

RS

Relatório de Sustentabilidade
2012

ÍNDICE

MENSAGEM DO PRESIDENTE	3
1. ENQUADRAMENTO DA EMPRESA	5
1.1. História da Empresa	6
1.2. Missão, Visão e Estratégia	11
1.3. Organização da Empresa	13
1.4. Atividade Operacional de Transporte	14
1.4.1 Modo Autocarro	14
1.4.2 Modo Elétrico	14
1.4.3 Serviço para Deficientes	15
1.4.4 Central de Comando de Tráfego	15
1.5. Caracterização e Relação com as Partes Interessadas	16
2. ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE	18
2.1. Políticas-Chave e Iniciativas para o Desenvolvimento Sustentável	19
2.2. Gestão da Inovação	20
2.3. “Benchmarking” e Relações Internacionais	22
2.4. Análise do Ano de 2012	23
2.4.1 Frota de Autocarros	23
2.4.2 Manutenção do Material Circulante	24
2.4.3 Rede e Plano da Oferta	24
2.4.4 Melhoria das Condições de Circulação	24
2.4.5 Sistema de Gestão Integrado (SGI)	25
2.4.6 Desenvolvimento e Inovação – Ações	26
2.4.7 Sistemas Telemáticos	30
2.4.8 Rede de Vendas da CARRIS	32
2.4.9 Sistema Tarifário	33
2.5. Projetos Futuros	34
3. RESPONSABILIDADES	37
3.1. Responsabilidade Económica	38
3.2. Responsabilidade Social	39
3.2.1 Processo de Certificação	39
3.2.2 Clientes	39
3.2.3 Colaboradores	45
3.2.4 Clima Organizacional CARRIS	52
3.2.5 Comunidade	57
3.3. Responsabilidade Ambiental e Política Energética	66
3.3.1 Aquisição de Bens e Serviços	66
3.3.2 Gestão de Energia – Instalações	66
3.3.3 Gestão de Energia - Atividade de Transporte	68
3.3.4 Material Circulante – Diversificação Energética	70
3.3.5 Emissões Poluentes e de Gases com Efeito de Estufa	71
3.3.6 Ruído	72
3.3.7 Gestão da Água	72
3.3.8 Gestão dos Resíduos	73
3.3.9 Gestão dos Efluentes Líquidos	74
4. GRELHA DE INDICADORES 2012	75
CONSIDERAÇÕES FINAIS	83

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O Relatório de Sustentabilidade, que seguidamente se apresenta, refere e descreve com detalhe as principais ações que, em 2012, a CARRIS desenvolveu, tendo em vista a sua sustentabilidade empresarial.

No pilar económico, ambiental e social foi desenvolvido um conjunto diversificado de ações que procurou dar continuidade ao caminho de modernização, com inovação, que a empresa tem vindo a percorrer, nos últimos anos, com resultados positivos, refletidos na melhoria do seu desempenho operacional, mas, também, em mudanças qualitativas da organização, uns e outras reconhecidos pelos vários “Stakeholders” da empresa, através da atribuição de várias distinções e prémios.

A CARRIS é, hoje, sem qualquer dúvida, uma empresa mais sustentável.

No pilar económico, melhorou a sua eficiência operacional, aumentou a sua produtividade, apresentando, nos últimos anos, um EBITDA positivo, reduziu a sua dependência do Estado, recebendo uma Indemnização Compensatória, que é 60% inferior à que habitualmente recebia, disponibiliza um serviço com elevados padrões de qualidade, com cerca de 2/3 das carreiras da sua rede certificadas, entre outros aspetos.

No pilar ambiental, a empresa consolidou o seu sistema de certificação ambiental, alcançado já há alguns anos, reforçando o controlo das suas emissões com impactos negativos no ambiente, para o que a renovação da frota de autocarros, concretizada ao longo dos últimos anos, foi decisiva, aumentou a sua eficiência energética, continuando a redução do consumo de combustível aos 100 Km, tendo, ainda, prosseguido e intensificado a redução dos seus consumos de água e de eletricidade e outros.

Por ultimo, no pilar social, a CARRIS prosseguiu a qualificação do seu capital humano, reforçando a cultura de mérito organizacional, que tem vindo a desenvolver, adotando novas práticas, reconhecidas e premiadas, de gestão, assumiu, de forma ativa, a sua responsabilidade com o meio envolvente, através de ações diversas de apoio a grupos sociais mais desfavorecidos.

Neste domínio particular, deve ser destacada, pelo seu pioneirismo, a certificação, alcançada, em 2012, em responsabilidade social, alinhada pela ISO 26000, reforçando, deste modo, o compromisso da CARRIS com os diferentes temas que integram a responsabilidade social corporativa.

Com a nomeação pelo Governo do novo Conselho de Administração, comum à CARRIS e ao METROPOLITANO de LISBOA, deu-se início ao processo de integração operacional das duas empresas, o que permitiu o desenvolvimento e a concretização de algumas ações comuns, no âmbito da sustentabilidade, conforme o Relatório refere.

Em síntese, pode concluir-se que o exercício de 2012 permite fazer um balanço positivo da atividade desenvolvida, tendo-se verificado, uma vez mais, a consolidação e o reforço do processo de sustentabilidade que a CARRIS tem vindo a concretizar, conforme o Relatório evidencia, de forma objetiva e clara.

Lisboa, 28 de março de 2013

J. Manuel Silva Rodrigues

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Manuel Silva Rodrigues', with a horizontal line underneath.

Presidente do Conselho de Administração da CARRIS e do METROPOLITANO de LISBOA

S DE FERRO DE LIS



ENQUADRAMENTO
DA EMPRESA

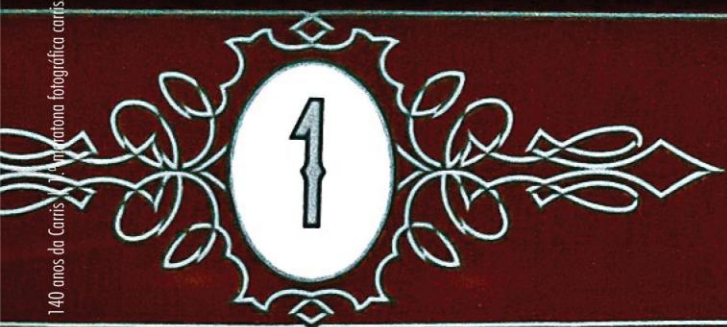


Foto da autoria de Nuno Colégio. 140 anos do Carris. Arquivo fotográfico carris.meiro

1 . ENQUADRAMENTO DA EMPRESA

1 . 1 . HISTÓRIA DA EMPRESA

1872

Em 18 de setembro, é fundada no Rio de Janeiro a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, a qual pretendia implantar na capital portuguesa um sistema de transporte do tipo americano (carruagens movidas por tração 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 tração 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 tração animal, então utilizado, pela tração elétrica. 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 elétricos.

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 cesado 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 n.º. 688/73, é rescindido o contrato de arrendamento à L.E.T.L.. Simultaneamente, efetua-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, elétricos 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, direção 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 elétricos 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, adotando 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

Refletindo 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 projetado a 3 anos, com a aquisição de 408 novos veículos Euro 3, 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

Otimização do Sistema de Bilhética sem contacto com o lançamento dos novos suportes eletrónicos 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, pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação.

Foi, também, iniciado o processo de certificação do Serviço de Transporte, tendo a CARRIS obtido, em fevereiro, a certificação das primeiras 4 Linhas (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”, refletindo 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 do Transporte Público - 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 Linhas.

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 da NP EN ISO 14001:2004.

No estudo “Estado do País em Práticas Sustentáveis”, organizado pela Heidrick & Struggles e o jornal Expresso em parceria com o banco BES, a CARRIS obteve 89,3% no Barómetro de 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 (Euro 4) e 20 articulados (Euro 5).

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

2009

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

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 Linhas (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 em agosto, passando a haver 64 Linhas 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.

A CARRIS foi eleita marca de excelência por parte dos consumidores portugueses, no âmbito da votação promovida pela *Superbrands*.

Campanha multimeios “Andamos a Pensar em Si”, reposicionando a marca CARRIS junto dos Clientes atuais e potenciais.

2011

O Barómetro da Eficiência Energética, destacou a CARRIS como “Empresa mais Eficiente”, no que respeita a boas práticas de eficiência energética.

A CARRIS foi considerada, pelo 5º ano consecutivo, como uma das “Melhores Empresas para Trabalhar”.

A CARRIS recebeu, pelo 2º ano consecutivo, o Prémio de Desenvolvimento Sustentável, na categoria “Empresa Pública”.

A CARRIS testou um autocarro híbrido de nova geração “Volvo 7700 Hybrid”, nas ruas de Lisboa.

2012

Início do processo de integração operacional entre a CARRIS e o Metropolitano de Lisboa.

Lançamento de um novo passe denominado “Navegante” que permite aos Clientes uma mobilidade plena em toda a cidade de Lisboa, integrando as Redes da CARRIS, do Metropolitano e dos percursos urbanos da CP.

A CARRIS foi certificada em Responsabilidade Social, pela NP 4469-1 e em alinhamento com as orientações da NP ISO 26000:2011.

A CARRIS recebeu o prémio APG Empresa, em resultado das práticas e projetos na área dos Recursos Humanos.

A CARRIS foi considerada, pelo 6º ano consecutivo, como uma das melhores Empresas para Trabalhar em Portugal.

A CARRIS obteve, mais uma vez, o 1º lugar entre as empresas de transportes no “Índice ACGE” (Alterações Climáticas e Gestão de Empresas).

1.2. MISSÃO, VISÃO E ESTRATÉGIA

A missão da CARRIS é a prestação do serviço de transporte público urbano de superfície de passageiros, orientada por critérios de Sustentabilidade.

A CARRIS assume, de forma consciente, a sua responsabilidade como agente económico e social que atua no domínio da mobilidade urbana, contribuindo para o desenvolvimento e sustentabilidade de Lisboa e da sua área metropolitana. Para o efeito, ajusta a sua atividade às reais necessidades do mercado, otimizando a utilização dos recursos disponíveis, com vista ao aumento da sua eficiência empresarial e à permanente melhoria da qualidade do serviço que presta.

A CARRIS disponibiliza uma Rede servida por Linhas de Autocarros / Elétricos / Ascensores e Elevador, que assegurou, em 2012, o transporte a cerca de 182,7 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, adotando rapidamente medidas corretivas que se revelem necessárias;
- Disponibilizar uma Informação clara e correta;
- Promover ações que garantam a Segurança do Cliente;
- Adotar 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 proteção 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

Tendo subjacente, nomeadamente, o conceito de desenvolvimento sustentável, os valores e compromissos do Pacto Mundial das Nações Unidas - "Global Compact" e a NP ISO 26000 / NP4469-1, a CARRIS adotou os seguintes **Princípios Estruturantes** da sua missão:

- Respeito e proteção dos direitos humanos;
- Conduta ética;
- Cumprimento da lei e outra regulamentação aplicável à atividade;
- Respeito pelas Convenções e Declarações reconhecidas internacionalmente;
- Respeito pelos interesses das Partes Interessadas;
- Responsabilização;
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente;
- Atuação com transparência em todas as relações internas e externas.

A CARRIS, após auscultação dos Colaboradores, estabeleceu, para o exercício da sua atividade, os seguintes **Valores Estruturantes**:

- Excelência;
- Qualidade;
- Inovação;
- Rigor;
- Sustentabilidade.

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**.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO •	
Assessorias do CA •	• Provedor do Cliente
Direção Comercial •	• Secretaria Geral
Tarifário e Mercado	Apoio Técnico e Documentação
Vendas	Museu
	Relações Públicas
Direção Financeira e de Controlo de Gestão •	• Unid. Controlo Operacional e Planeamento da Rede
Contabilidade	Controlo de Tráfego
Operações Financeiras e Tesouraria	Fiscalização
Planeamento e Controlo de Gestão	Planeamento Operacional
Direção de Logística e Tecnologias de Informação •	• Unid. Coordenação de Transportes
Apoio Geral	Estação de Santo Amaro
Aprovisionamentos	Estação de Miraflores
Conservação do Património Imobiliário	Estação da Musgueira
Tecnologias de Informação	Estação da Pontinha
	Engenharia e Gestão da Manutenção
Direção de Gestão de Pessoas e Capital Humano •	• Gab. Auditoria, Qualidade e Segurança
Gestão de Capital Humano	Auditoria
Gestão Laboral	Normalização e Certificação
Gestão de Pessoas	• Gab. Desenvolvimento Organizacional
Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho	• Gab. Marketing
Gab. Apoio Jurídico e Contencioso •	
Gab. Inovação e Desenvolvimento •	
Gab. Planeamento Estratégico •	

1.4. ATIVIDADE OPERACIONAL DE TRANSPORTE

1.4.1 Modo Autocarro

- A **Rede de Autocarros** é composta por 74 Linhas/Carreiras regulares, sendo 54 urbanas e 20 suburbanas, em que se incluem 7 Linhas da rede da madrugada. Para além destas existem ainda 3 em regime de exploração conjunta CARRIS - Carristur.

A Rede estende-se por 669,9 km, sendo 75,1 km (11,2%) em corredores reservados a transportes públicos (faixas BUS).



- A **Frota de Autocarros** de Serviço Público é composta por 632 veículos que, no final do ano de 2012, estavam distribuídos pelas seguintes tipologias:
 - 488 autocarros "standard", 55 dos quais movidos a gás natural (73 a 87 lugares);
 - 34 autocarros do segmento "mini" (27 lugares);
 - 20 autocarros do segmento "médio" (58 lugares);
 - 90 autocarros articulados (155 lugares).

Em 2012, verificou-se um decréscimo acentuado na frota de autocarros, com menos 72 unidades em relação ao ano anterior, resultante da reformulação da Oferta.

- A CARRIS transportou na frota de autocarros **167,5 milhões de passageiros**, menos 21,9 % do que em 2011, correspondendo a mais de 560 milhões de passageiros x km e a uma taxa de ocupação de 19,0 % (22,3% no ano anterior).

1.4.2 Modo Elétrico

- A **Rede de Elétricos** é composta por 5 Linhas regulares.

A Rede estende-se ao longo da cidade de Lisboa num total de 47,5 km, dos quais 14,7 km (30,9%) em sítio reservado.

- A **Frota de Elétricos** é constituída por 49 elétricos, sendo 10 articulados e 39 históricos. Para além destes existem 8 elétricos ligeiros do serviço turístico e 8 elétricos ligeiros de reserva.

Em 2012, a CARRIS transportou nos carros elétricos 13 milhões de passageiros, menos 19% do que em 2011, correspondendo a 35,6 milhões de passageiros x km e a uma taxa de ocupação de 20,7 % (24,8 % no ano anterior).



- **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 2,2 milhões de passageiros em 2012.
- Assim, em termos globais, o **modo elétrico** transportou **15,2 milhões de passageiros**.

1.4.3 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 atua 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 2012, foram percorridos 102 574 km, no âmbito deste serviço e transportados 10 567 passageiros.

1.4.4 Central de Comando de Tráfego (CCT)

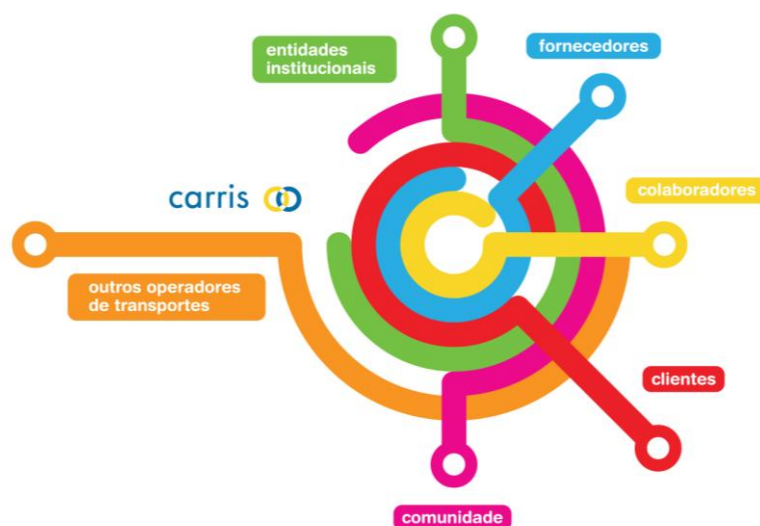
A Central de Comando de Tráfego funciona em permanência, cabendo-lhe a gestão do serviço em tempo real. Com o auxílio do SAEIP (Sistema de Ajuda à Exploração e Informação aos Passageiros) procura manter a regularidade do serviço, de acordo com os horários e frequências programados, e minimizar os efeitos das perturbações que ocorrem na via pública – congestionamentos de trânsito, acidentes, avarias e outros.



1.5. CARACTERIZAÇÃO E RELAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

Em 2005, aquando da elaboração do 1.º Relatório de Sustentabilidade, a CARRIS iniciou um processo de identificação e conhecimento das diversas Partes Interessadas, criando, com as mesmas, uma relação de transparência e confiança, visando a melhoria do desempenho mútuo.

No âmbito da certificação do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, obtida em julho de 2012, a CARRIS procedeu a uma caracterização rigorosa das Partes Interessadas (PI) e à determinação da sua significância, em função do seu nível de influência na Empresa e de dependência em relação a esta. Foram, então, definidas, 6 PI Significativas:



A certificação em Responsabilidade Social envolveu um intenso trabalho de sensibilização e de auscultação de todas as PI Significativas quanto aos seus valores e expectativas.

Periodicamente, são efetuados inquéritos de satisfação, em particular aos Colaboradores e aos Clientes. Relativamente aos Fornecedores é de realçar a realização de “Workshops” para partilha de boas práticas. Mantém-se, face à Comunidade, um envolvimento proactivo, especialmente com Entidades, tais como Juntas de Freguesia, Bombeiros e Polícia, visando a resolução consensual de problemas e a melhoria da operacionalidade, segurança, acessibilidade e mobilidade.

Para o êxito deste processo, uma comunicação eficaz, a nível interno e externo, é determinante.

Internamente, o diálogo constante com os Colaboradores assenta na utilização de várias ferramentas, nomeadamente a disponibilização de conta de e-mail individual, Newsletter

interna, MobTV (televisão corporativa), Revista Lisboa CARRIS, Intranet e Portal do Colaborador “myCARRIS”.

A comunicação externa assenta em eventos (Reuniões, Seminários e “Workshops”) e em medidas e projetos com crescente recurso às tecnologias de informação: *website*, painéis de informação nas paragens, *sms ao minuto*, *widget*, *apps* para *smartphones*, entre outros. Os Clientes e a Comunidade dispõem, também, de ferramentas como a Linha Aberta (telefone e *e-mail*), Provedor do Cliente e *Newsletter* externa, para obterem informações e/ou apresentarem reclamações/sugestões.

Partes Interessadas Significativas	Valores de Interesse
Clientes	Eficiência; qualidade; condições de prestação de serviço; minimização de transbordo; segurança; conforto; acessibilidade.
Comunidade	Intervenção na rede viária; ajustamento de serviço; segurança; mobilidade sustentável; qualidade de vida.
Colaboradores	Estratégia da Empresa; formação; condições de trabalho; inovação; produtividade; reconhecimento do mérito.
Fornecedores	Indicadores especializados; prazos; encargos; cumprimento de especificações contratuais; inovação.
Entidades Institucionais	Intermodalidade; eficiência; cumprimento de metas; mobilidade sustentável.
Outros Operadores de Transporte	Intermodalidade; “benchmarking”.



Foto da autoria de José Madeira | 140 anos do Carris | 1ª maratona fotográfica carris.metro

ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE

carris 

Transportes de Lisboa

2. ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE

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

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 do Sistema de Gestão Integrado (SGI):

- Contribuir para a melhoria da qualidade do Sistema de Transportes na Área Metropolitana de Lisboa, assegurando a mobilidade e a acessibilidade 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 relativamente ao serviço prestado;
- Consultar e considerar as expectativas dos Clientes, Colaboradores e outras Partes Interessadas Significativas, visando o aumento progressivo do seu grau de satisfação;
- Proceder, sempre que possível, a investimentos que privilegiem as novas tecnologias, a renovação e modernização da frota e a formação de recursos humanos;
- 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 atividade da Empresa;
- Promover a Inovação a todos os níveis da organização;
- Promover e assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável para os seus Colaboradores e Prestadores de Serviço.
- Minimizar os riscos para as Partes Interessadas, que possam advir do desenvolvimento da sua atividade.

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 ações que estimulem e desenvolvam boas práticas de Sustentabilidade no sector dos transportes públicos, quer em elaborar, regularmente, relatórios sobre as ações concretizadas, envolvendo as diversas vertentes da Sustentabilidade.

Membro do BCSD Portugal - Conselho Superior para o Desenvolvimento Sustentável

– desde o 1º trimestre de 2007.

Membro da COTEC – Associação Empresarial para a Inovação – desde 31 de maio de 2010.

2.2. GESTÃO DA INOVAÇÃO

A Inovação tem vindo a ser fomentada na CARRIS, ao longo dos anos, com implicações positivas na organização, em termos da melhoria da competitividade e da afirmação empresarial, contribuindo para um desenvolvimento cada vez mais sustentável.

Com o intuito de dinamizar a Inovação na Empresa, foi criado, em 2010, o Comité de Inovação, englobando representantes de várias áreas da CARRIS e das empresas suas participadas.

2.2.1 Plataforma de Gestão de Ideias

i) Em abril de 2012, foi criada esta plataforma informática, com meios próprios, inserida no “Espaço Inovação” do Portal do Colaborador “myCARRIS”, com os seguintes objetivos:

- Complemento ao processo natural de inovação dentro da CARRIS, fomentando e institucionalizando a **Inovação** como parte da **cultura** da CARRIS: promoção da participação dos Colaboradores na geração de Ideias, ao nível dos produtos / serviços, processos e questões organizacionais / métodos de trabalho;
- Identificar Colaboradores com perfil inovador e empreendedor.

O Colaborador introduz a Sugestão/Ideia na plataforma, tendo presente os vários *Desafios* lá registados, que correspondem a questões importantes, no momento, para a



Empresa. Estes *Desafios* permitem cativar e orientar os Colaboradores para submeter as Ideias.

- ii) Em 2012, foram submetidas 27 ideias, tendo sido aceites 21, após uma avaliação preliminar e selecionadas 10, posteriormente, para efeitos da sua concretização.

Estado	Ideias submetidas (27)		Total de Colaboradores	2675
	• Não aceite	6		
• Ideia já existente	4	11	Total de Ideias	27
• Não aprovado	7			
• Em análise	3	10	Nº Ideias / Colaborador participante	1,5
• Em aprovação	5			
• Ideia concluída	2			
			Colaboradores participantes / Total Colaboradores	< 1%

- iii) Para 2013, estão previstas melhorias relativas à operacionalidade da plataforma de Gestão de Ideias e a criação de métricas para uma adequada monitorização da Inovação.

2.2.2 Prémios “Inovação CARRIS”

Em 2012, foram, mais uma vez, instituídos os Prémios “Inovação CARRIS” para distinguir as Ideias e os Projetos que consubstanciem contributos relevantes para o desenvolvimento, modernização e inovação da CARRIS e suas empresas participadas.

- **Prémio “IDEIA INOVAÇÃO CARRIS”**: decorrente da participação dos Colaboradores na nova aplicação “Gestão de Ideias”, foram objeto de distinção 4 das Ideias registadas.
- **Prémio “PROJETO INOVAÇÃO CARRIS”**: foram atribuídos 5 prémios, respeitantes a trabalhos com componente técnica e operacional relevante e de carácter inovador.



Entrega do 1º Prémio "PROJETO INOVAÇÃO CARRIS" 2012

É de salientar que os prémios não são pecuniários e que o Comité de Inovação procede, posteriormente, ao acompanhamento das Ideias e Projetos distinguidos, até à sua concretização.

2.2.3 Inquéritos à Inovação

A CARRIS tem colaborado, desde há uns anos, no diagnóstico a nível nacional e europeu, através dos Inquéritos CIS - "Community Innovation Survey" e IPCTN - "Inquérito Potencial Científico e Tecnológico Nacional".

2.2.4 "Innovation Scoring" da COTEC

A CARRIS procedeu, em Nov 2010 e Jan 2013, a este auto-diagnóstico, respeitante à capacidade, desempenho e potencial de inovação das empresas.

No período referido, o "Innovation Scoring" (IS) melhorou de 50% para 67,5%, refletindo as melhorias introduzidas, na CARRIS, no fomento da Inovação. Para isso, contribuíram as ações e projetos entretanto desenvolvidos e consolidados, nomeadamente a criação da plataforma de Gestão de Ideias e o respetivo Procedimento de ações e decisões, envolvendo as diversas áreas (as empresas de referência, em termos de Inovação, têm obtido valores entre 75 e 80%).

2.3. "BENCHMARKING" E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

A CARRIS mantém 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 efetivo do «Policy Board», principal órgão de direção 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".
- "Seamless Mobility Platform - Car Sharing" – representada pela Carristur, empresa participada da CARRIS.

- **IBBG – "International Bus Benchmarking Group"**

O "International Bus Benchmarking Group", criado em 2004, tem a participação de 13 empresas de Autocarros, de diferentes partes do mundo, sendo a coordenação do Centro de Investigação do Imperial College de Londres.

Este Grupo, constituído para partilhar experiências, comparar o desempenho e identificar as melhores práticas, tem desenvolvido a sua atividade centrada em três temas: transportes públicos urbanos, "benchmarking" e medições de desempenho e transporte urbano – estratégica e política.

- **MMG** – "Major Metropolises Group" - a CARRIS participa neste Grupo que tem 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.

2.4. ANÁLISE DO ANO DE 2012

Apresentam-se, a seguir, as realizações mais relevantes da Empresa, levadas a efeito no ano de 2012, fazendo, por outro lado, referência a constrangimentos vários que obstaram a que vários objetivos fossem atingidos.

2.4.1 Frota de Autocarros

Em 2012 voltou a não ser possível adquirir novos autocarros face aos constrangimentos impostos ao investimento no Sector Empresarial do Estado.

A idade média da frota passou de 7,3 anos, no final de 2011, para 7,6 anos. A subida não foi tão elevada pelo facto de ter havido uma redução de 72 veículos no efetivo da frota e os escolhidos terem sido os mais antigos.

2.4.2 Manutenção do Material Circulante

A manutenção da frota de serviço público continuou a ser totalmente assegurada em regime de “outsourcing”.



Nas Estações de Miraflores e da Pontinha, a Hydraplan (Concessionário MAN) continuou a assegurar a manutenção de 248 autocarros “standard” (148 MAN 18.310 HOCL e 100 MAN 18.280 HOCL).

A Carrisbus assegurou a manutenção integral da frota de elétricos e dos restantes segmentos da frota de autocarros.

2.4.3 Rede e Plano da Oferta

Ao longo do ano, verificou-se um processo dinâmico de ajustamento da Rede e reformulação da Oferta, com base numa monitorização permanente do Serviço e numa maior interligação e complementaridade com o Metropolitano de Lisboa, alterações também impulsionadas pelo atual contexto de fortes restrições orçamentais.

- Linhas 10, 21, 203, 745, 777 e 790 – supressão de funcionamento;
- Linhas 714 e 793 - supressão de funcionamento no serviço noturno;
- Linha 756 - supressão de funcionamento aos sábados à tarde, domingos e feriados;
- Alterações diversas em 22 Linhas (encurtamentos ou prolongamentos ou alterações de percursos).

2.4.4 Melhoria das Condições de Circulação

Continuou a efetuar-se a fiscalização dos “Corredores BUS” e do estacionamento indevido nas paragens. A CARRIS procurou sensibilizar os cidadãos para o cumprimento de regras de civismo e de boa conduta e para a necessidade de respeitar os corredores reservados e as regras de estacionamento, em particular, nos locais de paragem dos transportes coletivos.

Estas ações continuaram a ser efetuadas por equipas conjuntas, constituídas por um Colaborador da CARRIS e por um Agente da Polícia Municipal, em viaturas devidamente identificadas. Devido aos condicionalismos financeiros, houve necessidade de reajustar o volume deste serviço.

Em 2012, registaram-se 4805 atuações, 1014 advertências, 318 pedidos de reboque e 6 pedidos de bloqueamento.



2.4.5 Sistema de Gestão Integrado (SGI) – Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social

- Conforme previsto, a CARRIS obteve, em julho de 2012, a certificação do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, de acordo com a NP 4469-1, estando também alinhada com os princípios consagrados na NP ISO 26000:2011.
- De 16 a 20 de abril de 2012, foram realizadas, pela APCER, as auditorias de acompanhamento ao Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente (NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001), bem como ao Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (NP 4397 / OHSAS 18001), tendo sido mantidas as diversas certificações. Foi, também, efetuada pela APCER, em conjunto com a CERTIF, a auditoria de acompanhamento ao Serviço de Transporte Público de Passageiros – Linhas / Carreiras de autocarros e elétricos urbanos, tendo sido mantidas as certificações das várias Linhas.
- Os processos de certificação encetados nos últimos anos têm sido determinantes na consolidação e modernização da Empresa.

Os diversos Sistemas de Gestão, entretanto certificados, estão integrados num único sistema – Sistema de Gestão Integrado (SGI), com efeitos positivos na otimização de metodologias e no desenvolvimento de projetos, através de um processo de melhoria contínua e de uma plataforma de boas práticas.

- Apesar dos diversos condicionalismos económico-financeiros, a CARRIS pretende prosseguir na melhoria da qualidade do serviço prestado e da imagem da Empresa e no aumento da eficiência dos recursos utilizados. É imprescindível captar novos Clientes, criando condições para a transferência modal do transporte individual para o transporte público, e contribuir desta forma para uma cidade menos congestionada e com melhor qualidade de vida.

Serviço de Transporte - Certificação de Linhas / Carreiras

- Paralelamente à certificação dos “meios” (Sistemas de Gestão), a CARRIS apostou igualmente na certificação das suas Linhas (certificação dos “resultados”, isto é, do

Serviço prestado), sendo o único Operador de Transporte Público de Passageiros a ter Linhas certificadas.

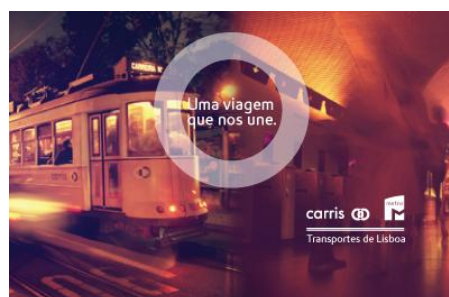
- Em março de 2012, foi obtida a certificação de mais 6 Linhas de autocarros, pelo que, atualmente, após os ajustamentos na Oferta já referidos, a CARRIS dispõe de 61 Linhas certificadas (73% do total), uma das quais é de Elétricos.
- A certificação do Serviço, de acordo com a NP EN 13816:2003 e a NP 4493, evidencia o comprometimento da CARRIS com a melhoria contínua da qualidade de serviço e o seu contributo para a afirmação do transporte público como elemento-chave para o Desenvolvimento Sustentável, procurando fazer a diferença no seu sector de atividade.

2.4.6 Desenvolvimento e Inovação - Ações

• Comunicação Institucional

Campanha “Uma viagem que nos une”

Em plena Semana Europeia da Mobilidade - 16 a 22 de setembro, a CARRIS e o Metropolitano lançaram esta campanha, assente em valores de integração e intermodalidade entre os modos de transporte, como contribuição para melhorar a qualidade de serviço prestado aos Clientes.



Campanha “Vamos viajar juntos na CARRIS e contribuir para um planeta mais verde”

A CARRIS juntou-se a uma campanha internacional, lançada pela UITP, suportada na iniciativa da UNEP “GreenUp Initiative” (<http://www.greenup-unesp.org/>), com o headline “Let’s travel together”.

Tem por objetivo encorajar os cidadãos a viajar com outras pessoas, incutindo-lhes a ideia que, ao fazê-lo, assumem um papel na “Green Economy”.



Campanha “Alterações de Rede CARRIS”

Melhoria da articulação e complementaridade com o Metropolitano de Lisboa, com redução do número de sobreposições entre as respetivas Redes, assegurando alternativas de deslocação, numa lógica intermodal.



• A Tecnologia enquanto agregador dos valores da Marca

APP SAPO Transportes

A CARRIS associou-se ao portal SAPO no lançamento de uma aplicação para o sistema *Android*, bem como uma versão *mobile site* otimizada para telemóveis com ecrã tátil - disponível

em <http://m.transportes.sapo.pt>.

Consiste num serviço gratuito que permite, aos utilizadores de

telemóvel, um rápido acesso a toda a informação sobre a Rede de transportes públicos (Operadores que integram a TRANSPORLIS).



A aplicação apresentou, em 2012, um total de 3 967 *downloads* e cerca de 7 921 utilizadores mensais que geraram 25 934 visitas.

APP IZI CARRIS

A CARRIS e a IZIMOOVE desenvolveram esta aplicação gratuita, disponível no *Google Play*. Visa facilitar a utilização e o acesso aos serviços de transporte na cidade de Lisboa, em plataformas *Android*.

A aplicação permite, quando ligada à internet, a consulta dos tempos de espera até

à chegada dos próximos veículos da CARRIS, em cada paragem. Em modo *off-line*, permite consultar o percurso das diversas Linhas da Rede.



A aplicação contou, em 2012, com 9 000 *downloads* e cerca de 2 200 utilizações diárias, nos dias úteis (1 pedido em cada 40 segundos).

APP CARRIS para Windows Phone 7

A CARRIS desenvolveu, em parceria com a Nokia e a Innovagency, uma aplicação oferecida no *Windows Phone Marketplace*, para telemóveis com *Windows Phone 7*.

Permite aceder a informação sobre os serviços de transporte da Empresa, conhecer quais as Linhas que passam numa dada zona, em que paragens param e o



tempo de espera nas paragens. Faculta ainda a leitura das últimas notícias sobre a CARRIS, os transportes públicos na cidade de Lisboa e os principais contactos da Empresa.

- **Relação Emotiva com os Lisboaetas**

- **Abordagem aos Jovens Estudantes**

A CARRIS, juntamente com o Metropolitano, voltou a marcar presença em 10 instituições de ensino superior de Lisboa, na receção ao caloiro, incentivando os estudantes a viajarem de transportes públicos.

Esta ação foi, mais uma vez, bem recebida e participada pela generalidade dos estudantes.



- **Ação “Viaje com a Florbela no Elétrico 28E”**

A CARRIS, em parceria com a Ukbar Filmes, homenageou, no dia da mulher, a poetisa Florbela Espanca, com a récita de alguns dos seus poemas, enquanto o Elétrico circulava pelas artérias de Alfama e pelas ruas de Alcântara. Foi uma forma de assinalar a estreia do filme “Ó Florbela”, de Vicente Alves, que constitui a primeira adaptação para cinema da vida de Florbela Espanca.

- **Carjoking**

O programa Café da Manhã da RFM, direcionado aos ouvintes durante o trajeto casa-trabalho, foi realizado em direto a bordo de uma carruagem do Metropolitano e nas Linhas 781 e 783 de autocarros.



- **CARRIS no OUTJAZZ 2012**

Apoio a esta iniciativa que tem levado, desde 2007, a música aos jardins da cidade de Lisboa e que, em 2012, alargou o seu âmbito aos transportes públicos da cidade.

Os espetáculos decorreram no ascensor da Bica (29 de junho), no elevador de Santa Justa (13 de julho) e no ascensor da Glória (21 de setembro).



Parceria EGEAC: Fado nos Elétricos | Omnibus | Jazz às onze

A CARRIS associou-se, mais uma vez, à EGEAC nas comemorações das Festas de Lisboa, em junho, com três iniciativas:

- “Fado nos Elétricos 28 e 12”
- “Jazz às Onze nos Ascensores”
- “Omnibus” – peça de teatro, em veículos, sob o tema “Imaginar é Transformar”

Presente Consigo - Linha da Alegria

Ação natalícia conjunta CARRIS/Metropolitano de angariação de bens para a instituição ENTRAJUDA / BANCO DE BENS DOADOS. Consistiu na recolha de bens entre os Colaboradores da CARRIS e do Metropolitano, bem como numa campanha externa, através da colocação de um autocarro, devidamente decorado, em 2 locais da cidade e 2 pontos de recolha em duas estações do Metropolitano.



No ano de 2012 recolheram-se cerca de 860 kg de bens doados.

• Comunicação de Produto

Lançamento de Passe Navegante

A CARRIS, o Metropolitano e a CP lançaram em fevereiro este novo passe que permite aos Clientes viajar nos três Operadores na cidade de Lisboa.

Na ação de comunicação desta iniciativa é de destacar a campanha “disk advertising”, realizada em fevereiro, que contemplou Universidades de Lisboa, bares e cafetarias.

Campanha “Carregue o seu Passe e Zapping no Multibanco”

Em conjunto com os outros Operadores, a CARRIS lançou, em julho de 2012, uma campanha alusiva à possibilidade de recarregamento destes títulos no Multibanco, facilitando o acesso ao transporte público.

• Comunicação Interna

Feira do Livro

Entre os dias 26 de novembro e 14 de dezembro, realizou-se a 1ª. edição da Feira do Livro CARRIS/Metropolitano de Lisboa, nas instalações de ambas as empresas.

Teve como principais objetivos promover a leitura junto dos Colaboradores e proporcionar a aquisição de livros com descontos entre 20 e 70%.

Em 2012, a Feira do Livro associou-se ao teatro, tendo diversos Colaboradores, que se

deslocaram ao recinto da Feira, recebido um bilhete duplo para a peça de teatro “Pelo Prazer de a Voltar a Ver”, em cena no Teatro Aberto.

A Feira do Livro contou, também, com sessões de autógrafos e com um dia reservado à família, em que os filhos dos Colaboradores puderam assistir à narração de contos.

- **Abordagem Comercial**

A CARRIS reforçou a abordagem a **Clientes Empresariais** - empresas de grande dimensão - estabelecendo **5 parcerias** com o objetivo de atrair mais Clientes para o transporte público.

Foi, ainda, um ano de continuidade, na promoção do transporte público da cidade de Lisboa e do Museu da CARRIS no mercado turístico. O projeto denominado “**Viva LISBOA com a CARRIS**”, iniciado em 2011, tem atualmente 22 parceiros.

Parceria Dyrup CARRIS

Esta parceria continuou, em 2012, com a iniciativa “**Quem pinta com Dyrup, viaja grátis com a CARRIS**”. Os Clientes Dyrup que realizassem compras iguais ou superiores a 80 euros, nas suas lojas da Grande Lisboa, recebiam cartões 7 Colinas pré-carregados com 4 viagens.

Foi mais uma iniciativa de incentivo aos lisboetas para renovar as suas casas e utilizar os transportes públicos.

2.4.7 Sistemas Telemáticos

- **Sistema de Ajuda à Exploração e Informação aos Passageiros - SAEIP**

Não foi possível, em 2012, alargar a todos os postos de gestão de Linhas o conjunto de novas funcionalidades do SAEIP. A sua aplicação, a partir de 2013, permitirá ganhos de eficiência no trabalho da Central de Comando de Tráfego.

Além disso, foram encetados os trabalhos preparatórios para a substituição do sistema de radiocomunicações, a efetuar no início de 2013, conferindo maior fiabilidade às comunicações entre a Central e os Tripulantes.

- **Sistema de Contagem Automática de Passageiros a Bordo**

No último trimestre de 2012, ficou concluída a instalação, calibração e aferição dos sensores automáticos, para determinação dos movimentos de Clientes - entradas e saídas em cada paragem.

Os dados disponibilizados contribuem para:

- A determinação de indicadores estatísticos da Procura;

- A monitorização de uma taxa de “não validação”, pela comparação entre as validações registadas no sistema de bilhética e os movimentos de passageiros registados neste sistema.

• **Sistema de Informação Geográfica - SIG**

Durante o ano de 2012, procedeu-se à atualização da base de dados SIG, nomeadamente, percursos, paragens e pontos de venda (Rede CARRIS e “payshops”), tendo-se concluído o carregamento de todos os percursos de saídas e recolhas.

O SIG garante, ao nível da produção de mapas, não só diversos desenhos referentes à Rede CARRIS, como a representação gráfica de “outputs” vindos de outros sistemas, nomeadamente do SAEIP e do EMME CARRIS.

Em 2012, este sistema serviu, mais uma vez, de base ao planeamento das ações necessárias ao ajustamento da Rede CARRIS, realizado em março e setembro. Foi necessário proceder ao recarregamento de Linhas/Carreiras - percursos, paragens, horários e outros parâmetros da Oferta - no SIGGESC (Sistema de Informação Geográfica de Gestão de Carreiras do Instituto da Mobilidade e dos Transportes - IMT).

O SIG continuará a consolidar o seu papel no processo de planeamento operacional, como uma base georreferenciada de utilização transversal a toda a Empresa, interagindo com os vários sistemas instalados.

• **Planeamento Estratégico da Rede - EMME CARRIS**

Procedeu-se à atualização do modelo EMME CARRIS, para efeitos da sua conformidade com as alterações entretanto ocorridas na Rede de transportes coletivos da cidade de Lisboa. Este processo de atualização é contínuo, à medida que vão sendo produzidos novos diagramas de carga pelo sistema de contagem automática de passageiros.

Este modelo, ao avaliar os efeitos dos ajustamentos da Rede, na Oferta e na Procura, permite antecipar algumas alterações na mobilidade e na acessibilidade, induzidas pelos referidos ajustamentos.

• **Informação ao Público - INFOPUB**

A ferramenta INFOPUB é utilizada, pela CARRIS, para a geração automática da informação ao público sobre os seus serviços.

A CARRIS continua a apostar na melhoria da qualidade desta informação, que constitui uma importante “interface” com os Clientes.

A CARRIS disponibiliza, em todas as paragens (2080), dois tipos de informação ao público: *BusMap* / Mapas esquemáticos e *BusSched* / Horários.

Nas zonas mais centrais da cidade, a CARRIS disponibiliza aos Clientes, para além dos elementos referidos, mapas esquemáticos de zona/*Spidermaps*, que privilegiam uma visão global da Rede de transportes.

- **Gestão Integrada de Sistemas de Transporte - GIST**

O GIST permite a otimização dos recursos operacionais (veículos e Tripulantes), constituindo uma ferramenta de apoio à decisão na geração dos horários dos veículos e dos Motoristas, incluindo o escalamento diário destes últimos, e que comunica com diversas aplicações da Empresa (SAEIP, GESBUS, INFOPUB e GRH).

Encontra-se em fase de especificação / desenvolvimento o módulo "Escalamento" que permitirá uma maior flexibilização do processo de construção da escala modelo, a gestão das existências versus necessidades, assim como o escalamento integrado de Tripulantes e veículos. Prevê-se que entre em produção em 2014 (versão 3 do GIST- módulos Rede, Planeamento e Escalamento).

- **Escalamento e Gestão de Veículos - GESBUS**

Esta aplicação permite, de forma automática e otimizada, fazer a gestão de veículos na qual se incluem diferentes atividades: escalamento, afetação automática, definição de regras de afetação adaptáveis, gestão das operações de manutenção preventiva e corretiva e sinalização de anomalias.

As Escalas Diárias de Veículos, geradas a partir da aplicação GESBUS, são obtidas a partir das Escalas Diárias de Tripulantes do sistema GIST, comunicando simultaneamente com outros sistemas / "interfaces", dos quais se destacam a Gestão de Ponto, Deteção de Entradas / Saídas de Veículos e Gestão de Manutenção.

2.4.8. - Rede de Vendas da CARRIS

Rede de Vendas 31 Dez 2012	2011	2012	Vendas Efetuadas 2012
Lojas mob CARRIS	2	2	4,9%
Quiosques mob CARRIS	4	4	9,3%
Pontos mob CARRIS	98	99	72,3%
Agentes Payshop	246	232	13%
Estações CTT	74	74	0,5%
Total	424	411	100%

A Rede de Vendas encontra-se dispersa por toda a área geográfica abrangida pelo serviço da CARRIS.

Como forma de incentivo à captação de Clientes, por parte dos Pontos mob, deu-se continuidade ao concurso "Ponto mob+". Esta iniciativa está a ter grande aceitação e bons

resultados, sobretudo, na melhoria do atendimento aos Clientes.

2.4.9 Sistema Tarifário

O ano de 2012 foi pródigo em acontecimentos e alterações/**simplificações** importantes no sistema tarifário da Região de Lisboa.

A revisão tarifária de 1 de fevereiro de 2012, conforme Despacho Normativo n.º1/2012 de 27 de janeiro, cifrou-se num aumento médio de 14,9% (passes 15,8%; pré-comprados 12,7%; bilhetes 0%)

O referido Despacho estipulou, por exemplo, a redução de bonificação de 50% para 25%, nos passes de 3ª Idade, Reformado Pensionista, Estudantes e Social+, e ainda as seguintes alterações:

- **Passes Próprios da CARRIS e do Metro:** foram suspensas novas adesões e decretada a sua eliminação em 1 de janeiro de 2013.

- **Passes Navegante**

Outra das medidas de simplificação tarifária foi a substituição dos Passes CARRIS/Metro pelos Passes Navegante, "**Urbano**" e "**Rede**", com o objetivo de oferecer aos Clientes uma mobilidade plena em toda a cidade de Lisboa. Estes novos títulos associam, também, o serviço dos circuitos urbanos da CP em Lisboa.

O conceito de passe Navegante foi igualmente estendido a alguns passes que já integravam o serviço da CARRIS / Metro / Operadores suburbanos: prevê-se a migração sucessiva de todos estes títulos para **combinados Navegante**, em 2013.

- **Alterações às Modalidades de Passes com Bonificação**

Em fevereiro, foram introduzidas alterações às modalidades de passes com bonificação:

- **Modalidade Social+** (25% e 50% de desconto, consoante os casos / Portaria 36/212);
- **Modalidade de 3ª Idade e Reformado/Pensionista** (25% de desconto);
- **Modalidade de Estudante** (25% e 50% de desconto, consoante os casos / Portaria 34-A/2012).

Em setembro, foram novamente alteradas as concessões de bonificação aos títulos de **Estudante** (25% e 60% de desconto, consoante os casos / Portaria n.º 268 -A/2012 e Declaração de Ratificação n.º 52/2012).

- **Pré-Comprados - Introdução da Tarifa Plana na Rede CARRIS**

Em fevereiro de 2012, a CARRIS passou a ter um Bilhete Único válido para toda a sua Rede, durante 60 minutos entre a primeira e a última validação. A mesma política tarifária foi aplicada ao Zapping que deixou de ter duas zonas e passou a ser válido para toda a Rede.

Esta simplificação tarifária, num sistema aberto como o da CARRIS, poderá originar uma redução da fraude, facilitar a mobilidade dos Clientes ocasionais e funcionar como incentivo à utilização do transporte público.

Em 2013, com a eliminação de todos os títulos próprios dos Transportes de Lisboa (CARRIS e Metro), à exceção da Tarifa de Bordo da CARRIS, prevê-se a criação de um Bilhete Viagem CARRIS/Metro, um título válido durante 60 minutos.

- **Aplicação do Resultado do Inquérito de 2007 à Utilização dos Passes Sociais**

Até janeiro de 2012, a repartição de receitas dos passes intermodais era feita com base no inquérito efetuado em 1989, que se revelava desajustado da realidade atual após progressivas alterações no sistema de transportes da AML.

O inquérito de 2007 permite uma maior aproximação a essa realidade, pelo menos em alguns passes sociais. Assim, foi introduzida a aplicação dos seus resultados aos passes intermodais Navegante Urbano, Navegante Rede e ao Bilhete Pré-comprado CARRIS/Metro 24 h.

2.5. PROJETOS FUTUROS

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

- Cumprimento **das orientações governamentais**, decorrentes das restrições financeiras decretadas a nível nacional;
- Concretização de **ações específicas** que contribuam **para o aumento da Procura**;
- **Controlo e 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 (semáforização inteligente, nomeadamente a expansão do Sistema Gertrude).
- **Frota de Autocarros**
 - Estudo e adoção de medidas visando a melhoria da operacionalidade dos veículos, procurando minimizar eventuais impactes que possam advir do envelhecimento da

frota, causado pela interrupção do processo de renovação;

- Aprofundamento das questões relacionadas com a utilização racional de energia e com a melhoria da eficiência energética, adotando as melhores práticas nesse sentido;

- Análise e acompanhamento da evolução tecnológica dos veículos – combustíveis, propulsões e processos construtivos.

- **Melhoria da eficiência energética nos Edifícios / Instalações da Empresa**, adotando as melhores práticas com esse objetivo;
- Continuação do **redimensionamento e formação dos Colaboradores**, designadamente do Pessoal Tripulante;
- **Melhoria contínua do desempenho da Empresa**, compromisso decorrente da certificação da Empresa - Sistema de Gestão Integrado;
- **Desenvolvimento e consolidação do Sistema de Monitorização do Desempenho dos Motoristas – XTraN DRIVE;**
- **Continuação do processo de simplificação do Sistema Tarifário da AML**

Multimodalidade do Zapping: prevê-se, durante o ano de 2013, novas adesões de Operadores de Transporte ao Zapping, nomeadamente a Fertagus, a Barraqueiro, os TCB e eventualmente os TST, a Vimeca e o MTS.

- **Projeto-piloto de “Mobile Ticketing”**

Continua em estudo o piloto “Mobile ticketing”, ou seja, a utilização de telemóveis com tecnologia NFC (Near Field Communication), como cartão de transporte, o que permitirá aos utilizadores de telemóvel um fácil acesso aos transportes públicos.

Este projeto tem sido desenvolvido entre a OTLIS (agrupamento dos Operadores de Transporte da Região de Lisboa), os Operadores de Telecomunicações (Vodafone, TMN e Optimus) e a Oberthur (fornecedora de cartões Lisboa Viva e cartões para telemóveis). Contudo, até ao momento ainda não foi encontrado nenhum equipamento NFC que responda às necessidades.

- **Títulos de Transporte - Novos Suportes Eletrónicos**

Foi diagnosticada a necessidade de substituição e de “upgrade” dos atuais suportes eletrónicos 7 Colinas/Viva Viagem. Para além de evitar a dependência de um só fornecedor, haverá uma melhoria da capacidade de armazenamento e de processamento de dados.

- **Cartão bancário como cartão de transporte – Viva Parking**

Este desenvolvimento, uma parceria OTLIS, CGD e Operadores de Transportes, pressupõe a criação dum cartão híbrido com duas aplicações eletrónicas: aplicação bancária + aplicação de transportes, não existindo ligação física nem integração entre as duas aplicações.

Numa 1ª fase, este projeto terá como mercado alvo o cliente ocasional (possivelmente, durante o 1º trimestre de 2013); numa 2ª fase, prevê-se o seu alargamento aos clientes de passes.

- **Criação do Portal VIVA - OTLIS**

É um projeto em desenvolvimento no âmbito da OTLIS, com a colaboração da Hamlet, visando agilizar e facilitar o uso dos transportes aos Clientes particulares e empresariais. Permite:

- Pedidos de cartões; carregamentos de títulos em cartões e consulta de cartões;
- Obter informação estruturada e conteúdos informativos relativos aos Operadores.

Pretende-se que o Portal possa ser um complemento das Redes de Vendas dos Operadores e um espaço privilegiado de comunicação e de promoção de serviços de mobilidade. A sua gestão será assegurada pela OTLIS e utilizará as notícias, avisos e outros conteúdos preparados pelos Operadores, numa ótica de responsabilidade partilhada.

Iniciou-se, em 2012, o desenvolvimento do Portal, prevendo-se que entre em funcionamento em 2013.



Foto do autor da Graça Pereira | 140 anos do Carris | 1.ª edição da Fotografia Carris

RESPONSABILIDADES

carris 

Transportes de Lisboa

3. RESPONSABILIDADES

O presente capítulo aborda as diversas atividades da Empresa, explicitando as ações e 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 2012 - GRI 3 + Específicos do Sector dos Transportes**”).

3.1. RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

Os dados económicos da Empresa constam do seu Relatório e Contas de 2012, sendo de destacar os seguintes valores:

- **Rendimentos:** as vendas líquidas foram de 85 002 362,20 euros, tendo a parcela proveniente da prestação de serviço público atingido 82 518 106,61 euros;
- **Fornecedores:** os gastos ascenderam a 40 398 277,57 euros, considerando quer os fornecimentos e serviços externos, quer os consumos de materiais não produzidos internamente; deste montante, cerca de metade referem-se a gastos com energia - gasóleo, gás natural e eletricidade de tração (20 201 458,28 euros);
- **Colaboradores:** os gastos com pessoal fixaram-se em 54 646 720,85 euros, incluindo 40 752 667,04 euros de remunerações, 10 910 597,21 euros de encargos sociais e 2 983 456,60 euros de encargos com complementos de pensões de reforma;
- **Sector Público:** foram contabilizados gastos com impostos, diretos e indiretos, no valor de 548 480,20 euros e foram registados créditos de 23 118 941,50 euros, relativos a subsídios atribuídos à Empresa.

Resultado Operacional

Em 2012, a CARRIS registou um resultado operacional negativo de 2,5 milhões de euros, para o que contribuiu, fundamentalmente, a descida acentuada dos subsídios atribuídos à exploração (-60,5%). O EBITDA alcançou um valor positivo de 14,9 milhões de euros, o que reflete, em grande medida, a eficácia das medidas tomadas pela Empresa, nos anos recentes, no sentido de assegurar a sua sustentabilidade económica.

3.2. RESPONSABILIDADE SOCIAL

3.2.1 Processo de Certificação

Durante o ano de 2012, a CARRIS concluiu mais um projeto de importância transversal para a organização: a certificação em Responsabilidade Social.



A CARRIS foi pioneira, no sector dos transportes, na obtenção desta certificação, com base na NP 4469-1 e em alinhamento com as orientações da NP ISO 26000:2011. Complementarmente, a CARRIS teve o reconhecimento da Associação Portuguesa de Ética Empresarial, por ter sido pioneira nesta temática e pelo seu contributo para a transposição da NP ISO 26000.

A certificação em Responsabilidade Social, pela CARRIS, reflete a procura constante de novas políticas de recursos humanos, que promovam a participação e valorização dos Colaboradores, a preocupação com a satisfação dos Clientes e a necessidade de consolidação das relações com as restantes Partes Interessadas.

Trata-se do reconhecimento da CARRIS como empresa socialmente responsável e que dá, assim, mais um contributo para o desenvolvimento sustentável.

3.2.2 Clientes

O 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 indispensáveis na mobilidade da cidade e da Área Metropolitana de Lisboa (AML).

MODO	2011			2012		
	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	214 349	36 296	5,91	167 497	32 677	5,13
Elétrico	18 369	1 880	9,77	15 171	1 803	8,41
TOTAL	232 718	38 176	6,10	182 668	34 481	5,30

• Saúde e Segurança do Cliente

A atividade de transporte da CARRIS norteia-se por uma preocupação constante pela comodidade, conforto e segurança dos Clientes e pela minimização do impacto energético e ambiental. Para o efeito, torna-se necessário criar condições que promovam 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 atencioso e oferecendo adequadas condições de acesso a pessoas idosas e de mobilidade reduzida.

Para prevenir e combater a delinquência e o vandalismo na Rede de Exploração, a CARRIS continua a realizar diversas ações, nomeadamente:

- 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 remunerado ou em serviço normal, para:
 - Controlo e identificação de carteiristas (nas Linhas mais problemáticas de elétricos e de autocarros);
 - Apoio no processo de identificação de Clientes em situação de fraude, em ações de Fiscalização Comercial (em especial, nas Linhas 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;
 - Instalação de Sistemas de Videovigilância, com vista à proteção dos Clientes, do Pessoal Tripulante e de Fiscalização e do material circulante, face a eventuais atos de delinquência e vandalismo verificados na Rede de Exploração da Empresa.

• Acidentes

	Nº de Acidentes em Exploração		Taxa de Acidentes em Exploração (Acidentes . 10 ⁶ / Veic x km ST)	
	2011	2012	2011	2012
Modo Autocarro	1 199	1 113	32,62	33,82
Modo Eléctrico	132	108	66,34	56,47
TOTAL	1 331	1 221	34,36	35,07

Face a 2011, é de assinalar o decréscimo de 8,3% do número total de acidentes, no modo autocarro, enquanto a taxa de acidentes teve uma ligeira subida devido à redução da Oferta disponibilizada.

Natureza dos Acidentes	2011	2012
Choques	1 074	1 008
Quedas	216	175
Atropelamentos	27	26
Entalamentos	14	12
TOTAL	1 331	1 221

1 008 (82,6%) dos acidentes, em 2012, foram originados por choques entre veículos.

É de registar a redução, em 2012, de 19% do total de quedas, face ao ano transato. A CARRIS tem vindo a dar atenção a este aspeto, o qual é influenciado pelo envelhecimento duma larga faixa dos Clientes, bem como pelas condições de circulação na via pública.

A diminuição da accidentalidade depende, em grande parte, das aptidões dos Tripulantes e de uma adequada adaptação destes aos veículos. Para o efeito, são importantes:

- o cumprimento do Plano Anual de Formação;
- as ações de formação / sensibilização realizadas nas próprias Estações e ministradas pelos Inspectores de Acompanhamento; no caso da condução de autocarros, estas ações têm em conta os dados fornecidos pelo Sistema de Monitorização do Desempenho dos Motoristas (XTraN DRIVE).

• Incidentes

Natureza dos Incidentes em Exploração	2011	2012
Interrupções de Trânsito	1 432	1 086
Atos de Vandalismo	173	166
Atos de Delinquência	371	369
Outros Incidentes	1 636	1 447
TOTAL	3 612	3 068
Taxa de Incidentes N.º Incidentes . 10 ⁴ / Veic . h ST	13,20	12,37

- Em 2012, verificou-se uma redução do total de incidentes (-15,1%), por via da diminuição das "Interrupções de Trânsito" (-24,2%) e dos "Outros Incidentes" (-11,6%). A taxa de incidentes também diminuiu.

- Nas interrupções de trânsito, por estacionamento indevido, registou-se alguma melhoria, traduzida em menos 258 ocorrências (-19%) e menos 217 horas de interrupção (-24%), face ao ano de 2011.

- No que se refere aos "Atos de Vandalismo e de Delinquência", houve uma certa estabilização face aos números de 2011.

Contudo, o elevado número de casos de roubos e de furtos a Clientes é preocupante, sendo de salientar que o número de furtos participados, pelos Clientes aos Tripulantes, é irrisório face ao número de queixas apresentadas, exclusivamente, na PSP.

A CARRIS tem persistido na prevenção e combate à delinquência e vandalismo, adotando diversas medidas dissuasoras, nomeadamente a videovigilância nos veículos, sempre em estreita ligação e coordenação com as Autoridades Policiais.

- É de referir, por fim, que a diminuição geral do número de ocorrências se deve, em parte, à redução da Oferta de transporte, com especial incidência nas Linhas de autocarros.

• **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 do serviço prestado.

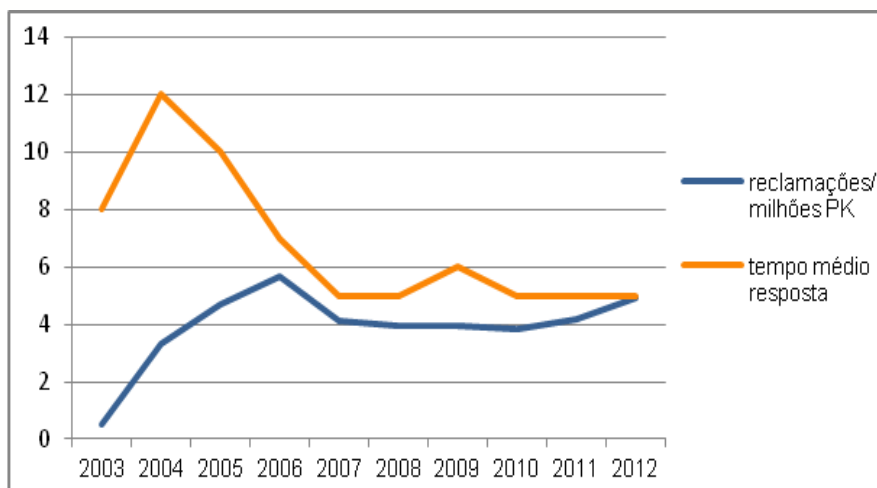
Desde março de 2003 a dezembro de 2012, foram rececionadas 45 975 comunicações, das quais: 23 182 reclamações de serviço, 13 192 pedidos e sugestões, 8 936 queixas de pessoal e 665 elogios (517 dirigidos a pessoal e 148 ao serviço prestado).

Em 2012, foram recebidas 4 968 comunicações (3 667 por e-mail, 633 via Livro de Reclamações, 321 cartas, 262 por telefone, 43 pessoalmente e 42 por fax).

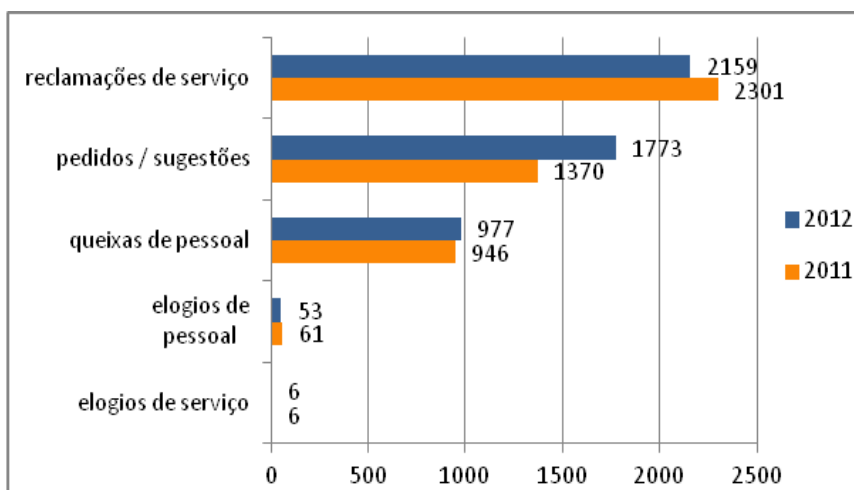
Foram efetuadas respostas a 2 937 reclamações de serviço e queixas de pessoal, no tempo médio de 5,44 dias (4,87 dias em 2011).

Deram-se, também, 1 819 respostas a pedidos, sugestões, elogios a pessoal e ao serviço (1 431 em 2011).

O indicador das reclamações/10⁶ PK foi de 4,90, tendo havido um ligeiro acréscimo relativamente a 2011 (nas Linhas certificadas, o valor foi de 3,1).



Em 2012, do total de comunicações recebidas, 2 159 foram direcionadas ao serviço prestado, 977 à atitude profissional dos trabalhadores, 1 773 pedidos e sugestões diversos e 59 elogios.



Tipos de reclamações com maior expressão:

	2012	2011
Irregularidade	635	593
Bilhética	558	454
Informação deficiente	252	329
Condutor- Atendimento	260	250
Condução Agressiva	179	201
Condutor – não faz paragens	155	122

Das 288 sugestões dos Clientes, apresentadas em 2012, foram aceites e oportunamente concretizadas 26, destacando-se as respeitantes à intervenção da Fiscalização Comercial, alterações de percurso e de horários e à informação bilingue na tarifa de bordo dos ascensores.

A maioria dos elogios ao pessoal incidiu sobre a atitude comercial dos Condutores em relação aos Clientes.

Os elogios ao serviço foram direcionados ao serviço de transportes para o "Rock in Rio", à atuação conjunta CARRIS/PSP no combate à fraude, à pintura de sinalética relativa a estacionamento proibido, ao restabelecimento de terminais, à regularidade, ao conforto da frota e à eficácia da rede da madrugada.

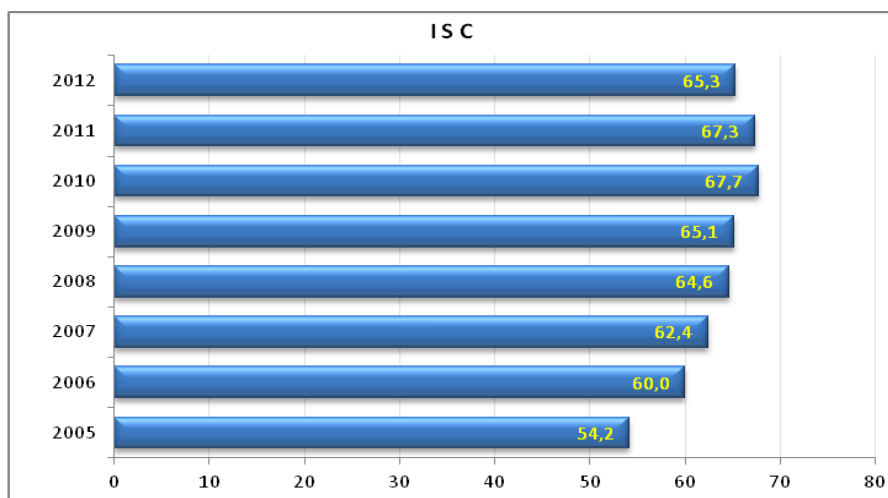
Nas Linhas certificadas foram apresentadas 1 621 reclamações e queixas, registando-se um aumento de 1% relativamente às recebidas em 2011 (1 606).

• **Satisfação do Cliente**

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

- O nível de satisfação global tem evoluído favoravelmente ao longo dos anos, atingindo, em 2012, o valor médio de 65,30 em 100 pontos possíveis, ligeiramente inferior aos valores de 2010 e 2011.
- Das características utilizadas para avaliar a Qualidade, tiveram uma melhor avaliação as respeitantes ao "Conforto geral dos veículos", ao "Atendimento dos Tripulantes, à "Condução segura" e ao "Atendimento nos Postos de Venda", sendo estes dois últimos os mais valorizados. A avaliação menos favorável focalizou-se na "Informação dada atempadamente" e no "Cumprimento do intervalo de passagem".
- Em termos de satisfação global, 92% dos inquiridos afirmaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos (70%) com o serviço prestado, 76% afirmaram que a qualidade do serviço vai ao encontro das suas expectativas.
- A generalidade dos atuais Clientes da CARRIS (92%), manifestaram a intenção de continuarem a utilizar os transportes da Empresa. A CARRIS continua a ser vista como uma empresa importante para a sociedade, de confiança e com um elevado sentido de responsabilidade social.

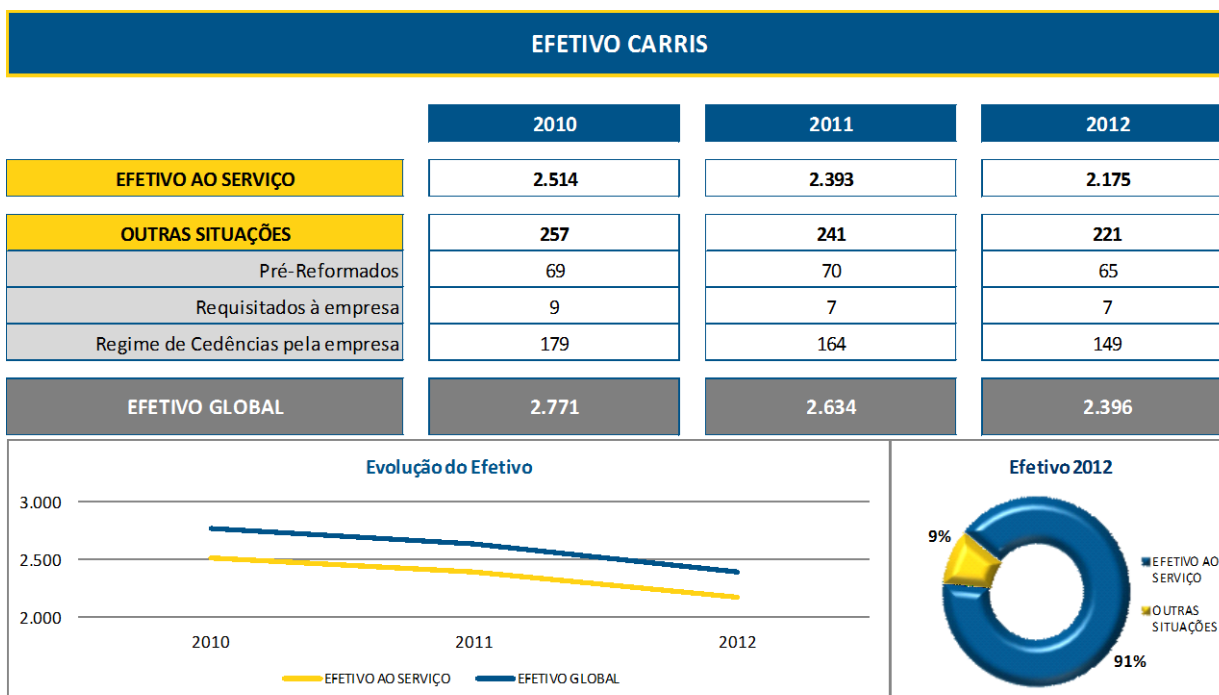
- Tal como nos anos anteriores, os inquiridos reiteraram que os aspetos a melhorar prendem-se, sobretudo, com a rapidez da deslocação, implicando um menor tempo de espera nas paragens e uma redução do tempo efetivo de viagem.



Obs.:O Índice obtido em 2012 não é totalmente comparável com o dos anos anteriores, já que, por opção da Empresa, não foi adotado o modelo de satisfação ECSI (European Consumer Satisfaction Index), tendo sido utilizados os Indicadores requeridos pela NP EN 13 816 e NP 4493.

3.2.3 Colaboradores

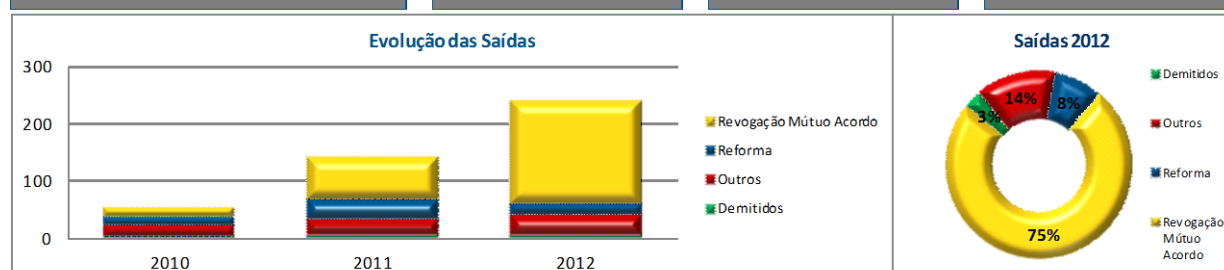
• Efetivo de Pessoal



Continua a decrescer o efetivo de pessoal: 375 pessoas entre 2010 e 2012 (-13,5%).

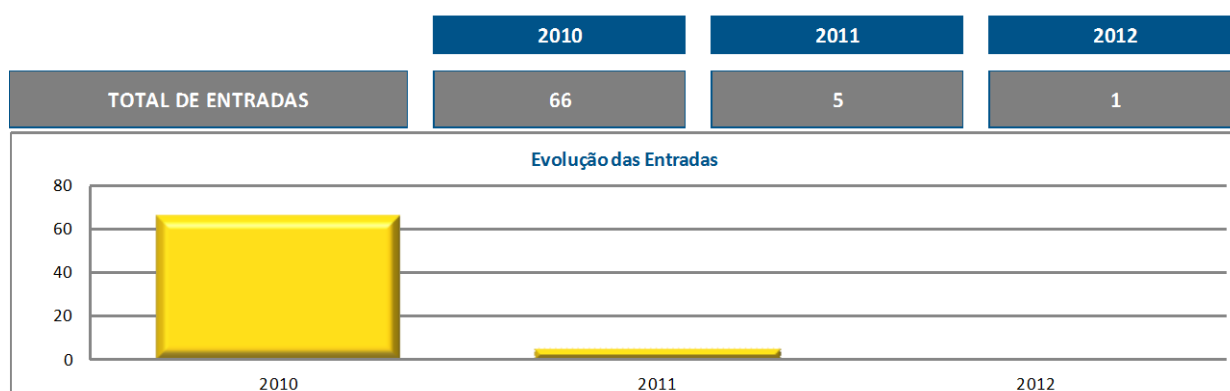
SAÍDAS

	2010	2011	2012
Reforma Invalidez	5	2	8
Reforma Limite Idade	3	4	3
Reforma Antecipada	8	26	9
Falecimento	3	5	5
Pedido Demissão	13	23	28
Demitidos	6	7	8
Revogação Mútuo Acordo	16	75	178
Cessação Contrato Termo	2	0	0
TOTAL DE SAÍDAS	56	142	239



Ao longo de 2012, verificou-se um total de 239 saídas, 75% das quais através de rescisões por mútuo acordo.

ENTRADAS

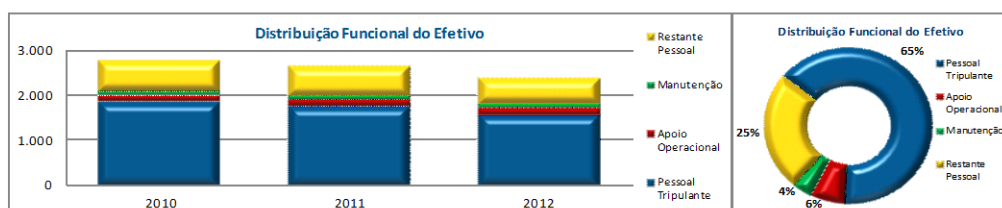


Relativamente às admissões, verificou-se, nos últimos 3 anos, um total de 72 entradas nos quadros da CARRIS, das quais 1 em 2012 (readmissão).

DISTRIBUIÇÃO FUNCIONAL DO EFETIVO

	2010	2011	2012
Dirigentes + Resp. Área	43	39	36
Quadros Técnicos	81	86	85
Apoio Administrativo	298	286	247
Apoio Operacional	71	69	65
Pessoal Tripulante	1.836	1.738	1.560
Controlo de Tráfego	62	61	58
Fiscalização	17	19	33
Manutenção	93	94	91
Outros*	270	242	221
EFETIVO GLOBAL	2.771	2.634	2.396

* inclui pessoal em regime de cedência pela empresa, requisitados e pré-reformados.

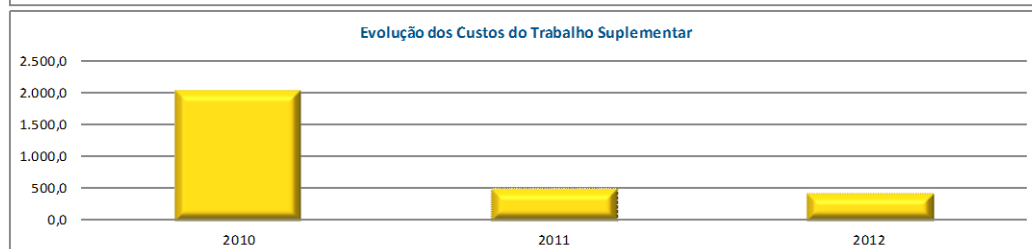
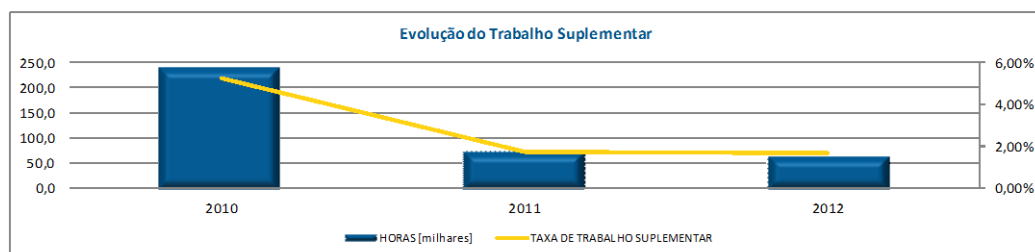


Considerando o **efetivo ao serviço**, é de salientar que a quota de Pessoal Tripulante é de 72%, enquanto a do Pessoal afeto às Áreas Operacionais é de 83%.

• Trabalho Suplementar

TRABALHO SUPLEMENTAR

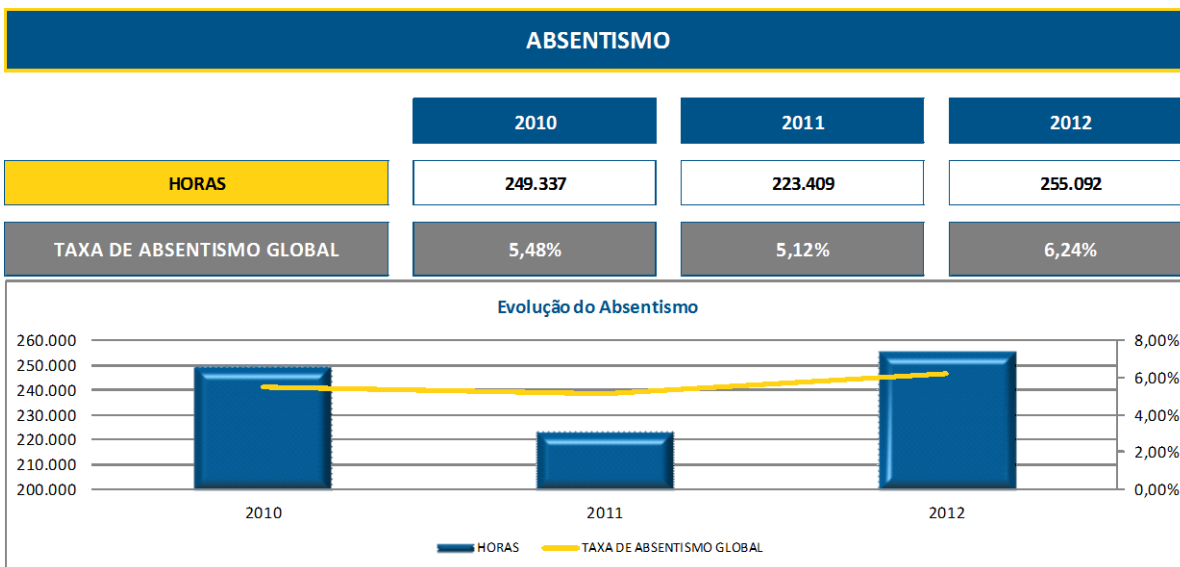
	2010	2011	2012
HORAS [milhares]	237,8	73,7	66,2
CUSTO [m€]	2.040,0	503,9	427,1
TAXA DE TRABALHO SUPLEMENTAR	5,24%	1,75%	1,70%



Constatam-se decréscimos de 10% ao nível de horas e de 15% no custo total (este valor, mais elevado, resultou da alteração da fórmula de pagamento, oriunda do OE).

• Absentismo

Relativamente a 2011, verificou-se um acréscimo da taxa de absentismo (de 5,12% para 6,24%) e da quantidade de horas (+14%).



Este acréscimo do absentismo deveu-se, essencialmente, a:

- Situações de greve (+240%);
- Doença (+63%) - sobretudo pessoal com baixas prolongadas conducentes a situações de reforma por invalidez;
- Faltas injustificadas (+15%).

Por outro lado, é importante salientar que houve um forte decréscimo do absentismo por Acidentes de Trabalho (-26%).

• Ações de Formação

Deverá destacar-se o seguinte:

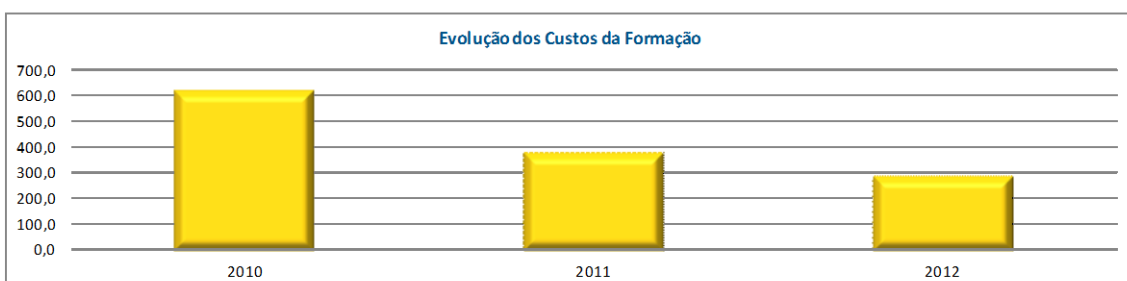
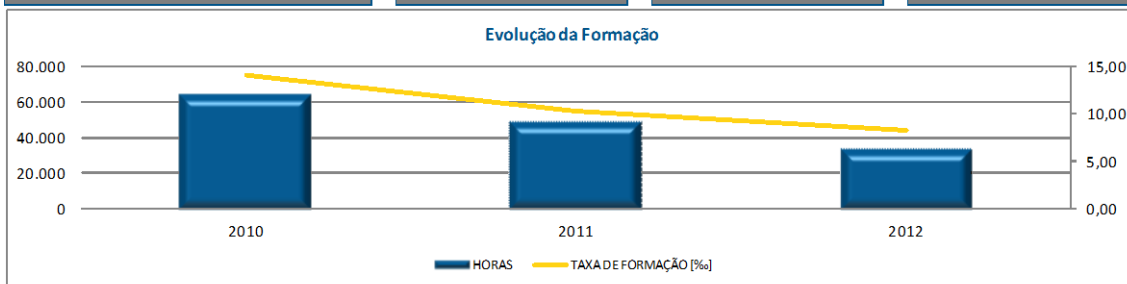
- Foram ministradas 33 710 horas de Formação, abrangendo um total de 1 146 Colaboradores, resultando numa taxa de Formação inferior à do ano de 2011;
- A Saúde e Segurança no Trabalho foi valorizada, durante 2012, abarcando um total de 3 265 horas de formação;
- Formação proporcionada aos gestores de desempenho da CARRIS, com vista ao desenvolvimento de competências de liderança e relacionamento interpessoal;
- Ações de Formação do Pessoal Tripulante:

Designação do Curso	Tripulantes	Horas de Formação
Formação Contínua - Certificado de Aptidão de Motoristas (CAM)	367	12 481
Aspetos Técnicos e Condução de Veículos por Ausência Prolongada	53	212
Aspetos Técnicos e Condução de Autocarros	132	146
Prevenção de Acidentes e Técnicas de Condução	13	208
Identificação, Avaliação e Análise de Avarias	356	2 848

Relativamente aos custos com a Formação, constatou-se um decréscimo de 24% face a 2011.

FORMAÇÃO

	2010	2011	2012
HORAS	64.067	49.032	33.710
PARTICIPANTES	1.522	1.306	1.146
CUSTO [m€]	619,4	380,9	288,4
TAXA DE FORMAÇÃO [%]	14,07	10,36	8,23



• **Acidentes de Trabalho**

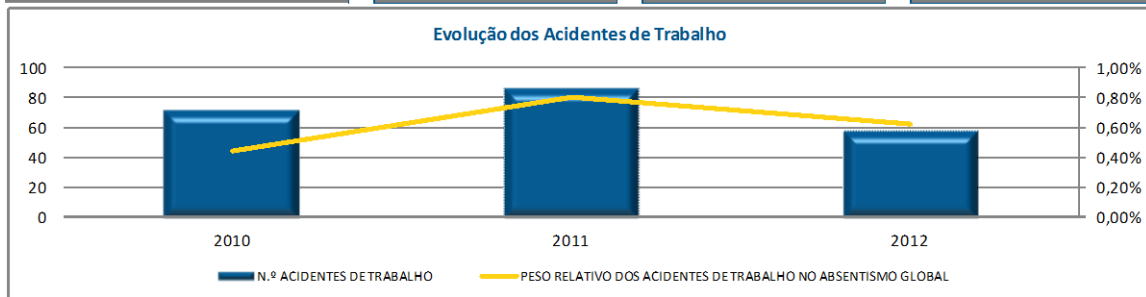
Registou-se um forte decréscimo da quantidade de acidentes de trabalho (-33%), bem como dos índices de frequência e gravidade e dos dias úteis perdidos. Para além disso, o seu peso relativo no absentismo global é diminuto.

Para este resultado, contribuiu:

- A reestruturação dos serviços médicos da CARRIS;
- As melhorias introduzidas e as ações de sensibilização, prevenção e fiscalização realizadas, no âmbito da certificação da Empresa na área da Saúde e Segurança no Trabalho.

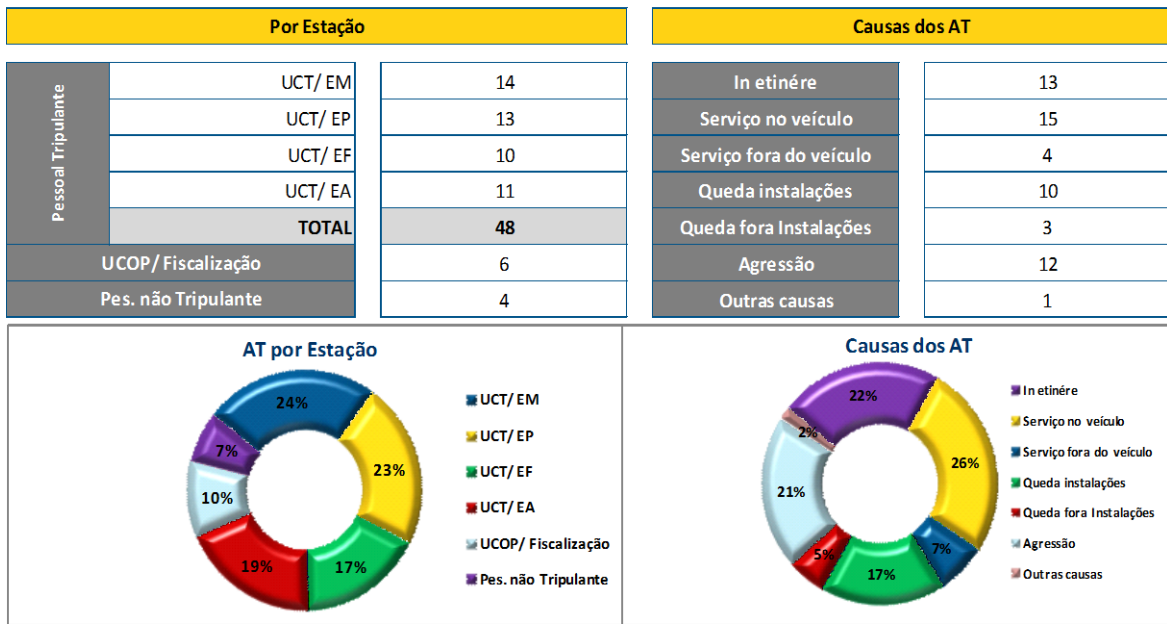
ACIDENTES DE TRABALHO

	2010	2011	2012
N.º ACIDENTES DE TRABALHO	71	86	58
ÍNDICE DE FREQUÊNCIA	15,6	20,4	14,8
ÍNDICE DE GRAVIDADE	0,4	1,6	1,1
DIAS ÚTEIS PERDIDOS	1.810	6.909	4.379
PESO RELATIVO DOS ACIDENTES DE TRABALHO NO ABSENTISMO GLOBAL	0,45%	0,81%	0,62%



É importante salientar que mais de 82% dos acidentes de trabalho ocorreram com o Pessoal Tripulante.

ACIDENTES DE TRABALHO DETALHADOS 2012



• Tripulantes – Prémios de Boa Condução e Desempenho+

Para além dos Prémios “Inovação”, já mencionados, atribuíveis a qualquer Colaborador, a CARRIS continua a reconhecer e a premiar a dedicação, a competência e o empenho dos seus Tripulantes. Atualmente, estes prémios não são pecuniários.

Os **Prémios** anuais de **Boa Condução** têm por base o nº de horas de condução sem acidentes, sendo atribuídos na cerimónia oficial do dia da CARRIS (18 de setembro). Em 2012, foram distinguidos 289 Motoristas e 31 Guarda-Freios.



Prémio “Ouro” – Guarda-Freio – 24 000 h sem acidentes



Prémio “Ouro” – Motorista – 30 000 h sem acidentes

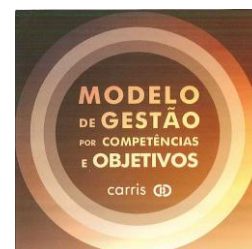
O **Prémio Desempenho+**, elege, quadrimestralmente, os Tripulantes com excelente desempenho, sendo suportado num conjunto de rigorosos critérios transversais a toda a organização. Em 2012, foram atribuídos 280 prémios.



3.2.4 Clima Organizacional CARRIS

- **Modelo Integrado de Gestão de Capital Humano - Gestão por Competências e Objetivos**

A aplicação deste modelo, desenvolvido em 2011 e consolidado em 2012, veio permitir uma gestão contínua de todas as envolventes relacionadas com o desempenho na área dos RH. Para isso, foram definidas 59 competências, quantificadas em 4 níveis de proficiência, assentando o modelo em 73 perfis de requisitos funcionais, para todas as funções da organização.



Através do conhecimento daquilo que a Empresa espera de cada Colaborador e do ponto em que ele se encontra, é possível fazer uma gestão integrada, com repercussões em várias áreas: gestão da formação, mobilidade, seleção e integração, e gestão do potencial e do desempenho. Com este modelo, o Colaborador vê estabelecida uma série de objetivos individuais e de grupo, bem como um perfil ideal para as suas funções.

- **Comunicação Estratégica**

Foram desenvolvidas novas ferramentas que potenciam a comunicação com os Colaboradores.



Por exemplo, a aplicação **myRH**, inserida no Portal do Colaborador – **myCARRIS** – permitirá a todos os Colaboradores acederem ao seu perfil, analisarem os seus *gaps* e potenciais de desempenho, realizarem uma pré-inscrição numa bolsa de formação, entre outros aspetos relevantes. Os Colaboradores assumem, assim, um papel mais interventivo, no seu desenvolvimento profissional, o que vem transformar a visão da organização sobre as práticas de RH.

A aplicação **Gestão de Pedidos / Comunicações**, disponibilizada em janeiro de 2012, introduziu uma maior rapidez e eficácia nos processos, substituindo modelos anteriormente utilizados em formato de papel. Ao longo do ano, foram recebidos, encaminhados e tratados mais de 4 500 pedidos.

- **Processo Digital do Colaborador**

Em 2012, prosseguiu o processo de digitalização dos processos individuais dos Colaboradores (cadastros individuais): mais de 80% dos processos já se encontram desmaterializados.

- **Programa DRIVE**

Trata-se de um programa de desenvolvimento e apoio aos gestores de desempenho (chefias diretas) (DRIVE – Desenvolver, Reconhecer, Influenciar, Valorizar e Energizar).



Com a aplicação deste programa, é possível identificar as necessidades de formação “no terreno” e reconhecer os Colaboradores cujos perfis de competências e desempenho mais contribuem para o sucesso da organização.

- **Academia CARRIS**

Realizou-se o primeiro ciclo de trabalhos da Academia CARRIS. Trata-se de um projeto dirigido aos Quadros mais jovens da organização, que visa desenvolver e potenciar o seu talento e liderança, através da disseminação de boas práticas de gestão.



Para além de ações formativas em inglês e “workshops”, introduziu o conceito de *mentoring* na CARRIS, reforçando a relação e a passagem de *know-how* entre os Quadros mais experientes e os mais jovens.



Este projeto envolveu mais de uma centena de intervenientes, promovendo momentos de reflexão e aprendizagem. Na sessão de encerramento, os (as) formandos (as) propuseram soluções práticas, inovadoras e criativas para uma mobilidade mais sustentável.

- **Área de Saúde**

A CARRIS concluiu o processo de reestruturação dos Postos Médicos, com a sua fusão num único que funciona no Complexo de Miraflores. Este passo permitiu oferecer um melhor serviço e em horários mais alargados, aos Colaboradores, concentrando e otimizando recursos materiais e humanos.



No decorrer do ano, esta Área efetuou, no âmbito da Medicina Curativa, 8 413 consultas de clínica geral, 820 da especialidade de urologia e 205 de psiquiatria. No respeitante à Medicina de Trabalho, foram efetuadas 2 701 consultas, 2 152 exames periódicos e 27 acompanhamentos em visitas técnicas.

Além disso, foram realizados 2 195 rastreios relativos às diversas campanhas que decorrem anualmente: prevenção de patologias como a hipertensão arterial, controlo da diabetes, vacinação antigripe, entre outros.

Foram ainda realizados 6 484 atos de enfermagem.

- **Serviços de Higiene e Segurança no Trabalho**

Com a certificação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho, a Empresa decidiu internalizar os serviços de Higiene e Segurança no Trabalho. A nova modalidade de serviços, aposta no conhecimento do *core business* dos técnicos internos, na atividade de identificação, avaliação e controlo de riscos profissionais e das necessidades de informação e formação associadas, no sentido da melhoria contínua das condições de trabalho.

AÇÕES DESENVOLVIDAS - 2012	
Intervenções de HST – Avaliação e Controlo de Riscos	169
Planeamento da Prevenção	17
Formação, Informação e Consulta aos Trabalhadores	49
Outras Atividades - “Benchmarking”, auditorias, pareceres técnicos, etc.	27
TOTAL	262

• **Apoio +**

Prosseguiu a consolidação das ações da equipa de apoio psicossocial “Apoio+”, na intervenção precoce e mitigação de problemáticas que afetem diretamente o desempenho da atividade profissional dos Colaboradores.



AÇÕES DESENVOLVIDAS - 2012	
Intervenções	
Intervenções em Incidentes Críticos – <i>in loco</i> , tempo real 24h (CCT)	21
Intervenções (“em gabinete”) a pedido dos próprios ou assinalados pela Chefia	6
Outras Atividades	
Estudo sobre a situação das Penhoras Judiciais	1
Protocolo CARRIS/APOIARE	1
Campanhas de divulgação do Protocolo	2
TOTAL	31

• **Projeto “Próxima Paragem, Regresso à Escola”**

Programa interno que contempla:

- Parcerias, com diversas editoras, para aquisição de manuais escolares e outros materiais didáticos, com condições especiais para os Colaboradores;
- Divulgação de Bancos de Livros Usados, no exterior, para aquisição gratuita de manuais;
- Criação de um Banco de Livros Usados interno, “Troca o Teu Livro”, que permite a entrega e recolha gratuita e permanente de manuais, livros de leitura e de apoio (do 1º ano do ensino básico até ao ensino superior).

• **Protocolos/Parcerias com outras Entidades**

A CARRIS tem celebrado Protocolos com diversas Entidades, de forma a proporcionar vários benefícios, na aquisição de produtos ou serviços, para os seus Colaboradores (farmácias, ginásios, óticas, seguradoras, hotéis, clínicas dentárias, entre outros).

- **Colônia de Férias**

Decorreu em agosto, abrangendo 36 crianças e jovens, filhos ou equiparados de Colaboradores. Como habitualmente, foi uma excelente ocasião para a promoção de diversas atividades lúdicas e pedagógicas, com a participação de todos.



- **“Workshops” internos**

- "Vida Saudável versus Horários Irregulares", onde foram transmitidos conselhos e experiências que podem contribuir para melhorar a qualidade de vida dos Colaboradores;
- "Liderança no Desporto aplicada à Vida Empresarial", com os testemunhos de pessoas ligadas ao desporto;
- “Gestão do Orçamento Familiar numa altura de CRISE”, com a presença de representantes de algumas das associações especializadas em gestão do orçamento e sobre endividamento.

- **“BabyKit CARRIS”**

Projeto que consiste na entrega de um “kit”, composto por produtos para a primeira infância, sempre que ocorre o nascimento de um descendente dos Colaboradores. Constitui um gesto de felicitações, demonstrando o apreço da Empresa pelos seus Colaboradores.

Em 2012 foram entregues 58 “kits”.

3.2.5 Comunidade

• Movimento “Menos um Carro”

Lançado em 2009 pela CARRIS, este movimento promove a mobilidade sustentável, através da utilização dos transportes públicos de uma forma mais racional e intensiva, com todas as vantagens para a qualidade de vida e para o ambiente nos locais onde os cidadãos moram e/ou trabalham.



O “site” desta iniciativa contém notícias e reflexões várias relacionadas com a mobilidade sustentável, incluindo um Índice de Mobilidade Sustentável (IMS) que permite aos cidadãos saber quão sustentável é a sua prática quotidiana, fazer comparações de resultados e partilhar esta informação através das redes sociais.

Já aderiram ao Movimento, na qualidade de parceiros, diversas Entidades:

- Secretaria de Estado dos Transportes	- Metropolitano de Lisboa
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT)	- Siemens
- Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa	- Universidade Católica
- Polícia de Segurança Pública	- Associação Empresarial de Lisboa
- EMEL	- Federação Portuguesa de Ciclismo e Utilizadores de Bicicleta
- Direcção Geral de Saúde	- ACAPO
- Associação Portuguesa do Ambiente	- Associação Salvador
- Instituto Português da Juventude	- Movimento 10:10 Portugal
- Quercus	- Associação Portuguesa de Educação Ambiental
- AERLIS	- GEOTA
- TIS	

• Museu da CARRIS

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 a visitam, tendo vindo a consolidar-se como um Museu de referência.

O ano de 2012 foi um ano de mudança, com o início de um processo de reestruturação e com a dinamização dos espaços e do conceito expositivo, para ir ao encontro da evolução da realidade museológica e dos interesses e expectativas do público.

Esta nova dinâmica começou a dar resultados:

- alargamento da área expositiva, com a inclusão do novo núcleo “Veículos a aguardar restauro”;
- acolheu uma residência artística com o coletivo Tempos de Vista;

- deu vida à Galeria do Museu, dedicada à arte contemporânea, através de uma parceria com a Galeria Caroline Pàges;
- reestruturação da loja do Museu;
- início de um projeto que irá permitir ao visitante, a partir de meados de 2013, poder conhecer a história da CARRIS com a ajuda de uma aplicação para “Smartphone”;
- o Museu registou um aumento do número de visitantes, tendo também aumentado a receita global.

	Bilhetes	Loja	Eventos	Festas de Anos	TOTAL
2012	13 917,01€	14 035,9€	28 407,5€	1 566,5€	57 926,91€
2011	13 234,94€	12 226,42€	18 950€	5 325,5€	49 736,86€

Para além da sua atividade normal, o Museu da CARRIS organizou e recebeu uma série de iniciativas:

12 de janeiro – 13º aniversário do Museu, oferta de presentes aos 13 primeiros visitantes
15 de fevereiro – Produção fotográfica para a Revista “Nova Gente” com a atriz Ana Guiomar, no Núcleo II do Museu
24 de fevereiro – Produção fotográfica para a Revista “Única” (Expresso) com a atriz Dalila Carmo, no Núcleo II do Museu
17 de abril – Visita ao Museu do Responsável pelos Transportes de Superfície da “Transport of London”, Mr. Peter Hendy
19 de abril – 128º aniversário do Ascensor do Lavra
7 de maio – Reportagem e entrevista no Elevador de Santa Justa para o programa “A Festa é Nossa” da RTP1
9 de maio – Visita ao Museu de um grupo dinamarquês do “Danish Tramway Museum”
12 de maio – Visita ao Museu dos “Noivos de Santo António”
18 de maio – 35º Dia Internacional dos Museus – entrada gratuita no Museu
19 de maio – Noite dos Museus – Concerto da Orquestra Ligeira da CARRIS, com entrada gratuita
14 de junho – Entrevista no Ascensor da Bica para a “Sapo Notícias”
15 de junho – Entrevista no Ascensor da Bica para o programa “Portugal em Direto” da RTP1
22 de junho – Inauguração da Galeria de Arte Contemporânea, em parceria com a Galeria Caroline Pagès, com a exposição “Lost & Found”, de Marta Moura
23 de junho – Concerto da Orquestra Ligeira da CARRIS “Karaoke in Concert”
28 de junho – 120º aniversário do Ascensor da Bica
2 de julho – Lançamento do livro “Diário do Tripulante”, de Rafael Santos
10 de julho – 110º aniversário do elevador de Santa Justa
18 de julho – Gravação, no Museu, para um programa da TV BS Fuji, do Japão
10 de agosto – Participação no programa “Revista da Imprensa” na SIC Notícias
30 de agosto – Entrevista para o Canal Q, sobre a exposição “Lost & Found”

19 de setembro – Inauguração do Núcleo III do Museu

- Apresentação do filme “Carris em Si”, da autoria do músico Pedro Castanheira;
- Apresentação do projeto “Village Underground”;
- Apresentação do coletivo “Tempos de Vista”;
- Apresentação da nova imagem da Loja do Museu

24 de outubro – 127º aniversário do Ascensor da Glória

25 de outubro – Inauguração, na Galeria do Museu, da exposição “Sightseeing”, da autoria de Pedro Valdez Cardoso

3 de novembro – Filmagem do programa “100 Tabus”, de Marta Crawford

9 de novembro – Inauguração da exposição “Zona Desativada”, do coletivo “Tempos de Vista”

7 de dezembro – Entrevista, no Museu, para a Agência Noticiosa “Xinhua” da China

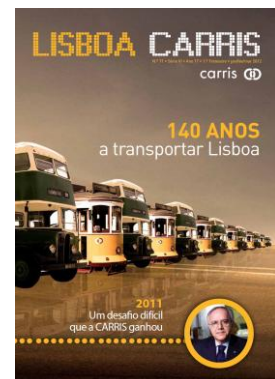
15 de dezembro – Mesa Redonda e “Finissage” da exposição “Zona Desativada”, do coletivo “Tempos de Vista”

20 de dezembro – Concerto de Natal da Banda de Música dos Empregados da CARRIS

• Revista “Lisboa CARRIS”

A revista “Lisboa CARRIS”, com uma edição trimestral, continua a ser um dos meios de comunicação interna mais importantes da Empresa, sendo através dela que a maioria dos Colaboradores da CARRIS e das suas participadas, Carristur e Carrisbus, bem como os Reformados, tomam conhecimento de grande parte das atividades e projetos da Empresa.

Tem, atualmente, uma tiragem de 7 000 exemplares, sendo entregue no domicílio dos destinatários.



• Presença em Seminários, Conferências e outros Eventos

A CARRIS participou em diversos eventos, ao longo do ano, tais como:

- Festival Delta Tejo, Festival Optimus Alive
- Rock in Rio 2012
- Festival Ludopolis
- Conferência “Plano Estratégico dos Transportes - Análise face aos objetivos” - 12 janeiro
- Conferência “Plano Estratégico dos Transportes 2011-2015” – 24 de janeiro
- Apresentação da iniciativa ENERGIA DE PORTUGAL - 29 fevereiro
- “Workshop” “Viaturas movidas a gás natural comprimido” - 07 março
- 2ª Conferência Anual do Energyin - Contributos p/ o relançamento da Economia Portuguesa - 22 março
- Seminário “Eficiência Energética: uma despesa ou um investimento” - como orador - 23 março
- 10º Congresso Nacional da ADFERSIT - 30 março
- Seminário “A Crise da Dívida Pública e o Sector dos Transportes” - como orador - 03 abril
- Conferência “Transportes & Consumidores” - como orador - 12 abril

- Conferência Internacional "Smart Cities for Sustainable Growth" - 03 maio
- Seminário "Integração das Alterações Climáticas na Gestão Organizacional" - 03 maio
- 9º Encontro Nacional de Inovação COTEC - 09 maio
- Seminário APLOG "Qualidade do Serviço de Transporte e Fiscalização de Títulos" - 17 maio
- SAP Inovação Forum 2012 - 24 maio
- Energy Night - MIT Portugal - 01 junho
- "Workshop" "Traumatic Incident Reduction" - 15 a 18 junho
- Seminário "Normalização e Sistemas de Energia" - Apresentação da NP EN ISO 50001 - 19 junho
- Seminário "Eficiência Energética – As Grandes Oportunidades" - 26 junho
- Conferência "Inovação Aberta, Criatividade e Redes de Conhecimento" - COTEC - 03 julho
- Seminário ECSI Portugal – Divulgação de Resultados 2011 - 11 julho
- GREENFEST / Conferência Anual do BCSD - 27 setembro
- Seminário "Perspetivas atuais da segurança no trabalho da construção" - 11 outubro
- Conferência "Menos desperdícios, melhores resultados - as normas aumentam a eficiência" - 15 outubro
- FIAA - Feira Internacional do Autocarro - Madrid - 23 a 26 outubro
- 6º Encontro PME Inovação COTEC - 21 novembro
- 23ª Convenção Anual da ANECRA - 23 e 24 novembro

• **Prémios atribuídos À CARRIS - 2012**

- A CARRIS obteve, mais uma vez, o 1º lugar entre as empresas de transportes, no Índice ACGE (Alterações Climáticas e Gestão de Empresas), promovido pela Euronatura – Centro para o Direito Ambiental e Desenvolvimento Sustentado.
- A Associação Portuguesa de Gestão de Pessoas (APG) distinguiu a CARRIS com o Prémio APG Empresa, em resultado das práticas e projetos na área dos Recursos Humanos.
- A CARRIS foi, pelo 6º ano consecutivo, considerada uma das Melhores Empresas para Trabalhar em Portugal, ocupando a 37.ª posição no "ranking" elaborado pela revista Exame e pela consultora Accenture.
- A CARRIS foi finalista nos Prémios OCI 2011 (Observatório de Comunicação Interna e Identidade Corporativa) – excelência em Comunicação Interna, na categoria de melhor estratégia de comunicação global, com o projeto "Campanha do Novo Acordo Ortográfico".
- O Diretor da Área de Pessoal e Capital Humano da CARRIS foi distinguido como Gestor do Ano pela RH Magazine.

- **Projeto Escol@s**

Projeto dirigido aos alunos das Escolas da comunidade local, Clientes ou potenciais utilizadores dos transportes públicos, com a colaboração da Polícia local.

Incide, essencialmente, em campanhas de sensibilização para a utilização do transporte público e para os comportamentos cívicos a adotar na sua utilização. Simultaneamente, dá a conhecer a CARRIS através de visitas organizadas ao Museu e promovendo o contacto com as instalações e com a organização - programas de proximidade entre os alunos e as várias áreas internas e os Colaboradores da Empresa.

- **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, apoiou ou associou-se, no ano de 2012, a um conjunto de iniciativas promovidas por Entidades externas:

Patrocínio e Mecenato

Estes apoios consubstanciaram-se na disponibilização de condições e de meios que permitiram fomentar a utilização da Rede de transportes da CARRIS, através das mais variadas formas:

- Cedência de espaços, no interior dos seus veículos, para a realização e divulgação de iniciativas, espetáculos e exposições;
- Organização de alguns eventos de qualidade e relevância profissional/cultural reconhecida.

Cultura e Entretenimento

Nesta área, os apoios da CARRIS foram bastante diversificados, garantindo condições para a realização de ações de carácter cultural na cidade de Lisboa, designadamente:

- A CARRIS associou-se à organização dos “Casamentos de Santo António”, através da disponibilização de autocarros para o transporte dos convidados e da afixação de cartazes, alusivos ao evento, no interior dos veículos;
- Em colaboração com a EGEAC, disponibilizou os elétricos da Linha 28, para palco da iniciativa “O Fado no Elétrico”, integrado nas Festas de Lisboa (junho de 2012);
- Disponibilizou, em colaboração com a EGEAC, autocarros para criações teatrais espontâneas (Projeto Omnibus);
- 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;
- A CARRIS, em parceria com a EGEAC, promoveu as festas de Lisboa, tendo afixado cartazes no interior dos veículos.
- A CARRIS apoiou e participou nas comemorações do 10 de junho – Dia de Portugal, com a cedência de dois

elétricos decorados que realizaram o transporte do Presidente da República, Presidente da Câmara de Lisboa e respetivas comitivas;

- A CARRIS apoiou a Exposição Montra Nacional, uma feira que decorreu na Cordoaria Nacional nos dias 7, 8, 9 e 10 de junho, que teve por finalidade dar a conhecer todo o património cultural, gastronómico e turístico nacional. Possibilitou entradas gratuitas a todos os seus Colaboradores e ainda a 50 Clientes que participaram e venceram o passatempo "online" lançado pela Empresa;

- A CARRIS associou-se ao CCB com vista a promover a iniciativa "Dias da Música em Belém", nos dias 27, 28 e 29 de abril. Premiámos os nossos Clientes com uma viagem diferente no elétrico 15E, um elétrico com um percurso típico na zona ribeirinha da nossa cidade, ao som de um trio de músicos do HotClub;

- A CARRIS promoveu o lançamento do livro "Diário de um Tripulante", do Guarda-Freio Rafael Santos, com base em histórias vividas pelo próprio, ao serviço da CARRIS. O lançamento decorreu no Museu da CARRIS, em Santo Amaro.

Solicitações de Organizações e Escolas

Foram várias as Entidades que visitaram a CARRIS, tendo sido concretizados vários pedidos de transporte para comitivas e realizados diversos passeios e visitas turísticas, integrados nos respetivos programas oficiais:

- Visita às instalações da CARRIS de comitiva da empresa GROUNDFORCE
- Visita oficial do responsável pelos Transportes de Superfície da Empresa Transport of London , Mr. Hendy
- Visita às instalações da CARRIS e Carrisbus de participantes do curso de formação de sargentos
- Visita de estudo do IST
- Visita de estudo às Oficinas de Reparação de Veículos e à Estação de Serviço de Miraflores, por parte de alunos do Instituto dos Pupilos do Exército

Foram ainda realizados, na CARRIS, os seguintes eventos:

- Seminário "Transportes: uma história efémera ou um futuro em mudança?", promovido pela Fernave
- "Workshop" "Reforma, uma etapa criativa da vida", promovido pela GRACE
- Assembleia geral da APNCF
- "Workshop" para Fornecedores, na sequência da certificação em Responsabilidade Social

Desporto

Sempre que Lisboa recebe um evento desportivo, a CARRIS, sendo um interveniente ativo na organização da vida da cidade, vê-se envolvida no processo. Com efeito, é normalmente solicitada à Empresa a concretização de um conjunto de reajustamentos temporários nas suas Linhas, assumindo, nalgumas dessas iniciativas, a qualidade de "Transportador Oficial" do evento.

Em 2012, há a assinalar os seguintes eventos:

- Corrida Sempre Mulher	- Corrida Vencer o Cancro
- Corrida da Mulher e a Vida	- Lisboa On-bike
- Corrida de Santo António	- Meia e Mini Maratona de Portugal
- Corrida de São João	- World Bike Tour
- Corrida de São Silvestre	

Em todos estes eventos, a marca CARRIS esteve em destaque nos diferentes meios de comunicação e no percurso das corridas através de lonas publicitárias.

Outras iniciativas relevantes

A CARRIS associou-se à realização de festivais musicais de verão, através de serviços especiais de transporte ou de reforço de Linhas - foi o caso Festival Delta Tejo, Festival Optimus Alive, Rock in Rio 2012.

Banda de Música

Desde a sua fundação, em 1929, por um grupo de trabalhadores, a Banda de Música dos Empregados da CARRIS esteve sempre presente nos principais eventos de destaque na vida da Empresa, desenvolvendo, ao longo de mais de oito décadas, uma grande diversidade de atuações, sendo reconhecida hoje como uma referência na cidade de Lisboa e no País.

Apresenta, atualmente, quatro vertentes: Banda de Música (35 elementos), Grupo Coral (32 elementos), Orquestra Ligeira (11 elementos) e Escola de Música (frequência de 16 alunos, de ambos os sexos e de diferentes faixas etárias).



Dentre as várias atuações, ao longo do ano, que contam sempre com entusiástica receptividade por parte do público, são de assinalar, pela sua regularidade e tradição:

- Concerto Anual
- Missa Anual (Grupo Coral), em homenagem aos Associados falecidos
- Concertos de Natal e Ano Novo
- Atuações nas comemorações do aniversário da CARRIS e, agora também, do Metropolitano de Lisboa, assim como no dia do Reformado.

De salientar o papel que a Escola de Música tem tido na formação e na divulgação da música, junto dos mais jovens, granjeando assim a captação de novos elementos para o seu efetivo.

Com efeito, a Banda tem as portas abertas aos Colaboradores e ex-Colaboradores da CARRIS, Metropolitano de Lisboa e das empresas suas participadas, bem como aos seus familiares, que pretendam aprender e participar nas suas atividades.

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 respetivos familiares.

São praticadas várias modalidades, nomeadamente, Futebol, Xadrez, Karaté, Krave Maga, Atletismo, Cicloturismo, Hóquei em Campo e

de Sala, Andebol, Basquetebol e Pesca Desportiva. Esta atividade desportiva centra-se, principalmente, nas competições promovidas pelo INATEL, embora algumas modalidades possuam equipas e atletas inscritos nas competições oficiais, promovidas pelas Federações respetivas.

Do ponto de vista das competições federadas, o Grupo Desportivo participa nos campeonatos nacionais de Hóquei em Campo (1ª. Divisão) e de Xadrez (2ª. Divisão).

De realçar, na modalidade de Hóquei em Campo, que alguns dos jovens atletas, filhos de Colaboradores, têm tido presenças recorrentes nas seleções nacionais, o que demonstra, igualmente, o carácter formativo das modalidades.



Equipa de Andebol

Sublinha-se, igualmente, a participação, por parte de Tripulantes, em modalidades como Karaté e Krave Maga, com o objetivo de melhorar as suas técnicas de defesa pessoal, mas, também, os seus índices de concentração e a capacidade de gestão de conflitos.

Uma palavra para o Cicloturismo, cuja adesão crescente de praticantes, também no domínio dos Tripulantes, tem proporcionado a adoção de um estilo de vida mais saudável, através da utilização da bicicleta, inclusive nas deslocações casa/trabalho.

Viagens no Elétrico de Natal

Pelo 32º ano, a CARRIS organizou viagens a bordo do Elétrico de Natal.

Em dezembro, o Elétrico de Natal saiu à rua e transportou milhares de crianças de várias escolas.



3.3. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E POLÍTICA ENERGÉTICA

3.3.1 Aquisição de Bens e Serviços

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 adoção generalizada destas práticas nas suas cadeias de produção / fornecimento.

Esta preocupação da Empresa já foi premiada, com a atribuição de um “Certificado de Boas Práticas em Compras Ambientalmente Orientadas”, no âmbito do Programa “Buying Green!”.

3.3.2 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.

A CARRIS criou uma Comissão Técnica que tem tido um papel dinamizador na definição e concretização das diversas ações e das boas práticas neste domínio. Esta Comissão articula-se com a Direção de Logística e de Tecnologias de Informação da Empresa, a quem cabe a concretização e a gestão das diversas ações e intervenções preconizadas.

Em 2012, há a destacar o seguinte:

- **Sistema de Gestão de Consumos de Energia, Água e Gás Natural**

Em funcionamento desde setembro de 2010, estando previsto o desenvolvimento de um novo “software” em 2013.

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

- **Poupança de Energia Elétrica / Melhoria da Eficiência Energética**

Em termos da **componente técnica**, têm sido concretizadas determinadas ações, nomeadamente:

- aplicação de automatismos diversos - interruptores horários, células crepusculares, detetores de movimento e outros - em determinados circuitos de iluminação / quadros elétricos;
- outras medidas de poupança de energia (eliminação de desperdícios e de alguns pontos de iluminação exterior; reprogramação de interruptores horários e verificação de temporizações);
- para 2013, considera-se prioritário relançar a **componente comportamental**, com

novas campanhas de sensibilização e responsabilização social e ambiental dos Colaboradores da Empresa.

- **Certificação Energética das Instalações**

Foram concluídas as certificações dos Edifícios “A” e “B” do Complexo de Miraflores, que obtiveram as classificações **B** e **C**, respetivamente. Para os restantes edifícios deste Complexo, os processos ficarão concluídos no 1º trimestre de 2013.

Para os outros Complexos e Estações, os processos já foram desencadeados.

- **Produção de Energia Elétrica Fotovoltaica**

A instalação de uma central fotovoltaica, no Complexo de Miraflores da CARRIS, não chegou a concretizar-se, pelo facto das propostas recebidas não terem sido suficientemente atrativas.

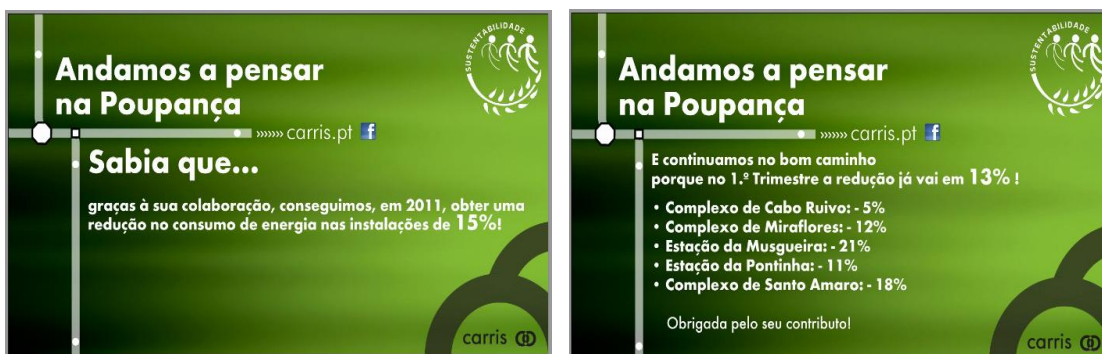
A Comissão Técnica continuará atenta ao mercado e a promover contactos com diversas Entidades do Sector de Energia, com o objetivo de perspetivar eventuais cenários futuros.

- **Programa de Eficiência Energética na Administração Pública – ECO.AP**

A CARRIS está atenta ao desenvolvimento deste programa (Resolução do Conselho de Ministros nº 2/2011 e Dec. Lei nº 29/2011), que estabelece, entre outros, o procedimento concursal e a formação e execução dos contratos de gestão de eficiência energética, com as ESE - Empresas de Serviços Energéticos.

- **Campanha Interna de Poupança de Energia**

A CARRIS lançou, em 2012, uma campanha interna de sensibilização, sob o lema “Andamos a pensar na Poupança”, que contou com a colocação de cartazes, envio de correio eletrónico e utilização do canal interno de televisão Mob TV.



- **Resultados obtidos - 2012 versus 2006**

Nos últimos 6 anos (2012 versus 2006), conseguiu-se uma **redução de 31,5%** no consumo de energia elétrica e das emissões de CO₂.

	CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (kWh)							2012 vs
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2011
S. Amaro	1 149 349	1 089 471	1 066 506	950 725	853 964	694 949	634 722	-8,7%
C. Ruivo	333 188	299 565	306 986	379 667	394 734	374 366	372 052	-0,6%
Pontinha	647 117	672 392	631 572	554 345	543 466	467 034	422 557	-9,5%
Musgueira	842 698	848 731	840 483	834 275	833 600	687 835	633 400	-7,9%
Miraflores	2 591 401	2 305 958	2 085 748	2 033 100	2 252 537	1 901 288	1 753 734	-7,8%
TOTAL	5 563 753	5 216 117	4 931 295	4 752 112	4 878 301	4 125 472	3 816 465	-7,5%

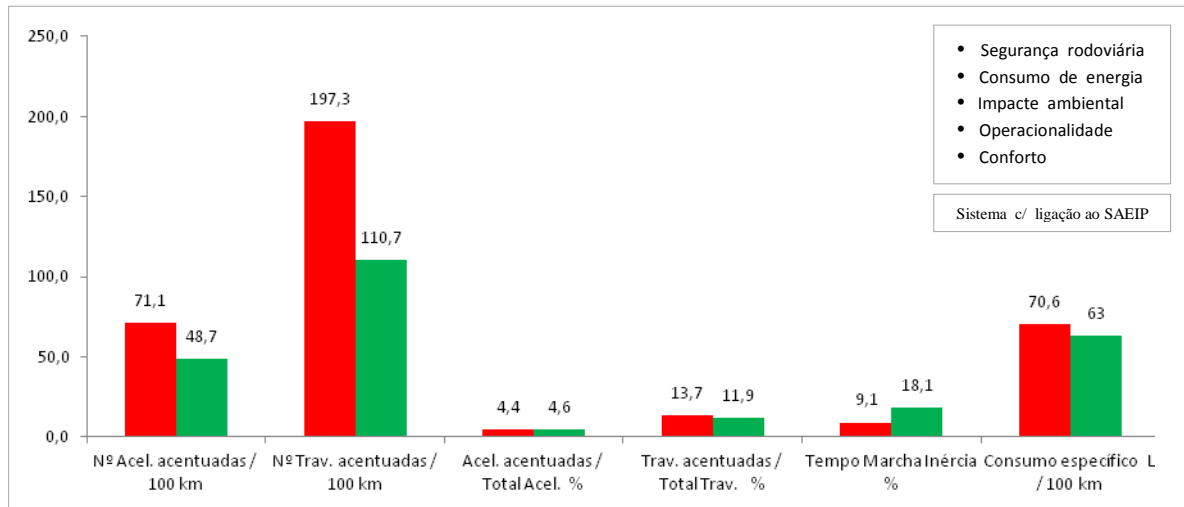
3.3.3 Gestão de Energia - Atividade de Transporte

A CARRIS tem continuado a desenvolver medidas e projetos na área da gestão de energia, na atividade de transporte, promovendo a utilização racional de energia, com particular ênfase na melhoria da **eficiência energética**, o controlo do impacte ambiental e a redução da fatura energética.

Apresentam-se, de seguida, os mais relevantes, concretizados ou em desenvolvimento, tendo presente que na temática da eficiência energética é fundamental uma interação dos aspetos **tecnológicos** e **comportamentais** com a **gestão da atividade**.

- **Frota de Autocarros:** a CARRIS, entre 2004 e 2010, renovou mais de 70 % da frota, adquirindo 538 autocarros Euro 3 / 4 / 5 / EEV, pelo que possui uma frota moderna, tecnologicamente avançada, com idade média dentro dos padrões europeus, eficiente energeticamente e com um impacte ambiental reduzido;
- **Otimização da Cadeia Cinemática de determinados segmentos de frota,** com o apoio dos fabricantes de veículos / órgãos;
- **Condução Económica e Defensiva - Qualificação e Desempenho dos Condutores**
 - Formação Contínua – Ações no âmbito da CAM (Certificação de Aptidão de Motoristas);
 - Ações de Formação Complementares, sempre que necessário;
 - Apoio dos Inspetores de Acompanhamento;
 - Ações de sensibilização: utilização do ar condicionado/paragem do motor nos terminais das Linhas.

• **Sistema de Monitorização do Desempenho dos Motoristas - XTraN DRIVE**



- A CARRIS desenvolveu, com a empresa Tecmic, este sistema, que contribui para a consolidação de um estilo de condução racional. O projeto-piloto arrancou, em janeiro de 2010, com 40 autocarros de nova geração (20 Médios + 20 Articulados).

Foram, entretanto, adjudicados mais 40 sistemas que irão entrar em funcionamento no 1º trimestre de 2013. Passarão a ficar abrangidos 6 segmentos de frota de diversas tipologias – médios, “standard”(4) e articulados – e as 3 Estações de autocarros.

Este sistema identifica o perfil comportamental do Motorista, evidenciando os aspetos suscetíveis de melhoria e as eventuais **necessidades de acompanhamento e/ou de formação**, face a padrões de referência:

- Ações de sensibilização dos motoristas: em 2012, foram realizadas diversas ações periódicas, a cargo dos Inspetores de Acompanhamento, com recurso aos Indicadores fornecidos pelo XTraN DRIVE (1 342 ações x homem).
- Inclusão, nas ações de Formação Inicial e Contínua dos Motoristas, da análise dos Indicadores do XTraN DRIVE.

• **Condições de Circulação - Controlo dos Corredores e do Estacionamento:** está a ser efetuado, desde outubro de 2004, por Brigadas - Inspetores da CARRIS e Agentes da Polícia Municipal - que se deslocam em viaturas da CARRIS.

• **Consumo de Energia - Autocarros**

- Em 2012, o consumo de gasóleo foi de 16 723 991 litros, menos 11% do que em 2011. O consumo médio de gasóleo foi de 55,1 L / 100 km, enquanto que em 2011 foi de 55,5 L / 100 km.

O consumo médio de gás natural foi de 69,7 (N) m³ / 100 km (69,2 em 2011).

- Registrou-se, por outro lado, um aumento significativo nos rácios de consumo de combustível e emissões de CO₂ por **passageiro x km** (PK), o que já não acontecia desde 2008, o que implicará uma reflexão interna acerca das causas, também relacionadas com a recessão económica nacional:

- o serviço continuou a ser fortemente condicionado por questões exógenas – condições de circulação desfavoráveis e baixa velocidade comercial;
- aumento da fraude;
- os níveis de Procura tiveram, em 2012, uma quebra acentuada: -22,6% (PK).

Entre 2011 e 2008, tinha havido uma redução de 10% neste rácio (2008: 27,47 gep/PK; 2011: 24,68 gep/PK), enquanto que em 2012 atingiu o seu valor mais elevado (28,56 gep/PK).

- O custo anual com combustíveis foi cerca de 19 milhões de euros, ligeiramente inferior ao ano anterior (o aumento dos preços foi compensado pela diminuição do consumo de combustíveis).

• **Consumo de Energia - Modo Elétrico**

- O consumo total de energia elétrica (tração + perdas) foi de 4 088 938 kWh, o que representa uma redução de 6,8 %, relativamente a 2011 (4 388 411 kWh).

O consumo médio de energia elétrica, em 2012, foi de 210,4 kWh/100 km (sem perdas).

- O **rácio** consumo de energia por **passageiro x km** foi de 32,95 gep/PK, bastante superior ao de 2011 (28,44 gep/PK). Este aumento terá resultado, essencialmente, do aumento da fraude e de uma quebra acentuada na Procura (PK: -19,6%), já que o consumo médio de energia elétrica diminuiu.

3.3.4 Material Circulante - Diversificação Energética

A CARRIS tem sido pioneira no estudo, difusão, experimentação e utilização de propulsões/combustíveis complementares, de acordo com os objetivos estratégicos estabelecidos, em termos nacionais e comunitários.

• **Autocarros movidos a gás natural comprimido (GNC)**

A CARRIS possui, presentemente, 55 autocarros movidos a GNC (a Carristur tem 5 unidades).

Além disso, continua a assegurar o abastecimento de diversos veículos privados (ligeiros e pesados), na sua Instalação de Compressão e Enchimento de C. Ruivo, dando assim o seu contributo na ausência de uma rede pública de abastecimento de gás natural.

A CARRIS e a GalpEnergia Gás Natural estão a analisar a viabilidade da instalação de um posto público de abastecimento, junto ao Complexo de C. Ruivo, com o aproveitamento da infraestrutura existente.

- **Autocarros com misturas gasóleo / biodiesel** – propulsão térmica de Ciclo Diesel: a concentração média de biodiesel no gasóleo é de $\approx 7\%$;
- **Autocarros híbridos** de nova geração – propulsão térmica de Ciclo Diesel / tração elétrica (em fase inicial de comercialização): a CARRIS realizou testes em serviço com um Volvo 7700 Hybrid, em Lisboa, no 1º semestre de 2011, inserindo-se na aposta da CARRIS na inovação e na procura de novas soluções de mobilidade, mais sustentáveis. Estes testes permitiram tirar ilações de carácter técnico, operacional e comercial acerca desta opção.



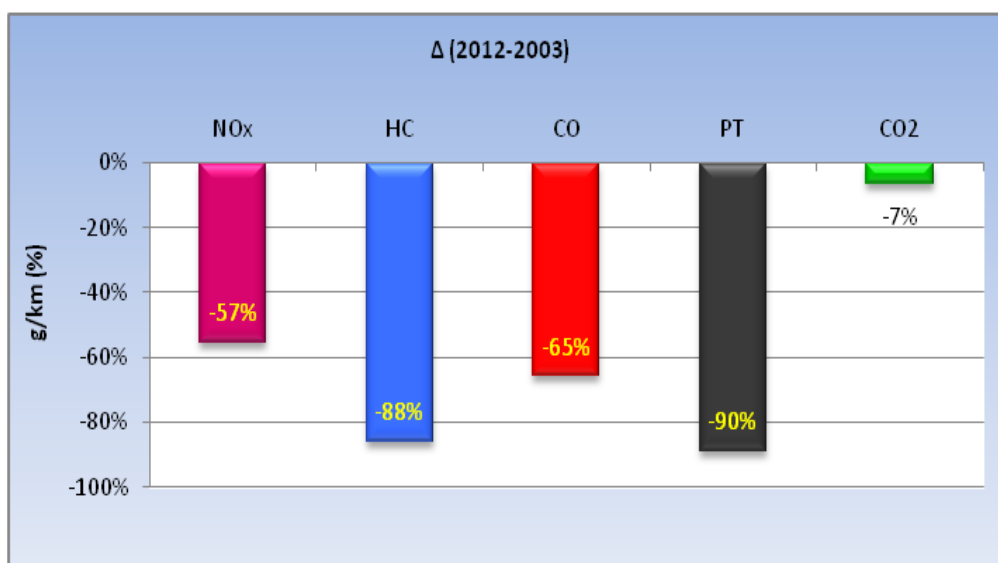
3.3.5 Emissões Poluentes e de Gases com Efeito de Estufa

As emissões associadas à atividade da CARRIS, encontram-se discriminadas na “**Grelha de Indicadores 2012 - GRI 3 + Específicos do Sector dos Transportes**”.

• Frota

A renovação da frota de autocarros de serviço público, entre 2004 e 2010, permitiu que a sua idade média passasse de 16,5 anos para os atuais 7,6 anos, com implicações positivas no impacte energético e ambiental associado à atividade de transporte.

No Gráfico seguinte, apresenta-se a evolução das emissões poluentes regulamentadas e das emissões de CO₂ (g/km), no período 2003-2012:



- **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 já exige, nos Cadernos de Encargos, a adoção de sistemas de pintura de base aquosa).

Nas instalações, as caldeiras para produção de água quente estão sujeitas à monitorização das emissões gasosas a realizar, periodicamente, de acordo com o Dec-Lei n.º 78/2004 e da Portaria n.º 80/2006.

3.3.6 Ruído

- **Material Circulante**

O processo de renovação da frota de autocarros permitiu 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 nº 19/2009).

- **Instalações**

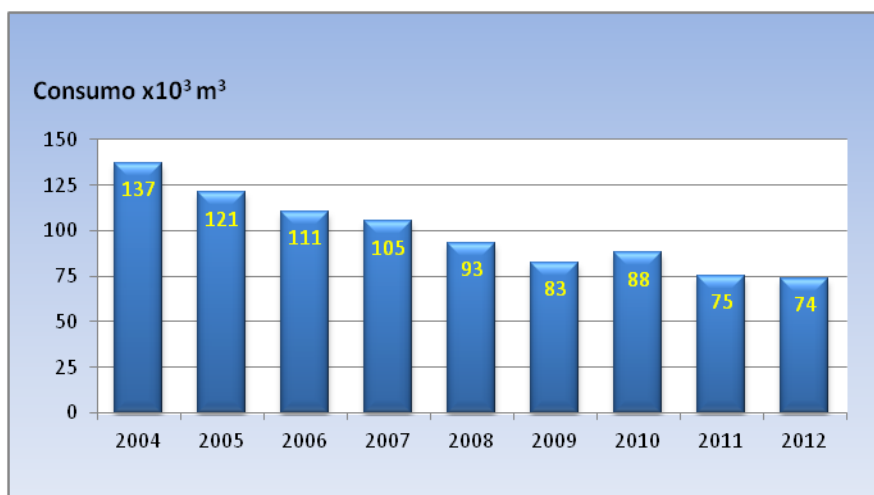
Efetuada a medição das emissões sonoras para o exterior, para verificação de conformidade com o Regulamento Geral de Ruído (Decreto-Lei nº 9/2007, de 17 de janeiro). Os resultados obtidos comprovaram que a atividade e funcionamento de todas as instalações da CARRIS cumprem os requisitos legais aplicáveis ao ruído ambiente.

3.3.7 Gestão da Água

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

O consumo de água, incluindo captações subterrâneas, diminuiu 0,4% face a 2011.

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



Estão previstas diversas ações, em 2013, com vista a um maior aproveitamento das captações de água subterrâneas e à deteção remota de fugas de água na rede.

3.3.8 Gestão dos Resíduos

Existe uma política de recolha seletiva dos resíduos gerados nas instalações da CARRIS, quer sejam provenientes de atividades administrativas, de manutenção, dos refeitórios ou hospitalares e independentemente de terem origem em atividades subcontratadas ou não.

Assim, existem zonas próprias para a recolha seletiva de resíduos, os designados Ecopontos, onde se investe continuamente na melhoria da separação, tendo em consideração as exigências específicas de armazenagem de cada tipo de resíduo e as potencialidades de cada um.

São também desenvolvidas ações de sensibilização sempre que se identificam lacunas na separação dos resíduos.

Contamos Consigo! Colabore na Separação de Resíduos!

EMBALAGENS

Depositar

- Gorras e copos de plástico (inclui copos de café e recipientes cápsulas/softbevs)
- Pacotes e latas de bebida
- Embalagens de iogurte
- Embalagens plastifiadas ou metalizadas (Borracha Brico, Bolachitas,...)
- Sacos de plástico
- Tampas e tampões
- Esterovile limpo

Não Depositar

- Embalagens plastifiadas ou metalizadas que contenham gorduras

ESCORRA AS EMBALAGENS E SE POSSÍVEL ESPALME-AS

PAPEL

Depositar

- Papel de escritório e impressão
- Jornais e revistas
- Envelopes e pastafolios,...
- Caixas de cartão

Não Depositar

- Papel metalizado ou plastificado
- Papel sujo ou húmido (limpas de papel, toalhitas, guardanapos,...)

ESPALME AS EMBALAGENS

LIXO COMUM

Depositar


- Sobras de comida
- Limpas de papel, toalhitas e guardanapos
- Borrax de café e saquetas de chá
- Pastilhas efervescentes
- ...

Em caso de dúvida utilize o contentor para o lixo comum!
Para mais informações contacte o GQ5 (gq5@carris.pt)

3.3.9 Gestão dos Efluentes Líquidos

Além dos efluentes domésticos e das águas pluviais, gerados nas instalações da CARRIS, são também produzidos efluentes industriais resultantes da atividade de manutenção e reparação da frota. A descarga deste tipo de efluente nos coletores municipais obriga a uma autorização de descarga, a qual tem na base a necessidade de se proceder à caracterização analítica do efluente segundo uma periodicidade pré-estabelecida.

Em 2012, 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), com vista à melhoria da qualidade dos efluentes descarregados e ao cumprimento rigoroso das disposições legais em vigor.



Boletim de Análise

Companhia de Carris de Ferro de Lisboa
Complexo de Miraflores - Alameda António Sérgio, 62
2795-221 Linda-A-Velha

Ref. LABQU: 24938/12 BOL-LAB-0246/12-1.24938/12 Boletim Definitivo - Revisão 0
Identificação: Caixa D21 - Abastecimento dos Reservatórios de Combustível Divulgação: Confidencial

Tipo de amostra: Efluente líquido

Recepção: 13-12-2012 Início da análise: 13-12-2012 Fim da análise: 04-01-2013 Emissão do boletim: 08-01-2013

Amostragem: Realizada pelo LABQU de acordo com a norma ISO 5667-10:1992.

Tipo: Composta de 24 horas

Início: 12-12-2012 15:35 Fim: 13-12-2012 15:35

Observações: Âmbito da acreditação da amostragem: parâmetros físico-químicos. Amostra colhida de 15 em 15 minutos com um volume de 180 mL.

Ensaio / Norma	Resultado	Unidades	VMA	VMR
pH (20 °C) <i>NP 411:1999</i>	7,7	Escala de Sorensen	>= 5,5 e <= 9,5	—
Temperatura <i>POLLABQU:3.4 e 3.7/V003: EdA, Rev01</i>	19	°C	40	—
Carência Química de Oxigénio (CQO) <i>ASTM D 1203-4:2009</i>	$1,8 \times 10^2$	mg O ₂ /L	1500	—
Sólidos Suspensos Totais (SST) <i>NP 503:1997</i>	46	mg/L	1000	—
Condutividade (25 °C) <i>NP EN 27883:1999</i>	$1,1 \times 10^3$	µS/cm	3000	—

GRELHA DE INDICADORES 2012

GRI 3 + ESPECÍFICOS DO
SECTOR DOS TRANSPORTES

carris 

Transportes de Lisboa

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	11	
GRI 1.2	Mensagem do Presidente	3	

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	14,15	Transporte Público Urbano
GRI 2.3	Estrutura operacional	13	
GRI 2.4	Localização da sede	84	Rua 1º de Maio 103 - 1300-472 Lisboa
GRI 2.5	Países em que está presente	11	
GRI 2.6	Tipo e natureza legal de Propriedade		Sociedade Anónima com capitais públicos
GRI 2.7	Mercados servidos	11	
GRI 2.8	Dimensão e organização	11,13,45; 52 a 64	
GRI 2.9	Mudanças, no período, da estrutura e participação acionista	13	
GRI 2.10	Prémios recebidos no período	60	

PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO

Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados/ Comentários
GRI 3.1	Período coberto pelo Relatório		Ano fiscal de 2012
GRI 3.2	Data do Relatório anterior mais recente		Ano fiscal de 2011
GRI 3.3	Ciclo de Emissão de Relatórios		Anual
GRI 3.4	Contato 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	13	
GRI 4.2	Indicação caso o Presidente da Administração seja também Diretor 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	11 e 12	
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	20,24, 25, 38; 66 a 74	
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	11,20	
GRI 4.13	Principais Adesões a Associações Industriais e Empresariais	20,22 e 23	A CARRIS é membro da UITP, do CEEP, do BCSD e da COTEC, entre outros.
GRI 4.14	Relação de "stakeholders"	16 e 17	
GRI 4.15	Base para identificação e seleção de "stakeholders"	16 e 17	
GRI 4.16	Formas de consulta aos "stakeholders"	16 e 17	
GRI 4.17	Principais questões levantadas pelos "stakeholders" e medidas adotadas	16,17; 42 a 45	

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO

Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012
GRI EC1	Valor Económico direto gerado - Vendas Líquidas	38	78 309 102,62 €	81 536 114,30 €	85 002 362,20 €
GRI EC2	Implicações financeiras devido a alterações climáticas		Disponível no Relatório e Contas 2010 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2011 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2012 da CARRIS
GRI EC3	Cobertura das obrigações em matéria de plano de benefícios da organização		n.d.	n.d.	n.d.
GRI EC4	Benefícios financeiros significativos dados pelo governo	38	55 484 552,79 €	58 456 971,26 €	23 118 941,50 €
GRI EC6	Política, práticas e proporção das despesas em fornecedores locais		n.d.	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 2010 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2011 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2012 da CARRIS

INDICADORES DE DESEMPENHO ENERGÉTICO E AMBIENTAL

Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012
GRI EN1	Consumo total de materiais por tipo Papel		15,8 t	12,8 t	12,0 t
GRI EN2	Percentagem de materiais utilizados que são resíduos		n.d.	n.d.	n.d.
GRI EN3	Consumo de energia direta segmentado por fonte primária	66 a 70			

	Instalações:				
	Energia elétrica (inclui compressão GN + equip. aux.)		5 378 309 kWh / 1 560 tep	4 584 080 kWh / 1 329 tep	4 269 519 kWh / 1 238 tep
	Gás Natural		72 463 Nm ³ / 59 tep	66 052 Nm ³ / 54 tep	67 174 Nm ³ / 55 tep
	Total (1)		1 619 tep	1 383 tep	1 293 tep
	Atividade de Transporte:				
	Gasóleo - Autocarros		20 833 734 L / 18 179 tep	18 808 977 L / 16 412 tep	16 723 991 L / 14 593 tep
	Gás Natural - Autocarros		1 895 134 Nm ³ / 1 554 tep	1 786 865 Nm ³ / 1 465 tep	1 737 859 Nm ³ / 1 425 tep
	Sub -Total Autocarros (2) / Rácio		19 733 tep / 26,44 gep/PK	17 877 tep / 24,68 gep/PK	16 018 tep / 28,56 gep/PK
	Energia elétrica - Tração / modo elétrico (3)		4 594 071 kWh / 1 332 tep	4 388 411 kWh / 1 273 tep	4 088 938 kWh / 1 186 tep
	Rácio		27,41 gep/PK	28,44 gep/PK	32,95 gep/PK
	Total (2) + (3) / Rácio		21 065 tep / 26,50 gep/PK	19 150 tep / 24,90 gep/PK	17 204 tep / 28,83 gep/PK
	GLOBAL CARRIS (1) + (2) + (3)		22 684 tep / 28,53 gep/PK	20 533 tep / 26,70 gep/PK	18 497 tep / 31 gep/PK
GRI EN4	Consumo de energia indireta		n.a.	n.a.	n.a.
	Variação do consumo de energia versus ano anterior	66 a 70			
	Instalações:				
	Energia Elétrica		+ 170 444 kWh (+3,3%)	- 794 229 kWh (-14,8%)	- 314 561 kWh (-6,9%)
	Gás Natural		+ 6 523 Nm ³ (+9,9%)	- 6 411 Nm ³ (- 8,8%)	+ 1 122 Nm ³ (+1,7%)
	Atividade de Transporte:				
	Gasóleo - Autocarros		- 597 537 L (-2,8%)	- 2 024 757 L (-9,7%)	- 2 084 986 L (-11,1%)
	Gás Natural - Autocarros		+ 283 453 Nm ³ (+17,6%)	- 108 269 Nm ³ (- 5,7%)	- 49 006 Nm ³ (-2,7%)
	Energia elétrica - Tração / modo elétrico		+ 82 444 kWh (+1,8%)	- 205 660 kWh (- 4,5%)	- 299 473 kWh (-6,8%)
GRI EN6	Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável		n.d.	n.d.	n.d.
GRI EN7	Iniciativas para redução do consumo de energia indireta e a redução alcançada		n.a.	n.a.	n.a.
	Consumo total de Água segmentado por fonte	72			
	Rede Pública –		88 008 m ³	75 133 m ³	73 844 m ³
	Captações Subterrâneas -		42 043 m ³	36 197 m ³	37 086 m ³
	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE)	71			
	Instalações:				
	Energia elétrica (* produção + distribuição)		1 947 t CO ₂	1 119 t CO ₂	1 217 t CO ₂
	Gás Natural (** utilização)		154 t CO ₂	140 t CO ₂	142 t CO ₂
	Atividade de Transporte:				
	Gasóleo - Autocarros (**) (inclui Biodiesel)		51 759 t CO ₂ ≈ B7	46 729 t CO ₂ ≈ B7	41 549 t CO ₂ ≈ B7
	Gás Natural - Autocarros (**)		4 018 t CO ₂	3 788 t CO ₂	3 684 t CO ₂
	Sub - Total Autocarros / Rácio (**)		55 777 t CO ₂ (74,7 gCO ₂ /PK)	50 517 t CO ₂ (69,75 gCO ₂ /PK)	45 233 t CO ₂ (80,66 gCO ₂ /PK)
	Energia elétrica - Tração/modo elétrico (*)		1 664 t CO ₂	1 071 t CO ₂	1 165 t CO ₂
GRI EN18	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa	66 a 71			

GRI EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono		n.a.	n.a.	n.a.
GRI EN20	Emissões atmosféricas significativas por tipo	71 e 72			
	Fontes Fixas - COV (DL n.º 173/2008)		13 t	14 t	10 t
	Autocarros de Serviço Público - média / km:				
	Óxidos de azoto (NOx)		11,00 g/km	10,24 g/km	9,76 g/km
	Hidrocarbonetos não queimados (HC)		0,46 g/km	0,40 g/km	0,34 g/km
	Monóxido de carbono (CO)		1,18 g/km	1,17 g/km	1,20 g/km
	Partículas (PT)		0,19 g/km	0,17 g/km	0,16 g/km
	Dióxido de carbono (CO ₂)		1 407 g/km	1 388 g/km	1 379 g/km
GRI EN21	Total de efluentes líquidos	74	123 121 m ³	105 092 m ³	103 945 m ³
GRI EN22	Total de resíduos por tipo e por método de tratamento - Não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados	73			
	• Resíduos perigosos não hospitalares				
	Acumuladores		17,1 t	8,0 t	9,0 t
	Águas e lamas oleosas		736,8 t	524,0 t	474,3 t
	Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo		30,7 t	18,2 t	15,5 t
	Fluido anticongelante		2,2 t	1,9 t	2,5 t
	Lâmpadas fluorescentes		0,7 t	0,3 t	0,3 t
	Óleos usados		72,4 t	56,5 t	80,4 t
	Solventes		0,2 t	0,6 t	0,9 t
	Veículos em fim de vida		511,4 t	21,4 t	0 t
	Outros		0,1 t	0,2 t	2,2 t
	• Resíduos não perigosos				
	Sucata de ferro/folhanga		29,4 t	35,4 t	9,1 t
	Vidro		20,8 t	6,2 t	16,9 t
	Calços de travão		9,2 t	5,3 t	3,1 t
	Borrachas		11,4 t	12,6 t	12,7 t
	Papel e cartão		9,1 t	7,1 t	9,0 t
	Madeira		36,4 t	19,3 t	17,0 t
	Entulho de obras		188,0 t	187,1 t	100,3 t
	Resíduos biodegradáveis de Jardim		57,3 t	77,4 t	48,1 t
Resíduos indiferenciados		78,6 t	75,1 t	59,9 t	
Outros		17,8 t	13,2 t	10,6 t	
GRI EN26	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais de produtos e serviços		n.d.	n.d.	n.d.
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.	n.a.
GRI EN29	Impactes ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados na atividade		n.d.	n.d.	n.d.
GRI EN30	Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo	71 a 74	<i>(deduzidos os proveitos)</i>		
	Gestão de resíduos		266 465,78 €	191 787,37 €	162 255,47 €

Efluentes líquidos (monitorização)		3 752,53 €	2 177,32 €	1 827,79 €
Emissões gasosas (monitorização)		n.a.	281,67 €	n.a.

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL

Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012
GRI LA1	Mão-de-Obra total, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho	45 a 47	No final do ano, o efetivo da CARRIS era constituído por um total de 2771 colaboradores.	No final do ano, o efetivo da CARRIS era constituído por um total de 2634 colaboradores.	No final do ano, o efetivo da CARRIS era constituído por um total de 2396 colaboradores.
GRI LA2	Criação de empregos e taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região	45 a 47	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 efetivos para um eficiente exercício da atividade.		
GRI LA3	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial.		n.a.	n.a.	n.a.
GRI LA4	Percentagem de empregados representados por organizações sindicais		89,30%	89,75%	86,00%
GRI LA7	Taxa de absentismo	48	Global = 5,5% (2,2% por doença) - Informação mais detalhada no Relatório e Contas	Global = 5,1% (1,3% por doença) - Informação mais detalhada no texto deste Relatório	Global = 6,2% (2,1% por doença) - Informação mais detalhada no texto deste Relatório
GRI LA10	Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria	48 e 49	64 067 h de formação, abrangendo um total de 1 522 colaboradores	49 032 h de formação, abrangendo um total de 1 306 colaboradores	33 710 h de formação, abrangendo um total de 1 146 colaboradores
GRI LA12	Percentagem de colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e de progressão na carreira	52	87,54%	100,00%	100,00%
	Taxa de Formação (‰) = Horas de Formação / Horas de Trabalho potencial x 1000	49	14,07‰	10,36‰	8,23‰
GRI LA13	Proporção homem / mulher e outros indicadores de diversidade culturalmente apropriados		2525 / 246 (91%/ 9%)	2398 / 236 (91%/ 9%)	2170 / 226 (90,5% / 9,5%)

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 da Empresa
GRI HR2	Percentagem de fornecedores e empresas contratadas submetidas a avaliações relativas a direitos humanos		Ações de sensibilização/ Elab. contratos com requisitos de Responsabilidade Social
GRI HR4	Política global e procedimentos ou programas que previnam formas de não discriminação		Monitorização de Aspetos de Responsabilidade Social (meios: Portal Colaborador)
GRI HR5	Política de liberdade de associação		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 SO1	Impactes sobre as comunidades	39 a 45; 57 a 65	Ao longo de mais de 140 anos de existência, a CARRIS contribuiu de forma decisiva para o fomento da cultura na cidade de Lisboa e para o desenvolvimento de uma memória coletiva comum a todos os lisboetas, mas também aos que passam pela capital e usufruem da rede de transportes disponível.
GRI SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de risco à corrupção		A Empresa dispõe de um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção - área de compras; adesão ao projeto "GestãoTransparente.org" que inclui simulador de gestão de riscos de corrupção
GRI SO3	Percentagem de trabalhadores que efetuaram formação em políticas e práticas anti-corrupção		Ações de sensibilização aquando da certificação em Responsabilidade Social
GRI SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção		n.a.
GRI SO8	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	40	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	26 e 27; 29 a 34	SAEIP e SIP. Informações relativas ao serviço, disponíveis nas paragens e no interior dos veículos.
GRI PR5	Satisfação do cliente	44 e 45	O Inquérito de Satisfação do Cliente é realizado anualmente.
GRI PR6	Observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	11 e 12; 19 e 20;25	Compromisso para com o Cliente e com a Política da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social. 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 2010	Resultados 2011	Resultados 2012
	Veículos - Idade Média (31 Dez)	24			
	- Autocarros		6,7 anos	7,3 anos	7,6 anos
	- Carros Elétricos		15 anos	16 anos	17 anos

Autocarros - Tipologias	14 e 15	752	704	632 (a)
		a) 16,1% Euro 2 + 60,5% Euro 3 + 6,0% Euro 4 + 14,2% Euro 5 + 3,2% EEV		
• Minis		36 Euro 3	35 Euro 3	34 Euro 3
• Médios		20 Euro 4	20 Euro 4	20 Euro 4
• Standard		606	562	488
- Gasóleo		549	505	433
		161 Euro 2 + 348 Euro 3 + 40 Euro 5	117 Euro 2 + 348 Euro 3 + 40 Euro 5	45 Euro 2 + 348 Euro 3 + 40 Euro 5
- Gás Natural		57	57	55
		17 Euro 2 + 20 Euro 4 + 20 EEV	17 Euro 2 + 20 Euro 4 + 20 EEV	17 Euro 2 + 18 Euro 4 + 20 EEV
• Articulados	90	87	90	
	40 Euro 2 + 50 Euro 5	37 Euro 2 + 50 Euro 5	40 Euro 2 + 50 Euro 5	
Carros Elétricos - Tipologias	14			
- Ligeiros Históricos		39	39	39
- Articulados		10	10	10
- Reserva		8	8	8
- Turismo		8	8	8
Ascensores	15	6	6	6
Elevadores		2	2	2
Passageiros transportados no modo autocarro	14	220,6 milhões	214,3 milhões	167,5 milhões
Passageiros transportados no modo elétrico	14 e 15	20 milhões	18,3 milhões	15,2 milhões
Intensidade de tráfego – autocarros (Veículos x km)	39	39 377 629 km	36 296 016 km	32 677 498 km
Intensidade de tráfego – modo elétrico (Veículos x km)	39	1 998 734 km	1 879 915 km	1 803 086 km
Extensão da Rede de Autocarros	14	678 km	680 km	669,9 km
Extensão da Rede de Elétricos	14	48 km	48 km	47,5 km
N.º Incidentes, em exploração	41 e 42	3 647	3 612	3068
N.º Acidentes, em exploração	40 e 41	1 602	1 331	1221
Número de reclamações de Clientes	42 a 44	2 101 reclamações de serviço e 933 queixas de pessoal	2 301 reclamações de serviço e 946 queixas de pessoal	2 159 reclamações de serviço e 977 queixas de pessoal
Tempo médio de resposta a Clientes	42	5,3 dias	4,9 dias	5,4 dias
Taxa de ocupação	14			
Autocarros		21,1%	22,3%	19,0%
Elétricos		25,1%	24,8%	20,7%
Corredores BUS (km e %)	14	73,8 km do total da Rede de autocarros (10,9%)	72,7 km do total da Rede de autocarros (10,7%)	75,1 km do total da Rede de autocarros (11,2%)
ISC – Índice da Satisfação do Cliente	44 e 45	67,7%	67,3%	65,3%

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade, a CARRIS adotou a metodologia do "Global Reporting Initiative" – GRI 3, refletindo também as preocupações, os desafios e os objetivos para o Sector dos Transportes.

A conformidade do seu conteúdo é assegurada, quer por uma informação detalhada e rigorosa, quer por uma monitorização sistemática da atividade com os correspondentes Indicadores de Desempenho:

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

A CARRIS agradece aos Clientes, Fornecedores, Entidades Institucionais e demais Partes Interessadas o seu contributo para a atividade da Empresa, na área da Sustentabilidade, ao longo do ano de 2012. A CARRIS pretende continuar a melhorar o seu desempenho, em termos globais, indo ao encontro das necessidades e exigências dos seus Clientes e ser, cada vez mais, um fator de sustentabilidade na vida da cidade de Lisboa e respetiva área metropolitana.

Sede Executiva

Endereço: Alameda António Sérgio, n.º 62
Complexo de Miraflores
2795-221 Linda-A-Velha
Telefone: 21 361 30 00

Sede Social

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

www.carris.pt