

# Política de Gestão

A CARRIS de forma a assegurar a melhoria contínua da sua atividade de transporte público urbano de superfície de passageiros estabelece os seguintes compromissos:

## 1. Satisfação do cliente como objetivo central

Conceber e manter um serviço de transporte público de passageiros, em segurança e conforto, que dê resposta às expectativas e necessidades dos nossos clientes e demais partes interessadas.

## 2. Compreensão do contexto da organização e gestão de riscos e oportunidades

Avaliar as questões externas e internas relevantes para o alcance dos objetivos e determinar a relevância de riscos e oportunidades de melhoria para a organização, bem como implementar as medidas adequadas ao tratamento desses riscos e oportunidades.

## 3. Liderança empenhada e comprometida

Garantir o alinhamento organizacional aos diversos níveis, definindo uma estratégia e objetivos claros para a organização e acompanhando a consecução desses objetivos.

## 4. Responsabilidades partilhadas e claramente definidas

Definir responsabilidades claras aos vários níveis da organização e fornecer os meios para que as responsabilidades possam ser assumidas.

## 5. Envolvimento e qualificação dos colaboradores

Sensibilizar, qualificar e incentivar os colaboradores a participarem ativamente na melhoria dos processos da organização.

## 6. Gestão da organização seguindo uma abordagem por processos

Identificar os processos chave da cadeia de valor, e as suas interações, de forma a garantir a eficiência da gestão.

## 7. Decisões sustentadas

Garantir que existem dados que permitam que a tomada de decisões seja baseada em factos.

## 8. Estabelecimento de relações de parceria com fornecedores

Definir níveis de serviço e, quando possível, critérios de seleção e avaliação, com base em aspetos de qualidade, ambiente e segurança, e trabalhando conjuntamente com vista a garantir o cumprimento do definido e traduzindo-se numa relação vantajosa para ambos.

## 9. Cumprimento integral das obrigações de conformidade

Identificar os requisitos aplicáveis à organização (legislação, normas, compromissos assumidos com as partes interessadas) e definir medidas com vista a ser assegurado o seu cumprimento e a transposição célere de novos requisitos para a organização.

## 10. Proteção de dados pessoais

Procurar integrar os princípios de proteção de dados constantes no RGPD no contexto das atividades desenvolvidas pela CARRIS e desenvolver uma cultura que promova os comportamentos que respeitem as normas que regulam o tratamento de dados pessoais e a adoção das melhores práticas associadas a este domínio.

## 11. A gestão dos impactes ambientais

Identificar e avaliar os aspetos e impactes ambientais, implementando medidas de forma a eliminar ou minimizar os aspetos ambientais significativos negativos e a maximizar os aspetos ambientais positivos, com vista a assegurar a proteção do ambiente, incluindo a prevenção da poluição e o uso sustentável de recursos.

## 12. Controlo dos riscos de SST

Identificar os perigos, avaliar e controlar os riscos inerentes às atividades da organização com vista à prevenção de acidentes e doenças profissionais e à melhoria do bem-estar no trabalho.

## 13. Promoção da segurança rodoviária

Contribuir ativamente para a prevenção e redução da sinistralidade rodoviária, através da implementação de medidas internas conducentes à redução dos acidentes rodoviários, promovendo e transmitindo à comunidade um sistema rodoviário seguro.

## 14. Inovação como fator diferenciador da qualidade do serviço prestado

Procurar em permanência conhecer as melhores práticas e as melhores soluções no mercado, verificar a sua aplicabilidade ao serviço prestado e implementá-las sempre que adequado.

Tiago Lopes Farias



O presidente do Conselho de Administração