupo Desportivo sagrou-se campeão nacional, na categoria de Veteranos.



De realçar, também, o facto da Equipa de Hóquei de Sala, ter conseguido, o 1º lugar no Campeonato Nacional de Sub-18.

• Eléctrico de Natal

A CARRIS assinalou os 30 anos do Eléctrico de Natal, iniciativa em que a CARRIS proporciona uma viagem natalícia às crianças, cheia de surpresas e momentos inesquecíveis, de forma gratuita.



Em 2010, o Eléctrico de Natal recebeu cerca de 8 000 crianças e, desde 1980, mais de 200 000 crianças. Esta iniciativa representa uma das mais marcantes acções de Responsabilidade Social da CARRIS, integrada no novo conceito corporativo da imagem, intitulado “CARRIS Presente”.

3.3. “BENCHMARKING” E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

A CARRIS manteve os relacionamentos institucionais, operacionais e técnico-profissionais, através da empenhada participação dos seus representantes nas Organizações, Comissões e Grupos de Trabalho internacionais que a empresa integra:

- **CEEP** - “European Centre of Employers and Enterprises providing Public Services”, intervenção prioritariamente focada no Comité “Local Enterprises”;
- **UITP** - “Union Internationale du Transport Public”, em que o Presidente do Conselho de Administração da CARRIS é membro efectivo do «Policy Board», principal órgão de direcção desta organização.

A CARRIS integra diversas Comissões, no âmbito da UITP:

- “Bus Commission”
- EBSF (“European Bus System of the Future”)
- “Light Rail Commission”
- “Sustainable Development Commission”
- “Transport Economics Commission”
- “Information, Technology & Innovation Commission”
- “Marketing and Product Development Commission”
- “Security Commission”
- “Human Resources Commission”
- “Corporate Management Commission”

A CARRISTUR, empresa participada da CARRIS, está presente no Grupo de Trabalho “Seamless Mobility Platform - CAR SHARING”.

- **IBBG** - “International Bus Benchmarking Group” - este Grupo de Trabalho ao qual a CARRIS aderiu em 13 de Novembro de 2006, é promovido e coordenado por uma equipa especializada do “Imperial College (London)” e tem permitido uma partilha de informação e o conhecimento e interiorização de práticas e benefícios, decorrentes da metodologia “Benchmarking”.

Tem actualmente 13 membros, sendo a CARRIS considerada uma empresa de referência neste Grupo de Trabalho.

- **MMG** - “Major Metropolises Group”, onde a CARRIS participa, tendo como missão fazer pressão sobre a UE relativamente ao processo legislativo sobre a mobilidade e apoiar a organização de cimeiras de CEO’s das empresas aderentes ao Grupo.
- **Projecto COST / BHLS** - “Cooperation in Field of Scientific and Technologic Research / Buses with High Level of Service” - estando a CARRIS representada, integrando dois dos seus Grupos de Trabalho (WG 3 e 4).

3.4. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E POLÍTICA ENERGÉTICA

3.4.1. PROGRAMA “BUYING GREEN!”

A CARRIS, na aquisição de bens e serviços, nomeadamente de veículos, tem vindo a incluir critérios e considerações ambientais no clausulado dos Cadernos de Encargos. Estas exigências têm contribuído, junto dos Fornecedores, para a adopção generalizada destas práticas nas suas cadeias de produção / fornecimento.



Andamos a pensar no futuro

>>>>>> carris.pt 

Esta preocupação da Empresa já foi premiada, com a atribuição de um Certificado de Boas Práticas em Compras Ambientalmente Orientadas, no âmbito deste Programa.

3.4.2. GESTÃO DE ENERGIA

• Instalações

A CARRIS possui um vasto conjunto de instalações, na área da Grande Lisboa, sendo o Complexo de Miraflores o mais importante. Na conservação deste património edificado, tem em linha de conta a legislação em vigor relativa ao desempenho térmico e energético (Dec.-Lei n.ºs 78, 79 e 80/2006) e a Resolução do Conselho de Ministros n.º 2/2011 - Programa ECO.AP.

A CARRIS nomeou uma Comissão Técnica para a Gestão de Energia nas Instalações e desde 2006 têm sido concretizadas diversas acções em prol da promoção da eficiência energética e das boas práticas neste domínio.

Esta Comissão Técnica articula-se com a Direcção de Logística (DL) da empresa, a quem cabe a concretização e a gestão das diversas acções e intervenções preconizadas, contando também com a colaboração e o empenho dos diferentes Órgãos da Empresa para o efeito.

Em 2010, foram concretizadas diversas acções, merecendo destaque as seguintes:

- Continuação da **melhoria dos sistemas de iluminação:**
 - Substituição de armaduras fluorescentes com balastro ferromagnético por armaduras com balastro electrónico; substituição progressiva das lâmpadas tubulares T8 por T5;
 - Introdução de comandos de iluminação por detectores de presença e/ou sensores de luminosidade em zonas de utilização restrita ou pontual ou com grandes potências instaladas;

- Estudo de aplicação de interruptores horários em determinados circuitos de iluminação: Quadro Geral de Edifícios e Quadros Parciais por piso, onde não existem e sejam necessários - a concretizar no início de 2011;

- **Sistema Integrado de Gestão de Consumos de Energia, Água e Gás Natural** - este Sistema está em funcionamento e a fornecer valores, por telecontagem, desde Setembro de 2010. Para o efeito, foi necessário instalar 11 novos contadores parciais e substituir 8 contadores de energia eléctrica, substituir 11 contadores de água e adequar algumas tubagens aos caudais actuais e instalar 6 novos contadores parciais de gás natural.

O Gestor do Sistema da CARRIS, em conjunto com o Prestador de Serviço, têm a seu cargo a análise dos consumos, emitindo alertas e recomendações de actuação.

- **Certificação Energética das Instalações**
Este processo encontra-se actualmente em fase de conclusão para o Complexo de Miraflores e será entregue na Câmara Municipal de Oeiras, após aprovação do projecto de alterações de arquitectura.

A DL já procedeu às consultas de preços para o alargamento da Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior às restantes Estações.

- **Equipamento Informático**
A empresa tem procurado inovar nesta área, adquirindo equipamentos de baixo consumo energético.
- **Painéis Fotovoltaicos**
A Comissão Técnica tem vindo a promover contactos com diversas entidades do Sector de Energia, com o objectivo de perspectivar cenários para projectos neste âmbito, logo que haja um novo sistema de incentivos para a produção de energia eléctrica fotovoltaica - **regime de mini-geração.**



Identificou, entretanto, eventuais Parceiros de negócio que já formalizaram a sua intenção de apresentar propostas, como investidores, logo que a legislação seja publicada.

■ Painéis Solares

Estão em curso acções para reparação e melhoria / instalação de painéis solares nas diversas Estações/Complexos.

No Complexo de Miraflores, o processo de substituição dos painéis solares existentes, já obsoletos, por painéis solares térmicos certificados, está já organizado com vista ao lançamento da respectiva consulta.

■ Parceiro “GreenBuilding”

É intenção da empresa manter o estatuto de Parceiro “GreenBuilding”, alargando-o inclusivamente a outros Edifícios do Complexo de Miraflores, através da concretização das medidas incluídas no Relatório da Auditoria Energética efectuada e da comprovação subsequente das melhorias introduzidas, relativamente ao projecto inicial ou à situação anterior.

Como exemplo mais recente, menciona-se a reabilitação do edifício, localizado no piso intermédio da Nave 1, para alojamento da Central de Comando de Tráfego. A empresa já desencadeou uma Auditoria Energética específica, com vista a submeter o projecto deste edifício ao Programa “GreenBuilding”, uma vez que se observaram os critérios de sustentabilidade requeridos. O projecto apresentou características inovadoras, ao nível, por exemplo, da iluminação natural, conforto e de redução das necessidades de aquecimento e arrefecimento, proporcionadas por um sistema de AVAC centralizado, com recuperação de energia.

No 1º Trimestre de 2011 far-se-á o contacto com a Agência de Energia ADENE, para se dar início à candidatura.

• Resultados obtidos - 2010 versus 2006

Conseguiu-se uma **redução do consumo de energia eléctrica e das emissões de CO₂** da ordem dos **12,3%**. Acresce o facto de se ter assegurado, nos Edifícios reabilitados, uma melhoria da qualidade do ar interior, conforto e adequadas condições de trabalho.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA (kWh)

	2006	2007	2008	2009	2010	2010 vs 2006 (%)
S. Amaro	1 149 349	1 089 471	1 066 506	950 725	853 964	-25,7 %
C. Ruivo	333 188	299 565	306 986	379 667	394 734	+18,5 %
Pontinha	647 117	672 392	631 572	554 345	543 466	-16,0 %
Musgueira	842 698	848 731	840 483	834 275	833 600	-1,1 %
Miraflores	2 591 401	2 305 958	2 085 748	2 033 100	2 252 537	-13,1 %
TOTAL	5 563 753	5 216 117	4 931 295	4 752 112	4 878 301	-12,3 %

• Material Circulante / Actividade de Transporte

A CARRIS tem vindo a desenvolver Planos de Acção na área da **Gestão de Energia**, na **Actividade de Transporte**, promovendo a utilização racional de energia, com particular ênfase na melhoria da **eficiência energética**, o controlo do impacto ambiental e a redução da factura energética.

Para a minimização da factura energética (com um peso significativo nos custos operacionais dos Operadores: até 18 % no caso da CARRIS), têm, também, contribuído as acções de renegociação dos Contratos de Fornecimento de Combustíveis.

Apresentam-se, de seguida, alguns Projectos e Medidas mais relevantes, concretizados em 2010 ou em desenvolvimento pela CARRIS, nesta temática, procedendo a CARRIS, para o efeito, ao controlo e monitorização, periódicos, dos indicadores de consumo de energia e das emissões poluentes e de CO₂.

■ **Continuação da Renovação da Frota de Autocarros:** aquisição, em 2010, de 30 novos Autocarros articulados, Euro 5, mais eficientes em termos energéticos.

■ **Avaliação do estado de condição / optimização da cadeia cinemática de determinados segmentos de frota:** análise concluída; medidas correctivas em curso.

■ **Condução Económica e Defensiva - Qualificação e Desempenho dos Condutores**

- Acções de Formação Contínua "Qualidade + no Serviço ao Cliente" (2006/2010): concluídas em Julho de 2010, tendo sido envolvidos, praticamente, todos os Condutores;
- Acções de Formação Complementares, sempre que necessário;
- Redefinição do Procedimento dos Inspectores de Acompanhamento;
- Formação Contínua - Acções no âmbito da CAM (Certificação de Aptidão de Motoristas) - iniciadas em Outubro de 2010;
- Utilização do Ar Condicionado/Paragem do motor nos terminais das Linhas: feitas novas acções de sensibilização e redefinido o procedimento e o seu controlo.

■ **Sistema de Gestão de Dados da Condução - XTran DRIVE** - a CARRIS desenvolveu, com a empresa Tecmic, este Sistema de monitorização de desempenho dos Motoristas, cujo Projecto Piloto arrancou, em Janeiro de 2010, com 40 autocarros de nova geração (20 Médios + 20 Articulados). Este Sistema identifica o perfil comportamental do motorista, evidenciando os aspectos susceptíveis de melhoria e as eventuais **necessidades de acompanhamento e/ou de formação** (o desempenho na condução tem uma influência decisiva na segurança rodoviária, na operacionalidade e custos de manutenção, no conforto e qualidade do serviço e no consumo de energia/impacte ambiental).

■ **Condições de Circulação - Controlo dos Corredores e do Estacionamento:** está a ser efectuado desde Outubro de 2004, por Brigadas - Inspectores da CARRIS e Agentes da Polícia Municipal - que se deslocam em viaturas da CARRIS.

■ **Reformulação da Rede - "REDE 7":** concretizada a 3ª fase, em Junho de 2010 (com impacte na qualidade de serviço e nos rácios de consumo de energia e emissões / PK).

■ **Consumo de Energia - Autocarros**

Em 2010, o consumo de gasóleo foi de 20 833 734 litros, menos 2,8% do que em 2009. O consumo médio de gasóleo foi de 56,3 L / 100 km, enquanto que em 2009 foi de 57 L / 100 km.

O consumo médio de gás natural foi de 70,6 (N) m³ / 100 km (71,7 em 2009).

Apesar do Serviço continuar a ser fortemente condicionado por questões exógenas - condições de circulação desfavoráveis, baixa velocidade comercial e níveis de Procura aquém do desejável - ocorreram diminuições do rácio gep/PK - consumo específico de combustível por passageiro x km - nos últimos dois anos (2009: 27,08 gep/PK e 2010: 26,44 gep/PK).

O custo anual com combustíveis foi cerca de 19 milhões de euros (mais 12,8% do que no ano anterior).

■ **Consumo de Energia - Modo Eléctrico - 2010**

O consumo total de energia eléctrica (tracção + perdas) foi de 4 594 071 kWh, o que representa um aumento de 1,8 %, relativamente a 2009 (4 511 627 kWh).

A frota de eléctricos, com idade média de 15 anos, apresentou, em 2010, um consumo médio de energia eléctrica de 218,5 kWh / 100 km.

O consumo específico de energia por passageiro x km foi de 27,41 gep/PK, inferior ao de 2009, o qual foi de 28,03 gep/PK.

O custo anual de aquisição da energia eléctrica de tracção cifrou-se em cerca de 404,3 milhares de euros (-14,2 % do que no ano anterior), reflectindo a renegociação efectuada do contrato de fornecimento de energia eléctrica.

3.4.3. MATERIAL CIRCULANTE - DIVERSIFICAÇÃO ENERGÉTICA

É de realçar a atenção que a CARRIS tem dado ao estudo, difusão, experimentação e utilização de propulsões/combustíveis de substituição, nomeadamente renováveis, de acordo com os objectivos estratégicos estabelecidos, em termos nacionais e comunitários.

• Autocarros movidos a gás natural comprimido (GNC)

A CARRIS possui 60 autocarros movidos a GNC (20 adquiridos em 2001, 20 em 2005 e mais 20 entregues no 2º semestre de 2009).

A CARRIS continua a assegurar o abastecimento de diversos veículos privados (ligeiros e pesados), por via de um Protocolo que envolve a CARRIS, a Secretaria de Estado dos Transportes, a GalpEnergia e a APVGN - Associação Portuguesa de Veículos a Gás Natural, dando assim o seu contributo na ausência de uma Rede Pública de Abastecimento de gás natural;

• Autocarros com misturas gasóleo / biodiesel - propulsão térmica de Ciclo Diesel: a concentração média de biodiesel no gasóleo é de ≈ 7%;

• Autocarros híbridos de nova geração - propulsão térmica de Ciclo Diesel / tracção eléctrica (em fase inicial de comercialização): a CARRIS está a acompanhar a sua evolução, estando previsto efectuar testes em serviço, em Lisboa, em 2011.

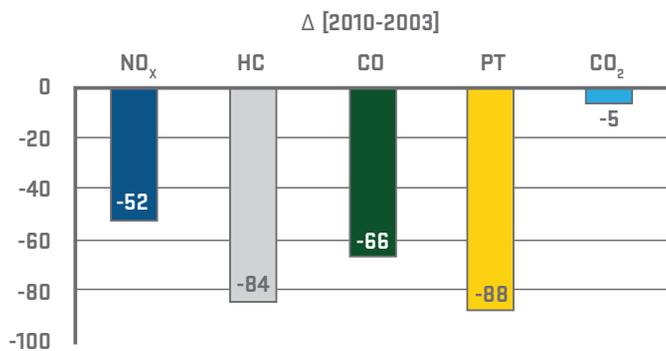
3.4.4. EMISSÕES POLUENTES E DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA

As emissões associadas à actividade da CARRIS, encontram-se discriminadas na **"Grelha de Indicadores 2010 - GRI 3 e Específicos do Sector dos Transportes"**.

• Frota

A renovação da frota de Autocarros de Serviço Público, entre 2004 e 2010, com a aquisição de 538 autocarros (≈ 70% da frota) permitiu que a sua idade média passasse de 16,5 anos para 6,7 anos, com implicações positivas no impacto energético e ambiental associado à actividade de transporte.

No Gráfico seguinte apresenta-se a evolução em % das emissões poluentes regulamentadas e das emissões de CO₂ (g/km), no período 2003-2010:



• Fontes Fixas

A utilização crescente de tintas de base aquosa em vez de tintas de base solvente, tem permitido reduções consideráveis na emissão de compostos orgânicos voláteis (COV) para a atmosfera (relativamente aos veículos, a CARRIS também já exige, nos Cadernos de Encargos, a adopção de sistemas de pintura de base aquosa).

Nas Instalações, as câmaras de pintura e as caldeiras para produção de vapor e água quente estão sujeitas à monitorização das emissões gasosas a realizar, periodicamente, de acordo com o Dec-Lei n.º78/2004 e da Portaria n.º80/2006.

3.4.5. RÚIDO

Material Circulante - o processo de renovação da frota de autocarros tem permitido reduzir o valor médio do nível de ruído exterior da Frota (veículos mais antigos: 85 dB(A); veículos novos 76 dB(A); Limite CE 80 dB(A)), cumprindo os requisitos definidos na legislação (Decreto-Lei n.º19/2009).

Instalações - a medição das emissões sonoras para o exterior é efectuada periodicamente, para verificação de conformidade com o Regulamento Geral de Ruído (Decreto-Lei n.º 9/2007, de 17 de Janeiro). Os resultados obtidos têm comprovado que a actividade e funcionamento de todas as Instalações da CARRIS cumprem os requisitos legais aplicáveis ao ruído ambiente.

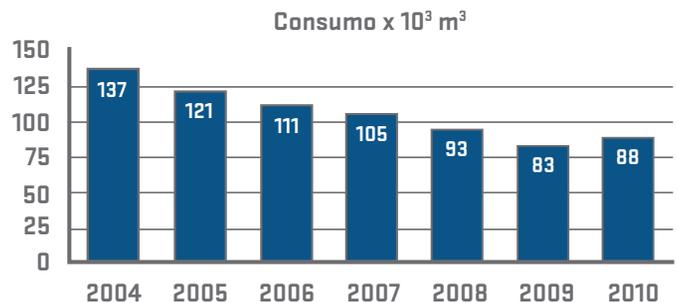
3.4.6. GESTÃO DA ÁGUA

A água é um recurso escasso, existindo um grande potencial de redução ao nível do consumo.

Em 2010, o consumo de água, incluindo captações subterrâneas, sofreu um aumento de 2,7% face a 2009. Este aumento deveu-se a anomalias nas torneiras e fugas diversas, no Complexo de Cabo Ruivo, durante o 1º trimestre; após reparação, os consumos ficaram regularizados. Esta situação ocasionou um consumo adicional de cerca de 9 000 m³.

A nível global, estima-se que, se a situação atrás referida não tivesse ocorrido, a variação do consumo de 2010 vs 2009 teria sido de -4,5%.

A variação do consumo de água da rede pública está evidenciada no gráfico seguinte:



3.4.7. GESTÃO DOS RESÍDUOS

A CARRIS, assumindo o compromisso descrito na sua Política da Qualidade, Ambiente e Segurança, relativamente à produção de resíduos, continuou a desenvolver, em 2010, acções de sensibilização de forma a garantir uma segregação cada vez mais eficiente dos resíduos produzidos.

Estas acções passaram pela disponibilização de recipientes próprios para recolha selectiva de resíduos nas áreas administrativas, identificados com etiquetas, que definem a boa prática de separação, bem como pela distribuição de informação de suporte (por e-mail e em papel). As acções foram igualmente alargadas a alguns Prestadores de Serviços, designadamente os relacionados com a manutenção de veículos e com a limpeza de instalações e de veículos.



3.4.8. GESTÃO DOS EFLUENTES LÍQUIDOS

Durante 2010 continuou a investir-se na consolidação de rotinas de limpeza e de manutenção de equipamentos para tratamento de efluentes líquidos (decantadores/separadores de hidrocarbonetos e gorduras), assim como na optimização dos equipamentos/instalações, com vista à melhoria da qualidade dos efluentes descarregados e ao cumprimento rigoroso das disposições legais em vigor.

4

GRELHA DE INDICADORES GRI





GRELHA DE INDICADORES GRI 2010

GRI 3 + ESPECÍFICOS DO SECTOR DOS TRANSPORTES

VISÃO E ESTRATÉGIA			
Código (GRI)	Descrição	Nº 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	6	
GRI 1.2	Mensagem do Presidente	2	
PERFIL ORGANIZACIONAL			
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados / Comentários
GRI 2.1	Nome da organização	1	Companhia Carris de Ferro de Lisboa
GRI 2.2	Principais produtos e/ou serviços	7-9	Transporte Público Urbano
GRI 2.3	Estrutura operacional	7	
GRI 2.4	Localização da sede	42	Rua 1º de Maio 103 - 1300-472 Lisboa
GRI 2.5	Países em que está presente	6	
GRI 2.6	Tipo e natureza legal de Propriedade		Sociedade Anónima com capitais públicos
GRI 2.7	Mercados servidos	6	
GRI 2.8	Dimensão e organização	6,7,20-23	
GRI 2.9	Mudanças, no período, da estrutura e participação accionista	7	
GRI 2.10	Prémios recebidos no período	26	
PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO			
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados / Comentários
GRI 3.1	Período coberto pelo Relatório		Ano fiscal de 2010
GRI 3.2	Data do Relatório anterior mais recente		Ano fiscal de 2009

GRI 3.3	Ciclo de Emissão de Relatórios		Anual	
GRI 3.4	Contacto para esclarecimento sobre o Relatório		E-mail:provedor.cliente@carris.pt	
ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO, COMPROMISSOS E SISTEMAS DE GESTÃO				
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados / Comentários	
GRI 4.1	Estrutura de Governação	7		
GRI 4.2	Indicação caso o Presidente da Administração seja também Director executivo		n.a.	
GRI 4.3	Percentagem de Administradores Independentes e Não-Executivos		n.a.	
GRI 4.4	Mecanismos de recomendações do Conselho de Administração		n.a.	
GRI 4.5	Relação entre remuneração da Administração e o desempenho da organização			
GRI 4.6	Processos em vigor para evitar conflito de interesses			
GRI 4.7	Processos do Conselho de Administração			
GRI 4.8	Missão e Valores. Códigos Internos de Conduta	6		
GRI 4.9	Procedimentos da Administração para avaliar o desempenho de sustentabilidade		“Aplicação BSC - controlo periódico dos Indicadores de Desempenho ; Medidas inerentes ao acompanhamento do SGI e da prestação do Serviço de Transporte (inclui auditorias internas e externas, no âmbito da Certificação da CARRIS) ; Candidaturas a prémios / participações em Barómetros / “Scorings” / Grupos Trabalho da UITP , relacionados com a Sustentabilidade e as suas diversas vertentes ; Contrato de Gestão, com controlo dos objectivos estabelecidos.”	
GRI 4.10	Processos para avaliação ao desempenho económico, ambiental e social	11, 12, 20, 29-33		
GRI 4.11	Explicação sobre o Princípio da Precaução (Gestão do risco no planeamento de novos produtos p/ex.)		n.d.	
GRI 4.12	Cartas de Princípios Internacionais	11		
GRI 4.13	Principais Adesões a Associações Industriais e Empresariais	11,29	A CARRIS é membro da UITP, do CEEP, do BCSD e da COTEC, entre outros.	
GRI 4.14	Relação de “stakeholders”	8		
GRI 4.15	Base para identificação e selecção de “stakeholders”		n.d.	
GRI 4.16	Formas de consulta aos “stakeholders”		n.d.	
GRI 4.17	Principais questões levantadas pelos “stakeholders” e medidas adoptadas		n.d.	
INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO				
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados 2009	Resultados 2010
GRI EC1	Valor Económico directo gerado - Vendas Líquidas	20	80 266 905,27 €	78 309 102,62 €
GRI EC2	Implicações financeiras devido a alterações climáticas		Disponível no Relatório e Contas 2009 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2010 da CARRIS
GRI EC3	Cobertura das obrigações em matéria de plano de benefícios da organização		n.d.	n.d.
GRI EC4	Benefícios financeiros significativos dados pelo governo	20	55 066 889,62 €	55 484 552,79 €
GRI EC6	Política, práticas e proporção das despesas em fornecedores locais		n.d.	n.d.
GRI EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e serviços essenciais para benefício público		Disponível no Relatório e Contas 2009 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2010 da CARRIS

INDICADORES DE DESEMPENHO ENERGÉTICO E AMBIENTAL				
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados 2009	Resultados 2010
GRI EN1	Consumo total de materiais por tipo			
	Papel		14,8 t	15,8 t
GRI EN2	Percentagem de materiais utilizados que são resíduos		n.d.	n.d.
GRI EN3	Consumo de energia directa segmentado por fonte primária	30-32		
	Instalações:			
	Energia eléctrica		5 207 865 kWh / 1510 tep	5 378 309 kWh / 1560 tep
	Gás Natural		65 940 Nm ³ / 54 tep	72 463 Nm ³ / 59 tep
	Total (1)		1564 tep	1619 tep
	Actividade de Transporte:			
	Gasóleo - Autocarros		21 431 271 L / 18700 tep	20 833 734 L / 18179 tep
	Gás Natural - Autocarros		1 611 681 Nm ³ / 1322 tep	1 895 134 Nm ³ / 1554 tep
	Sub -Total Autocarros (2) / Rácio		20022 tep / 27,08 gep/PK	19733 tep / 26,44 gep/PK
	Energia eléctrica - Tracção / modo eléctrico (3)		4 511 627 kWh / 1308 tep	4 594 071 kWh / 1332 tep
	Rácio		28,03 gep/PK	27,41 gep/PK
	Total (2) + (3) / Rácio		21330 tep / 27,13 gep/PK	21065 tep / 26,50 gep/PK
GLOBAL CARRIS (1) + (2) + (3)		22 894 tep / 29,12 gep/PK	22 684 tep / 28,53 gep/PK	
GRI EN4	Consumo de energia indirecta		n.a.	n.a.
GRI EN5	Variação do consumo de energia versus ano anterior	30-32		
	Instalações:			
	Energia Eléctrica		- 192 427 kWh [-3,6%]	+ 170 444 kWh [+3,3%]
	Gás Natural		- 7 686 Nm ³ [-10,4%]	+ 6 523 Nm ³ [+9,9%]
	Actividade de Transporte:			
	Gasóleo - Autocarros		+ 529 826 L [+ 2,5%]	- 597 537 L [-2,8%]
Gás Natural - Autocarros		- 933 Nm ³ [-0,06%]	+ 283 453 Nm ³ [+17,6%]	
Energia eléctrica - Tracção / modo eléctrico		+ 171 037 kWh [+3,9%]	+ 82 444 kWh [+1,8%]	
GRI EN6	Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável		n.d.	n.d.
GRI EN7	Iniciativas para redução do consumo de energia indirecta e a redução alcançada		n.a.	n.a.
GRI EN8	Consumo total de Água segmentado por fonte	33		
	Rede Pública -		82 242 m ³	88 008 m ³
	Captações Subterrâneas -		44 410 m ³	42 043 m ³
GRI EN16	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE)	32,33		
	Instalações:			
	Energia eléctrica [* produção + distribuição]		2 015 t CO ₂	1 947 t CO ₂
	Gás Natural [** utilização]		140 t CO ₂	154 t CO ₂
	Actividade de Transporte:			
	Gasóleo - Autocarros [**] (inclui Biodiesel)		54 304 t CO ₂ ≈ B 4,2	51 759 t CO ₂ ≈ B 7
	Gás Natural - Autocarros [**]		3 417 t CO ₂	4 018 t CO ₂
Sub - Total Autocarros / Rácio [**]		57 721 t CO ₂ (78,1 gCO ₂ /PK)	55 777 t CO ₂ (74,7 gCO ₂ /PK)	
Energia eléctrica - Tracção/modo eléctrico [*]		1 746 t CO ₂	1 664 t CO ₂	
GRI EN18	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa	30-33		
GRI EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono		n.a.	n.a.

GRI EN20	Emissões atmosféricas significativas por tipo	33		
	Fontes Fixas - COV (DL n° 173/2008)		16 t	13 t
	Autocarros de Serviço Público - média / km:			
	Óxidos de azoto (NO _x)		12,45 g/km	11,00 g/km
	Hidrocarbonetos não queimados (HC)		0,64 g/km	0,46 g/km
	Monóxido de carbono (CO)		1,28 g/km	1,18 g/km
	Partículas (PT)		0,28 g/km	0,19 g/km
	Dióxido de carbono (CO ₂)		1 449 g/km	1 407 g/km
GRI EN21	Total de efluentes líquidos	33	122 100 m ³	123 121 m ³
GRI EN22	Total de resíduos por tipo e por método de tratamento - Não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados	33		
	· Resíduos perigosos não hospitalares			
	Acumuladores		9,6 t	17,1 t
	Águas e lamas oleosas		477,6 t	736,8 t
	Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo		41,9 t	30,7 t
	Fluido anticongelante		5,7 t	2,2 t
	Lâmpadas fluorescentes		0,7 t	0,7 t
	Óleos usados		70,5 t	72,4 t
	Solventes		0,8 t	0,2 t
	Veículos em fim de vida		592,5 t	511,4 t
	Outros		0,5 t	0,1 t
	· Resíduos não perigosos			
	Sucata de ferro/folhanga		30,3 t	29,4 t
	Vidro		12,4 t	20,8 t
	Calços de travão		7,5 t	9,2 t
	Borrachas		11,6 t	11,4 t
	Papel e cartão		13,1 t	9,1 t
	Madeira		22,9 t	36,4 t
	Entulho de obras		645,8 t	188,0 t
	Resíduos biodegradáveis de Jardim		77,2 t	57,3 t
Resíduos indiferenciados		83,4 t	78,6 t	
Outros		12,8 t	17,8 t	
GRI EN26	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais de produtos e serviços	30-33		
GRI EN28	Incidentes ou multas pelo não-cumprimento das declarações, convenções, tratados internacionais, legislação nacional, regional e local sobre assuntos ambientais		n.a.	n.a.
GRI EN29	Impactes ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados na actividade		n.d.	n.d.
GRI EN30	Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo	33	(deduzidos os proveitos)	
	Gestão de resíduos		321 178,42€	266 465,78 €
	Efluentes líquidos (monitorização)		4 459,80€	3 752,53 €

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL				
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados 2009	Resultados 2010
GRI LA1	Mão-de-Obra total, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho	23	No final do ano, o efectivo da CARRIS era constituído por um total de 2761 colaboradores.	No final do ano, o efectivo da CARRIS era constituído por um total de 2771 colaboradores.
GRI LA2	Criação de empregos e taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região	23	A política de admissões, em particular a de pessoal tripulante, tem como principal objectivo a preservação da qualidade do serviço prestado e elevados padrões de segurança, procurando também garantir um adequado número de efectivos para um eficiente exercício da actividade.	
GRI LA3	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial.	23-25		
GRI LA4	Percentagem de empregados representados por organizações sindicais	23	90,40%	89,30%
GRI LA7	Taxa de absentismo	23	Global = 5,4% (2,6% por doença) - Informação mais detalhada no Relatório e Contas	Global = 5,5% (2,2% por doença) - Informação mais detalhada no Relatório e Contas
GRI LA10	Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria	24	63 784 h de formação, abrangendo um total de 1 635 colaboradores	64 067 h de formação, abrangendo um total de 1 522 colaboradores
GRI LA12	Percentagem de colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e de progressão na carreira		87,18%	87,54%
GRI LA13	Proporção homem/mulher e outros indicadores de diversidade culturalmente apropriados	23	2521 / 240 (91,3% / 8,7%)	2525 / 246 (91% / 9%)
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Direitos Humanos				
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados/ Comentários	
GRI HR1	Impactes sobre os Direitos Humanos		Código de Ética e de Conduta	
GRI HR2	Percentagem de fornecedores e empresas contratadas submetidas a avaliações relativas a direitos humanos		n.d.	
GRI HR4	Política global e procedimentos ou programas que previnam formas de não discriminação		Não se registaram incidentes.	
GRI HR5	Política de liberdade de associação	23	Os colaboradores da CARRIS têm direito à liberdade de associação, nomeadamente de sindicalização.	
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Sociedade				
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados/ Comentários	
GRI S01	Impactes sobre as comunidades	20-22, 25-29	Ao longo de mais de um século de existência, a CARRIS contribuiu de forma decisiva para o fomento 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 S02	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de risco à corrupção		n.a.	
GRI S03	Percentagem de trabalhadores que efectuaram formação em políticas e práticas anti-corrupção		n.a.	
GRI S04	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção		n.a.	
GRI S08	Montantes das coimas e número total de sanções não monetárias por incumprimento de leis e regulamentos ambientais		n.a.	

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Responsabilidade sobre o produto			
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados/ Comentários
GRI PR1	Políticas para preservar a Saúde e a Segurança do cliente	20-22	A melhoria das condições de acesso, segurança e conforto dos clientes tem sido consolidada com a renovação da frota, monitorização do desempenho dos Condutores e com a instalação de sistemas de Videovigilância.
GRI PR3	Informações sobre o produto e sua rotulagem	16, 17	SAEIP e SIP. Informações relativas ao serviço, disponíveis nas paragens e no interior dos veículos.
GRI PR5	Satisfação do cliente	22	O Inquérito de Satisfação do Cliente, com periodicidade anual, é realizado segundo o modelo ECSI "European Consumer Satisfaction Index".
GRI PR6	Observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	6, 11	Compromisso para com o Cliente e com a Política da Qualidade, Ambiente e Segurança. A CARRIS integra a Comissão de Desenvolvimento do Produto e Marketing da UITP; é, também, associada da APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa.
GRI PR8	Reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes		A CARRIS cumpre rigorosamente as disposições legais relativamente à protecção de dados pessoais, no âmbito da utilização dos Sistemas de Bilhética e de Videovigilância e de todos os serviços que presta. Não se registaram reclamações neste sentido.
GRI PR9	Montante de coimas por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços		n.a.

INDICADORES OPERACIONAIS

Descrição	Nº Página	Resultados 2009	Resultados 2010
Veículos - Idade Média (31 Dez)	12, 32		
- Autocarros		6,3 anos	6,7 anos
- Carros Eléctricos		14 anos	15 anos
Autocarros - Tipologias	7	752	752 a)
		a) 29% Euro 2 + 51% Euro 3 + 5,3% Euro 4 + 12% Euro 5 + 2,7% EEV	
• Minis		36	36 Euro 3
• Médios		20	20 Euro 4
• Standard		606	606
- Gasóleo		549	549 161 Euro 2 + 348 Euro 3 + 40 Euro 5
- Gás Natural		57	57 17 Euro 2 + 20 Euro 4 + 20 EEV
• Articulados		90	90 40 Euro 2 + 50 Euro 5
Carros Eléctricos - Tipologias	7, 8		
- Ligeiros Históricos		39	39
- Articulados		10	10
- Reserva		8	8
- Turismo		10	8
Ascensores		6	6
Elevadores		2	2
Passageiros transportados no modo autocarro	7	221,5 milhões	220,6 milhões
Passageiros transportados no modo eléctrico	8	19 milhões	20 milhões
Intensidade de tráfego - autocarros (Veículos x km)	20	39 585 640 km	39 377 629 km

Intensidade de tráfego - modo eléctrico (Veículos x km)	20	1 991 455 km	1 998 734 km
Extensão da Rede de Autocarros	7	670 km	678 km
Extensão da Rede de Eléctricos	7	48 km	48 km
N.º Incidentes, em exploração	21, 22	3106	3647
N.º Acidentes, em exploração	21	1737	1602
Número de reclamações de Clientes	22	2124 reclamações de serviço e 957 queixas de pessoal	2101 reclamações de serviço e 933 queixas de pessoal
Tempo médio de resposta a Clientes	22	6,1 dias	5,3 dias
Taxa de ocupação	7, 8		
Autocarros		20,8%	21,1%
Eléctricos		24,3%	25,1%
Corredores BUS (km e %)	7	74,8 km do total da Rede de autocarros (11,2%)	73,8 km do total da Rede de autocarros (10,9%)
ISC - Índice da Satisfação do Cliente	22	65,1%	67,7%

Legenda:GRI - "Global Reporting Initiative" ; n.a. - não aplicável ; n.d. - não disponível

Para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade, a CARRIS adoptou a metodologia do “Global Reporting Initiative” - GRI 3, reflectindo também as preocupações, os desafios e os objectivos para o Sector dos Transportes.

A conformidade do seu conteúdo é assegurada por uma informação detalhada e rigorosa, e por uma monitorização sistemática da actividade e dos correspondentes Indicadores de Desempenho, através de:

- Medidas de acompanhamento do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança e da prestação do Serviço de Transporte, que inclui Auditorias internas e externas no âmbito da Certificação da CARRIS;
- Auditoria Anual às contas e procedimentos administrativos por empresa externa (Deloitte);
- Inspecções aleatórias de Ministérios e do Tribunal de Contas;
- Compromissos para a Sustentabilidade, assumidos, por exemplo, com a UITP e com a Tutela (contratos de gestão, com controlo dos objectivos estabelecidos);
- Aplicação BSC - “Balanced Score Card” - análise periódica dos Indicadores com a gestão de topo.

EDIÇÃO E REVISÃO

CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa S.A

DEPÓSITO LEGAL

88549/95

DESIGN E ARTE FINAL

Nossa™

ICL/DIV23/2011/0

carris 

Sede Executiva

Endereço: Alameda António Sérgio, nº 62
Complexo de Miraflores
2795-221 Linda-A-Velha
Telefone: 21 361 30 00

Sede Social

Endereço: Rua 1º de Maio, 103
1300-472 Lisboa

www.carris.pt

