



RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE
2011



MENSAGEM DO PRESIDENTE

O Relatório de Sustentabilidade de 2011 contém um relato detalhado e fundamentado das ações desenvolvidas pela CARRIS no âmbito da estratégia de desenvolvimento sustentável que a empresa definiu e concretiza.

Privilegiando a abordagem na perspetiva do “triple bottom line”, o Relatório identifica e caracteriza as ações desenvolvidas no pilar económico, no pilar social e no pilar ambiental, evidenciando que a Sustentabilidade é o resultado de uma abordagem multidisciplinar integrada.

No tempo presente, tão marcado pela incerteza, as empresas terão de valorizar, de forma crescente, o seu desenvolvimento de modo continuado, procurando atingir equilíbrios e compromissos entre diferentes perspetivas.

Rigor na gestão dos recursos, finitos e escassos, modelos de governo societário transparentes, redução de impactos causadores de danos ao ambiente, designadamente no tocante à emissão de gases com efeito de estufa, reforço do relacionamento com a envolvente social externa à empresa, evidenciando um elevado sentido de cidadania corporativa, dispendo de um quadro de Colaboradores competentes e motivados, são exigências a que as empresas não podem deixar de dar resposta, na sua atividade normal.

Os “Stakeholders” estão cada vez mais atentos e exigentes e sabem reconhecer e recompensar as empresas que se comprometem, assumindo e adotando as melhores práticas, com o desenvolvimento sustentável, porque estas empresas serão os motores do desenvolvimento futuro e uma referência para as demais.

É para se afirmar como uma referência, no domínio da mobilidade urbana, que a CARRIS diariamente trabalha, há quase 140 anos.

Este Relatório visa permitir aos nossos “Stakeholders” uma avaliação objetiva da realidade atual da Empresa e da forma como procuramos construir o nosso futuro, enquanto agente ativo de soluções sustentáveis e inovadoras de mobilidade urbana.

Lisboa, 09 de Março de 2012

O Presidente do Conselho de Administração

1

ENQUADRAMENTO DA EMPRESA



AR COM

Mercedes-Benz





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 cessado em 1915.



○ 1944

Em 9 de Abril, utilizando veículos adquiridos em 1940 para a Exposição do Mundo Português, é inaugurado oficialmente o serviço de autocarros.

○ 1973

Em 21 de Dezembro, pelo Decreto-Lei nº. 688/73, é rescindido o contrato de arrendamento à L.E.T.L.. Simultaneamente, 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 Euro3, a fornecer a partir de 2004 (40 Minis e 368 "Standard" dos quais 20 a Gás Natural).

Início do fornecimento do Sistema de Bilhética sem contacto.

● 2004

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, aprovado pela APCER – Associação Portuguesa da Certificação.

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

A 9 de Setembro é lançada a 1ª fase da "REDE 7", 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 de Transportes Públicos - com o Desenvolvimento Sustentável, como "Pledge Charter Signatory".



2007

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

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

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

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

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

2008

É lançada a 2ª fase da "REDE 7".

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

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

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

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

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

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

Início do processo de reposicionamento da marca CARRIS, através de uma abordagem inovadora em transporte público, fazendo uso do marketing 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 carreiras (mais de 50%).

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

2010

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

É lançada a 3ª fase da “REDE 7”.

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

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

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

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.

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 2011, o transporte a cerca de 232,7 milhões de passageiros.

Compromisso para com o Cliente

A CARRIS assume, 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 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:

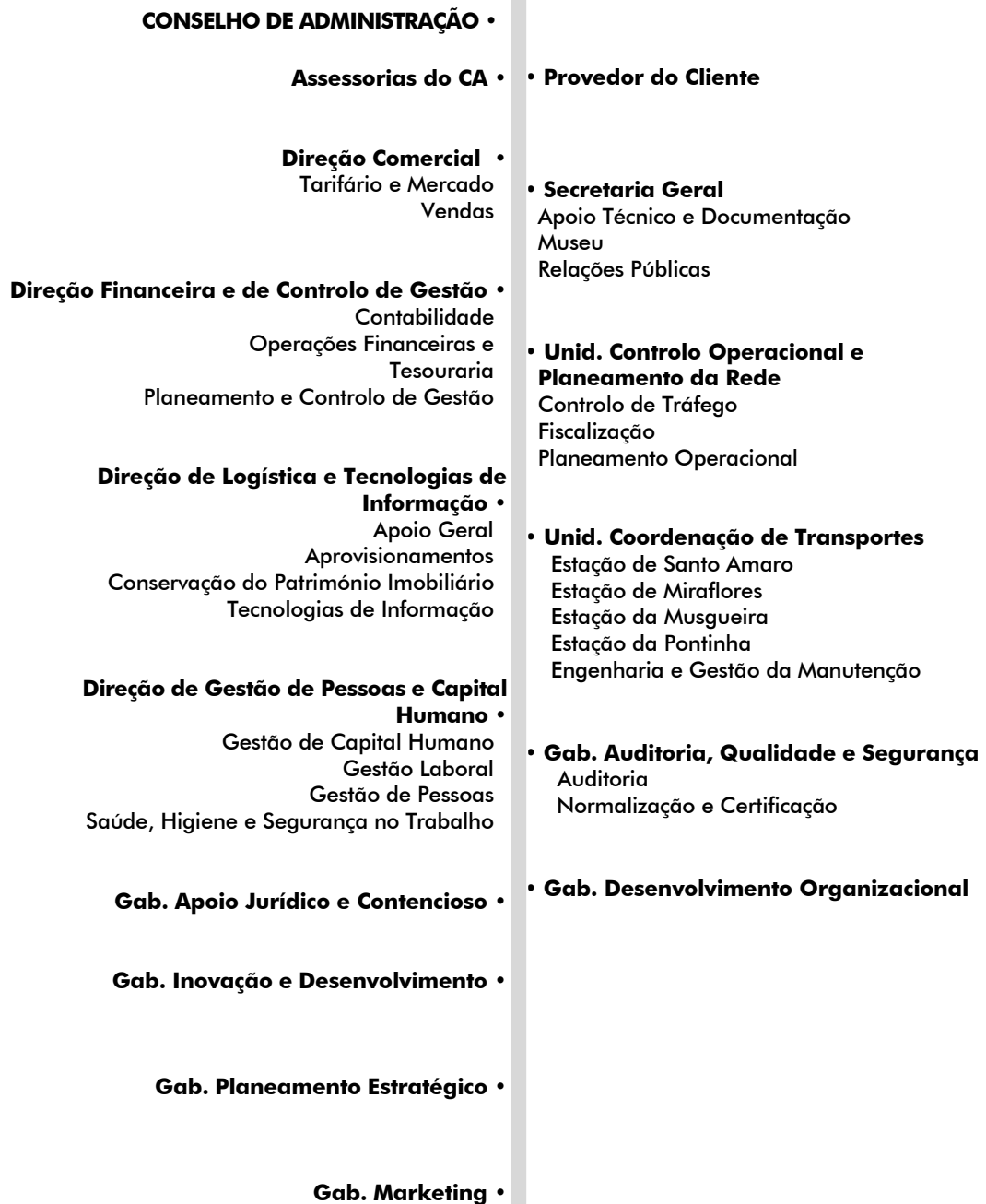
- Excelência;
- Qualidade;
- Inovação;
- Rigor;
- Sustentabilidade.

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**.





1.4. ESTRUTURA DA REDE

Autocarros

A frota de autocarros de Serviço Público é composta por 704 veículos. A Rede de Autocarros tem 80 carreiras regulares, sendo 59 urbanas e 21 suburbanas (incluindo 8 carreiras da Rede da Madrugada e 3 carreiras de exploração conjunta Carris - Carristur). A Rede estende-se por 680 km, sendo 72,7 km em corredores reservados a transportes públicos (faixas BUS).

No final do ano de 2011, os 704 autocarros estavam distribuídos da seguinte forma:

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

Relativamente a 2010, verifica-se um decréscimo na frota de autocarros, com menos 48 unidades em relação ao ano anterior.

A CARRIS transportou na frota de autocarros 214,3 milhões de passageiros, menos 2,9% versus 2010, correspondendo a 724 milhões de passageiros x km e a uma taxa de ocupação de 22,3% (21,1% no ano anterior).

Elétricos

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

Em 2011, a CARRIS transportou nos Carros Elétricos 16,0 milhões de passageiros, menos 8% versus 2010, correspondendo a 44,4 milhões de passageiros x km e a uma taxa de ocupação de 24,8% (25,1 % 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 2,3 milhões de passageiros, em 2011, pelo que, em termos globais, o modo elétrico transportou 18,3 milhões de passageiros.

Serviço para Deficientes

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

Este serviço destina-se a pessoas que, pelas suas dificuldades de locomoção, não podem utilizar os veículos da frota da CARRIS, exigindo veículos especialmente adaptados, podendo fazer-se acompanhar de uma pessoa, quando necessário. Trata-se de um serviço que 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 2011, foram percorridos 119 916 km, no âmbito deste serviço e transportados 13 007 passageiros.



1.5. CARACTERIZAÇÃO E RELAÇÃO COM OS “STAKEHOLDERS”

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

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



Relação da CARRIS com os seus " Stakeholders "

"Stakeholders"	Valores de Interesse
Clientes	Eficiência, Qualidade, Acessibilidade, Condições de prestação de serviço, Segurança, Conforto, Minimização de transbordo.
Comunidades Locais	Melhoria de serviço, Intervenção na rede viária, Ajustamento de serviço.
Colaboradores	Estratégia da Empresa, Formação, Condições e Instruções de trabalho.
Meios de Comunicação Social	Informação privilegiada, institucional e de serviços para Clientes.
Fornecedores	Indicadores especializados, prazos, encargos, cumprimento das especificações dos contratos.
Entidades Institucionais	Intermodalidade, Eficiência, cumprimento de metas.
ONG's	Preocupação com a inclusão social, necessidades especiais, melhoria de serviço, sustentabilidade e inovação
Outros (Operadores de Transporte)	Intermodalidade.



2

ENQUADRAMENTO DA
SUSTENTABILIDADE



2. ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE

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

2.1.POLÍTICAS-CHAVE E INICIATIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

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

- Contribuir para a melhoria da qualidade do Sistema de Transportes na Área Metropolitana de Lisboa, assegurando a mobilidade dos Clientes, em função das suas necessidades e expectativas;
- Aumentar a eficácia e eficiência do Serviço de Transporte Público de Passageiros através da adequação da Oferta à Procura e da racionalização dos recursos e métodos utilizados;
- Cumprir permanentemente os requisitos e compromissos assumidos e expressos na Carta do Cliente, de forma a obter a sua confiança e preferência relativamente ao serviço prestado;
- Aumentar progressivamente o grau de satisfação dos Clientes, medido através de inquéritos periódicos de avaliação;
- Melhorar continuamente o serviço oferecido, aumentando a regularidade, fiabilidade, conforto e segurança do transporte, prevenindo a poluição através de investimentos que privilegiem as novas tecnologias, a renovação e modernização da frota e a formação de recursos humanos. Para o efeito, estabelece metas de desempenho e apoio a Fornecedores e Clientes na implementação de políticas coerentes com estes princípios;
- Desenvolver uma política energética e ambiental adequada, reduzindo progressivamente as emissões e o consumo dos recursos naturais e de energia e procedendo à valorização dos resíduos, a fim de minimizar os impactes e efeitos globais, inerentes à atividade da empresa;
- Promover a inovação a todos os níveis da Organização, ciente de que à inovação



cabe um papel estratégico no reforço da competitividade e na afirmação empresarial; em Abril de 2010, a CARRIS procedeu à criação de um Comité de Inovação, com o intuito de dinamizar a inovação no âmbito da empresa e suas participadas.

- Promover e assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável para os seus Colaboradores e Prestadores de Serviço.

Carta de Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável

Na sequência da assinatura, em Setembro de 2007, da Carta de Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável, da 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 BCSO 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. ANÁLISE DO ANO DE 2011

Apresentam-se, a seguir, as realizações mais relevantes da Empresa, levadas a efeito no ano de 2011.

• Frota de Autocarros

Após um esforço de investimento que ultrapassou os 92 milhões de euros na aquisição de 538 novos autocarros de 2004 a 2010, em 2011 não se verificou qualquer aquisição.

Os constrangimentos económico-financeiros impostos ao Sector Empresarial do Estado obrigaram, não só à contenção dos investimentos mas, igualmente, a uma reformulação do plano operacional de Oferta. A diminuição de necessidades resultante dessa reformulação levou a uma redução de 48 veículos no efetivo da frota.

A idade média da frota passou de 6,7 anos, no final de 2010, para 7,3 anos. Os veículos retirados da frota foram os mais antigos, com pior desempenho económico e ambiental.



• **Manutenção**

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) continua a assegurar a manutenção de 248 autocarros "Standard" (148 MAN 18.310 HOCL e 100 MAN 18.280 HOCL).
- A CarrisBus procede à manutenção integral da frota de elétricos e dos restantes segmentos da frota de autocarros.

• **Ajustamento da Rede**

Ao longo do ano verificou-se um processo dinâmico de ajustamento da Oferta à Procura, baseado numa monitorização permanente do Serviço, do qual resultaram as seguintes medidas:

Fevereiro 2011

- Carreira 1 ("Night Bus") - suspensão da carreira
- Carreira 729 - alteração de percurso via Pólo Universitário da Ajuda, para viagens realizadas em horário de inverno, com partidas de Belém às 22:40 e 23:10 horas.

Março 2011

- Carreiras 7 e 752 - suspensão de funcionamento, confirmada posteriormente em Junho e Maio respetivamente.
- Carreira 12 - encurtamento de percurso aos fins de semana e feriados a Campolide, passando a circular entre Est. Sta. Apolónia e Campolide.
- Carreiras 39, 92, 204 e 780 - supressão de funcionamento.
- Carreira 49 - alteração de percurso passando a circular via Campo Pequeno.
- Carreira 96 (carreira de exploração conjunta Carris - Carristur) - alteração de percurso e paragens de forma a efetuar a paragem Sete Rios "Expressos", também no sentido Estação Oriente.
- Carreira 702 - encurtamento de percurso aos dias úteis ao Marquês de Pombal.



- Carreira 706 - encurtamento ao Cais Sodré, passando a circular entre Cais Sodré e Est. Sta. Apolónia.
- Carreira 727 - encurtamento ao Saldanha aos sábados à tarde, domingos e feriados, passando a circular entre Saldanha e Restelo.
- Carreira 729 - serviço aos fins-de-semana e feriados - a carreira passa a circular via Cemitério de Carnide entre as 8:30 e as 17:30 horas.
- Carreira 745 - encurtamento ao Terreiro do Paço, passando a circular entre o Terreiro do Paço e Prior Velho.
- Carreiras 768 e 781 - supressão de funcionamento aos fins de semana e feriados.

Abril 2011

- Carreiras 22, 713, 716, 720, 726, 740, 742, 760FS, 767, 797 e 203 - alteração de percurso e paragens na área do Arco Cego, devido a alteração do esquema viário.
- Carreira A / 400 - a carreira A, explorada pela Carristur, passou a ser explorada conjuntamente pela Carris e Carristur, assumindo a identificação de carreira 400, com alteração de percurso.
- Carreira 98 - estabelecimento da carreira "Algés - F. Champalimaud".

Julho 2011

- Carreira 210 - nova paragem "Portela / Av. República", sentido Prior Velho.
- Carreira 714 - alteração de percurso e paragem no Restelo, passando a circular via R. Luís Castanho de Almeida e Av. Ilha da Madeira, sentido Praça da Figueira.

Setembro 2011

- Carreiras 21, 713, 716 e 777 - supressão de serviço aos fins de semana e feriados
- Carreiras 79, 732 e 18E - supressão de serviço aos sábados à tarde, domingos e feriados
- Carreira 201 - nova paragem de descida na Av. 24 de Julho, antes da carreira aceder ao terminal no Cais do Sodré.
- Carreira 740 - supressão da carreira
- Carreira 760 - encurtamento ao Martim Moniz, aos fins de semana e feriados.



Outubro 2011

- Carreira 706 - alteração de terminal no Cais Sodré.
- Carreiras 713, 716, 726, 742, 797 e 203 - alteração de percurso e terminais na área do Arco Cego, devido a alteração do esquema de circulação.
- Carreira 797 - passou a efetuar a paragem Arco Cego (Av. Miguel Bombarda).

Novembro 2011

- Carreira 720 - alteração de percurso via Av. Afonso Costa até à rotunda das Olaias, destino Picheleira, devido a frequentes interrupções de trânsito na R. Abade Faria e na R. Barão Sabrosa.

Dezembro 2011

- Carreiras 711 e 202 - deslocação do grupo de paragens "Benfica (Mercado)".
- Carreiras 724 e 202 - novo grupo de paragens 13710 e 13711 "Caliça", sito nos acessos à CRIL.

• Melhoria das Condições de Circulação

Em 2011, a CARRIS continuou a efetuar a fiscalização dos corredores BUS e do estacionamento indevido nas paragens, pretendendo sensibilizar os cidadãos para o cumprimento de regras de civismo e de boa conduta e para a necessidade de respeitar os "Corredores BUS" e as regras de estacionamento, em particular, nos locais de paragem dos transportes 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 2011, registaram-se 4882 autuações, 1361 advertências, 299 pedidos de reboque e 10 pedidos de bloqueamento.



Em diversos locais da cidade foram efetuadas repinturas da sinalização horizontal, embora não tenham sido aprovadas novas sinalizações, nomeadamente M12 e M14;

No que respeita à rede de corredores reservados, não houve qualquer evolução, havendo apenas a registar a criação de um pequeno troço de 70 metros, na Estrada de A-da-Maia. Pelo contrário, verificou-se a supressão de vários troços de corredor reservado, por diferentes motivos, numa extensão total de 1107 metros.

Neste contexto, as condições de circulação degradaram-se e verificou-se um aumento significativo do número de quilómetros perdidos por engarrafamentos.

- **Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho (SGI)**

- Os princípios gerais da política do SGI pressupõem os seguintes compromissos:
 - Contribuir para a melhoria do Sistema de Transportes na Área Metropolitana de Lisboa, assegurando a mobilidade dos Clientes, em função das suas necessidades e expectativas;
 - Aumentar a eficácia e eficiência do Serviço de Transporte Público de Passageiros através da adequação da Oferta à Procura e da racionalização dos recursos e métodos utilizados, contribuindo desta forma para a melhoria contínua do serviço oferecido;
 - Cumprir permanentemente os requisitos e compromissos assumidos e expressos na Carta do Cliente, de forma a obter a sua confiança relativamente ao serviço prestado;
 - Respeitar os princípios da responsabilidade social expressos no Código de Ética;
 - Minimizar os riscos para as partes interessadas, que possam advir do desenvolvimento da sua atividade;



- Promover e assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável para os Colaboradores e Prestadores de Serviços;
 - Reduzir progressivamente o consumo dos recursos naturais e de energia, bem como proceder à valorização dos resíduos, a fim de minimizar os efeitos e impactes globais inerentes à atividade;
 - Consultar e considerar as expectativas dos Clientes, Colaboradores e outras partes interessadas significativas visando o aumento progressivo do seu grau de satisfação;
 - Cumprir todos os requisitos legais, ou outros que a Organização subscreva, aplicáveis aos seus serviços e atividade;
 - Dar a conhecer os princípios e compromissos anteriormente definidos e envolver as partes interessadas no respeito pelos mesmos.
- Os processos de certificação encetados nos últimos anos têm sido determinantes na consolidação e modernização da Empresa.

Apesar dos diversos condicionalismos económico-financeiros, a CARRIS pretende prosseguir na melhoria da qualidade do serviço prestado 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.

- A CARRIS iniciou, em 2011, o processo de certificação do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, o qual será integrado no Sistema de Gestão Integrado (SGI), prevendo-se a sua conclusão no 1.º semestre de 2012.

De 20 a 29 de Abril de 2011, foi realizada, pela APCER, a auditoria de renovação do Sistema de Gestão da Qualidade (pela NP EN ISO 9001) e do Sistema de Gestão Ambiental (com base na NP EN ISO 14001), bem como a auditoria de acompanhamento ao Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (de acordo com a NP 4397 / OHSAS 18001), tendo sido mantidas as diversas certificações.

O processo de certificação, nas várias vertentes, tem contribuído para a otimização de processos e projetos que têm vindo a ser concretizados, através de um processo de melhoria contínua, bem como para a definição de uma plataforma de boas práticas.

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



Serviço de Transporte - Certificação de novas Linhas / Carreiras

- No período de 2006 a 2011, a CARRIS obteve, faseadamente, a certificação de 64 carreiras (cerca de 67% do total de carreiras), das quais quatro foram suspensas, em 2011, devido a ajustamentos na Oferta.
 - Encontra-se a decorrer o processo de candidatura para a certificação de mais 6 Linhas/Carreiras de autocarros, presumindo-se a sua conclusão no 1.º semestre de 2012.
 - A certificação do Serviço evidencia o comprometimento da CARRIS com a prossecução da melhoria contínua da qualidade e o seu contributo para a afirmação do Transporte Público como elemento-chave para o Desenvolvimento Sustentável, assegurando o cumprimento dos níveis de qualidade do serviço e permitindo a redução de custos da não qualidade, a melhoria da imagem da Empresa, o aumento da satisfação dos Clientes, a fidelização/ aumento destes e em querer fazer a diferença no sector da atividade.
- **Inovação e Desenvolvimento – Ações Desenvolvidas**

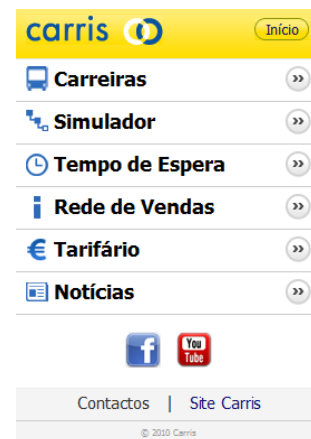
● A Tecnologia enquanto agregador dos valores da Marca

CARRIS LANÇOU SITE EM VERSÃO MOBILE

O acesso à informação, a partir de qualquer sítio e a qualquer hora é, atualmente, uma verdadeira comodidade. A CARRIS reconheceu nesta nova atitude, uma oportunidade para estar presente nos dispositivos móveis dos seus Clientes.

Devido às diferentes necessidades de mobilidade dos utilizadores, às características dos telemóveis, a internet móvel diferencia-se da convencional, tendo sido necessário criar sites especiais para estes aparelhos – mobile sites – de forma a facilitar a navegação e otimizando a experiência do utilizador.

Foi com este objetivo que a CARRIS lançou em Janeiro uma versão mobile do site, disponível em <http://m.carris.pt/>, o qual recebeu 98 467 visitas, das quais, 21,69% foram feitas a partir de Iphones, 19,14% de Android e 10,85% de Windows.





CARRIS LANÇOU DESKTOP WIDGET

A CARRIS lançou, no início de 2011, uma aplicação para o ambiente de trabalho dos computadores, um *desktop widget*, com conteúdos CARRIS. Assim, a CARRIS possibilita aos seus Clientes, terem no ambiente de trabalho do seu computador, a informação diária da Empresa de uma forma expedita, facilitando a interação entre as duas partes e criando um envolvimento mais personalizado entre o utilizador e a CARRIS.



CARRIS LANÇOU APLICAÇÃO PARA SMARTPHONE

Ainda em Dezembro de 2011, a CARRIS lançou uma Aplicação para smartphones Nokia, disponível gratuitamente para download na



OVI store. Desenvolvida, em parceria, pela CARRIS, Nokia e Agência Innovagency, visa ceder aos Clientes toda a informação sobre transportes públicos da cidade de Lisboa, com as seguintes temáticas base: carreiras, simulador, tempos de espera, rede de vendas, tarifário, notícias e contactos.

CAMPANHA "EM LINHA"

Esta iniciativa, lançada no mês de Novembro, pretendeu dar a conhecer aos Clientes a existência do serviço "Em Linha ao minuto" e respetivas funcionalidades: sms ao minuto, e-mail ao minuto, painel ao minuto e o site da CARRIS.

Esta campanha esteve presente na frota CARRIS

em molduras traseiras de publicidade exterior e no website www.carris.pt. Foram, também, inseridos banners no Fórum Estudante Online e no site Arquiteturas. Esta campanha repercutiu-se, nos meses seguintes, num acréscimo de mais de 150 utilizações mensais, quer nos serviços sms, quer no correio eletrónico.





MENOS UM CARRO | NOVO SITE

A CARRIS lançou um novo site do “Movimento Menos um Carro”, mais simples de navegar, com mais notícias e informações sobre mobilidade sustentável e com uma ligação às redes sociais mais intuitiva.

O novo site preserva todas as notícias relacionadas com a mobilidade sustentável publicadas desde o primeiro dia, permitindo a pesquisa de informações sobre parceiros e sobre o próprio movimento. O Índice de Mobilidade Sustentável (IMS) foi igualmente reformulado e simplificado, permitindo comparações de resultados e a partilha imediata através das redes sociais.



Lançado há quase ano e meio 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.

Em Setembro de 2011, a Secretaria de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações aderiu ao movimento, na qualidade de parceira.

● Relação Emotiva com os Lisboaetas

CARRIS NA RECEÇÃO AO CALOIRO 2011

Com o objetivo de estreitar laços e estabelecer uma relação mais próxima e familiar com o “target” jovem, a CARRIS decidiu estar presente num dos momentos marcantes na vida de qualquer jovem: a entrada para a faculdade.



Este é um momento em que se repensam opções e se tomam decisões, também no domínio da mobilidade. São cerca de 80 000 novos alunos, que anualmente chegam às Instituições de Ensino Superior, 43% dos quais são alunos que mudam de distrito de residência, uma oportunidade que a CARRIS entendeu não perder.

A CARRIS definiu a sua presença junto do público jovem em três moldes diferenciados:

Presença na receção ao Caloiro em 2011/2012 com diversas iniciativas de branding que procuraram envolver os jovens com a marca CARRIS, nas quais foi distribuído um “kit caloiro”, constituído por um desdobrável do mapa de rede, um voucher de oferta e um íman



em forma de elétrico. Esta ação gerou uma adesão muito forte e foi, posteriormente, transportada para as redes sociais, dando continuidade ao movimento criado.

A CARRIS decidiu, ainda, estar presente na “Fórum Estudante”, uma publicação (em formato papel e digital) muito procurada pelos jovens universitários, tendo a CARRIS feito uma inserção publicitária neste meio, com vista a esclarecer eventuais dúvidas de Clientes acerca da oferta de serviços da CARRIS.

A CARRIS reuniu, ainda, todos os pedidos de informação que chegaram, ao longo do ano, de universidades e jovens universitários sobre a rede de oferta CARRIS e criou um correio eletrónico dinâmico para responder às principais dúvidas de um recém-Cliente CARRIS.

PASSATEMPO CARRIS LOVE

A CARRIS apostou na vertente on-line e criou um passatempo interativo junto dos seus seguidores do site e página do Facebook. Os Clientes CARRIS foram convidados a tirar fotografias alusivas à CARRIS e ao Dia dos Namorados e a registá-las no site, tendo as melhores fotografias sido colocadas na página do Facebook para serem votadas. A fotografia com mais “likes” ganhava 2 passes anuais CARRIS.



Fotografia vencedora - Bernardo Rafael



MENU COM SABOR A "BICA"

Em Setembro foi realizada uma ação de charme no Ascensor da Bica, com a participação do restaurante "Taberna Tosca", para promoção deste Ascensor que é monumento nacional desde 2002.

A CARRIS convidou o Arquiteto António Costa Lima para realizar uma ilustração sobre o Ascensor da Bica, que figurasse no menu da "Taberna Tosca", durante uma semana, ilustrando o menu de almoço e chamando a atenção de todos os que por ali passassem. Foi uma ação diferente, que atraiu a atenção de diversos Clientes que utilizaram o Ascensor naquele dia, comentando e partilhando com o artista histórias sobre este veículo.

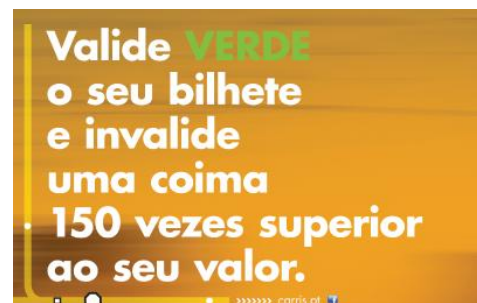


O convite para um almoço diferente, com sabor a "Bica", permitiu que os Clientes desfrutassem, também, de uma viagem no que é considerado o Ascensor com o percurso mais pitoresco da cidade de Lisboa.

Comunicação de Produto

CAMPANHA "VALIDE VERDE"

No mês de Novembro, a CARRIS lançou esta campanha destinada a sensibilizar os Clientes para a necessidade de procederem à correta validação do título de transporte, evitando as consequências inerentes ao desrespeito pelas regras e normas neste domínio. Toda a campanha foi, ainda, acompanhada de informação *online* no site da Empresa.



ENTRADA EM VIGOR DO PASSE SOCIAL+

Em Setembro de 2011, foi criada pela Portaria nº 272/2011 um novo passe bonificado designado por **SOCIAL+**, destinado a agregados familiares que, comprovadamente, afirmam rendimentos reduzidos. O Passe Social+ surge como complemento social alternativo aos títulos de transporte já existentes, incentivando a utilização regular do transporte coletivo de passageiros, de uma forma intermodal.





Este novo passe tem um desconto de 25%, relativamente ao preço das correspondentes modalidades normais, tendo sido divulgado aos nossos Clientes através de uma campanha de comunicação que esteve presente nos veículos e no website da Empresa, em www.carris.pt.

NOVO PASSE: PARQUE & TRANSPORTES PÚBLICO

A CARRIS, juntamente com o Metropolitano de Lisboa, a OTLIS, a EMEL e a Empark, lançou um novo título de transporte, em Outubro, assente no cartão Lisboa Viva - sistema "park&ride" recarregável, que permite usufruir de estacionamento e utilização dos transportes públicos CARRIS e Metropolitano de Lisboa.



Este sistema foi concretizado nos parques do Colégio Militar, Sete Rios, Álvaro Pais, Biblioteca, Universidade, Campo Grande, Areeiro, Docas e Alvalade XXI. No total, esta oferta representa 5 000 lugares disponíveis.

Comunicação Institucional – Campanhas e ações

AJUSTAMENTOS DA REDE CARRIS 2011

A CARRIS lançou, no mês de Março, um conjunto de alterações na sua Rede, no âmbito do processo dinâmico e regular de ajustamentos da Oferta à Procura, tendo em conta a preocupação de prosseguir o aumento dos níveis de eficiência na gestão dos recursos alocados, designadamente num ano de grande contenção financeira.

Estas alterações afetaram 14 carreiras ou troços de carreiras, tendo a CARRIS assegurado alternativas com outras carreiras da sua Rede e melhorado a articulação com o Metropolitano, numa lógica intermodal.

Para divulgar estas alterações na Oferta, a CARRIS lançou uma campanha de comunicação de carácter informativo.





ANIVERSÁRIO ASCENSORES CARRIS | PARCERIA COM OS CTT

Os CTT associaram-se à CARRIS, através do lançamento de carimbos comemorativos, com o objetivo de assinalar os dias dos aniversários de cada Ascensor, bem como o Dia Internacional dos Museus.



No dia de cada aniversário, os Clientes puderam adquirir um Inteiro Postal com um carimbo único, alusivo a esta data, realizado pelo designer Francisco Galamba.

Foram produzidos 5 000 Inteiros Postais, no âmbito desta iniciativa.

CARRIS PRESENTE 2011 | LINHA DA ALEGRIA

Em Dezembro de 2011, a CARRIS prosseguiu a campanha de cariz social “Linha da Alegria| CARRIS Presente”. A ação dividiu-se numa vertente interna e numa vertente externa.



Na vertente externa, um autocarro decorado esteve parqueado junto ao Centro Comercial das Amoreiras, da Gare do Oriente e do El Corte Inglés, funcionando como ponto de recolha de bens de primeira necessidade para serem doados à instituição ENTRAJUDA. Na vertente interna, foram colocados nos vários Complexos e Estações, caixotes decorados com a imagem “CARRIS PRESENTE” onde os Colaboradores puderam deixar os seus contributos para esta causa.

Desta ação resultou a recolha de um total de cerca de 524 kg de bens e artigos.

Comunicação Interna

CAMPANHA INTERNA “VACINAÇÃO DA GRIPE”

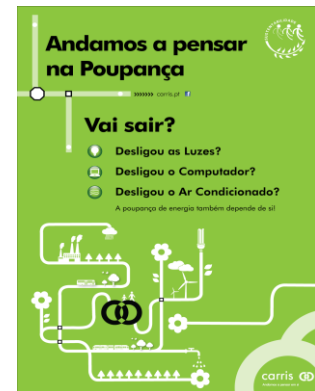
No âmbito da responsabilidade social para com os seus Colaboradores, a CARRIS lançou, no mês de Julho, uma campanha interna alusiva à “Vacinação contra a Gripe”, através da qual todos os Colaboradores poderiam, mediante inscrição prévia, receber de forma gratuita a vacina, aplicada nos diversos Postos Médicos.





CAMPANHA INTERNA POUPANÇA DE ENERGIA

Tendo em conta a preocupação com a temática da eficiência energética, a CARRIS apostou na criação de uma campanha interna, com vista a promover a poupança de energia nos vários edifícios e instalações da Empresa. Sobre o tema “Andamos a pensar na Poupança”, a campanha contou com a colocação de vários cartazes e o envio de correio eletrónico sobre várias temáticas: iluminação, ar condicionado e material informático.



FEIRA DO LIVRO

Andamos a ler, andamos a pensar. Em 2011, a Empresa deu continuidade a esta ação interna; a Feira esteve presente nos vários Complexos / Estações, permitindo aos Colaboradores a aquisição de livros com descontos.

Foram feitas duas edições desta Feira, uma em Junho e outra em Dezembro.



MOB TV

A televisão corporativa da CARRIS contou, em 2011, com algumas novidades e melhorias, designadamente:

- Criação de novas rubricas – curiosidades CARRIS
- Criação de novas animações
- Criação de novos separadores de rubricas
- Inserção de diversos passatempos



Abordagem Comercial

2011 foi um ano de intensificação e de consolidação da abordagem comercial iniciada em 2010. Com um perfil comercial estrategicamente proativo e adotando uma atitude provocadora e disruptiva face ao mercado, a CARRIS procurou dar a conhecer a sua Oferta, reforçar a sua posição e atrair mais Clientes para o transporte público.

No âmbito de uma abordagem comercial mais dinâmica a Clientes Empresariais de grande dimensão, a CARRIS procurou exaltar o romantismo e “glamour” que os tradicionais elétricos lisboetas representam, tendo criado um produto de valor emocional acrescentado.



É também de salientar a ação junto de grandes empresas dos sectores imobiliário, distribuição e restauração, entre outros.

PACOTES VIVA LISBOA COM A CARRIS

Em Maio de 2011 foi lançada esta oferta focada no mercado de turismo e de lazer, com particular incidência no sector hoteleiro.

Com uma imagem criada para o efeito, estes pacotes têm por objetivo a venda nos hotéis da cidade de Lisboa, garantindo o acesso à vasta Rede da CARRIS, conferindo aos Clientes uma elevada mobilidade e dando a conhecer a cidade de uma forma única. Atualmente, são comercializados pacotes com dois cartões 7 Colinas, carregados com 3, 5 ou 10 bilhetes CARRIS 1 Zona.



Para além da promoção do serviço público da CARRIS e do seu Museu, este projeto foi concebido para promover a cidade de Lisboa através da identificação de pontos de interesse turístico num mapa simplificado da Rede de Eléctricos, Ascensores e Elevador.

Em 2011 foram contactadas 74 unidades hoteleiras, tendo-se registado uma forte adesão a este projeto. Neste período, apesar da diminuição verificada no consumo, as encomendas ascenderam a 170 pacotes.

Ainda no âmbito deste projeto, foi criado um pacote especial para Colaboradores, incentivando, assim, o espírito de pertença à CARRIS e promovendo a figura de embaixadores da marca. Numa abordagem interna, a CARRIS promoveu uma campanha "employee-get-member" através da compra, por Colaboradores, de pacotes para oferta a terceiros (foram vendidos nesta ação experimental 24 pacotes, em apenas duas semanas, o que corresponde a 240 bilhetes CARRIS 1 Zona).

PARCERIA CARRIS / DYRUP

A CARRIS e a Dyrup associaram-se sob o mote "Mude a sua vida. Mude a sua casa.", com o objetivo de incentivar os Lisboetas a trocarem o seu automóvel pelos transportes públicos e beneficiarem da oferta de até 50% de desconto em tintas para pintar a casa.



Esta campanha procurou surpreender os mais de 600 000 passageiros que viajam, diariamente, nos veículos da CARRIS, os quais foram preparados com diversas peças informativas da ação (por exemplo, pendurantes em formato



de trinchas, cartazes A2 e folhetos colocados junto às portas de saída).

A Dyrup alcançou um número considerável de contactos e a desejada exposição da marca. A CARRIS procurou um entendimento com a empresa parceira que abrangesse uma contrapartida financeira através da aquisição de títulos de transporte e, ao mesmo tempo, que concedesse aos Clientes uma promoção interessante.

PARCERIA CARRIS / EPUL

Com a mensagem de campanha “A mobilidade começa na sua casa nova” esta parceria teve como principal objetivo uma campanha de experimentação, visando estimular os novos proprietários a refletirem sobre a sua mobilidade.



Na concretização deste projeto foram previstas duas fases. Na primeira, a EPUL enviou uma carta de boas-vindas aos recentes proprietários de casa/ loja/ escritório/ estacionamento, com um desdobrável do mapa de rede CARRIS, convidando as pessoas a deixarem o seu veículo em casa e a viajarem de transportes públicos. Na segunda, com uma abordagem mais próxima e segmentada por zona, foi enviada uma carta contendo um folheto informativo da Oferta CARRIS na zona, gerando curiosidade dos Clientes para conhecerem e utilizarem os transportes públicos. A reforçar este objetivo, juntou-se a cada folheto um Cartão 7 Colinas carregado com 10 Bilhetes, facilitando a experimentação do serviço.

A ação foi pensada para os empreendimentos “Terraço da Cidade” e “Rua São Bento”. O ano de 2012 será de consolidação de alguns projetos, onde se procurará aumentar o volume de negócio e fazer coisas diferentes e melhores, que sejam apreciadas pelo mercado e valorizem a marca CARRIS.

• Sistemas Telemáticos

Sistema de Ajuda à Exploração e Informação aos Passageiros - SAEIP

Ainda não foi possível, em 2011, alargar a todos os postos de gestão de carreiras o conjunto de novas funcionalidades do SAEIP. A sua aplicação, a partir de 2012, permitirá ganhos de eficiência no trabalho da Central de Comando de Tráfego (UCOP/CT) e a obtenção de dados que atualmente não estão disponíveis. Já foi possível, entretanto, passar a aceder aos registos de mensagens trocadas entre operadores da UCOP/CT e os Tripulantes e ajustar os critérios de medição da qualidade do Serviço às exigências da Norma que regula este processo.



Sistema de Contagem Automática de Passageiros a Bordo

Ao longo de 2011, prosseguiu a instalação, calibração e aferição dos sensores automáticos (destinados à determinação dos movimentos de Clientes - entradas e saídas em cada paragem), encontrando-se o projeto em fase de conclusão.

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

Sistema de Informação Geográfica

Durante o ano de 2011, foi aperfeiçoado e atualizado um conjunto de novas funcionalidades do SIGCARRIS, no âmbito do planeamento operacional e gestão da Oferta, tanto ao nível da transformação de coordenadas das paragens produzidas pelo sistema SAEIP, permitindo o cálculo georreferenciado das distâncias entre paragens em utilização nos sistemas SAEIP e GIST / INFOPUB, como ao nível da produção de novos outputs, diretamente a partir do SIG (plantas de carreiras, plantas da Rede).

Na sequência do que foi solicitado pelo IMT, no ano anterior, prosseguiu o carregamento das carreiras no sistema SIGGESC, assegurando-se a compatibilização da base georreferenciada utilizada na CARRIS, com os eixos de via "Navteq" disponibilizados no referido sistema. Garante-se, também, a coerência da informação georreferenciada recorrendo à utilização da ferramenta de análise de rede - "Network Analyst", integrada na licença de "software" ArcGis, na base da qual se construiu o SIGCARRIS.

Também no âmbito do apoio ao SIGGESC, prosseguiu em 2011 o trabalho de carregamento de horários, percursos de carreiras, paragens e outros parâmetros da Oferta da Rede CARRIS, encontrando-se em vias de conclusão.

Continua em preparação o desenvolvimento de novas funcionalidades a partir do SIGCARRIS, nomeadamente a indispensável integração da plataforma SIG com a plataforma do SAEIP, o que permitirá utilizar a plataforma "SIGCarris" para georreferenciar as ocorrências na Rede de Exploração ("pontos negros", em termos de acidentalidade e interrupções de trânsito, por exemplo).

Planeamento Estratégico da Rede - EMMECARRIS

Com base no modelo de planeamento da Rede CARRIS e do sistema de transportes públicos coletivos para a cidade de Lisboa, desenvolvido pela TRENMO em 2009, procedeu-se, a partir do 2º semestre do ano transato, à atualização do modelo EMMECARRIS, tendo em vista a sua conformidade face às alterações entretanto ocorridas na Rede.



Esse processo de atualização, ainda em curso e com algumas limitações, já permitiu, porém, produzir alguns estudos de avaliação dos efeitos esperados face a hipóteses de ajustamentos na Rede.

O modelo permitiu, também, avaliar os impactes mais significativos na acessibilidade em Lisboa, em resultado dos vários cenários de reestruturação da Rede CARRIS (elaborados na parte final de 2011), permitindo antecipar alguns dos efeitos que a evolução esperada para o sistema de transportes em Lisboa, em 2012, poderá induzir na mobilidade e na acessibilidade.

Informação ao Público - INFOPUB

A informação ao público constituiu uma importante “interface” com os Clientes, na qual a CARRIS tem apostado e que se tem traduzido na utilização / adoção de sistemas e metodologias que lhe permitam assegurar fiabilidade e qualidade.

A melhor qualidade de informação traduz-se numa melhoria da imagem percebida pelos Clientes, em relação ao serviço prestado.

Com este propósito, a CARRIS utiliza a ferramenta INFOPUB de automação da produção de informação, permitindo a geração automática de dois tipos de informação ao público: BusMap / Mapas Esquemáticos à Paragem e BusSched / Horários à Paragem.

A CARRIS continua a disponibilizar, nas zonas mais centrais da cidade, onde a Rede é mais densa e complexa, mapas esquemáticos de zona, designados de “Spidermaps”, que privilegiam uma visão global da Rede de transportes, contribuindo para uma melhor perceção do sistema local de transportes.

A CARRIS prosseguiu, ainda, com a melhoria da qualidade da informação, nomeadamente, através da manutenção diária e atualização dos conteúdos e respectivos suportes/postaletes/ chapas.

Gestão Integrada de Sistemas de Transporte - GIST

Trata-se de um “software” criado, em parceria com a OPT, que permite a otimização dos recursos operacionais (motoristas e veículos), constituindo uma ferramenta de apoio à decisão na geração dos horários das viaturas e dos motoristas, incluindo o escalamento diário destes últimos, e que comunica com diversas Aplicações da Empresa (SAEIP, GESBUS, INFOPUB e GRH).

Durante 2011, foram testados e aplicados dois dos três módulos que compõem a versão 3 do GIST (Módulos de Rede, Planeamento e Escalamento). Encontra-se em fase final de aplicação o novo módulo “Planeamento” que, juntamente com a nova versão do módulo “Rede” instalada em 2010, compõem o “Planeamento-Base” da aplicação.



Esta nova versão do módulo, a par do planeamento conjunto de serviços de viaturas e de tripulantes, permitirá o alargamento dos dados enviados para a aplicação SAEIP, resultando, por um lado, num controlo mais eficiente dos horários reais com base nos programados e, por outro lado, numa análise expedita ao nível dos desvios de Oferta.

Posteriormente, será o desenvolvimento da componente de "Escalamento", que permitirá uma maior flexibilização do processo de construção da escala modelo, escalamento integrado de tripulantes e viaturas. No entanto, face às condicionantes económicas, poderá não ocorrer no curto prazo.

Escalamento e Gestão de Viaturas - GESBUS

Esta Aplicação GESBUS permite, de forma automática e otimizada, fazer a Gestão de Viaturas, 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 Viaturas, 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 viaturas e gestão da manutenção.

- **Rede de Vendas da CARRIS**

Não se registaram alterações significativas na rede de vendas da CARRIS, sendo a sua constituição, à data de 31 de Dezembro de 2011, a seguinte:

Rede de Vendas	2010	2011
Lojas mob Carris	2	2
Quiosques mob Carris	4	4
Pontos mob Carris	98	98
Agentes Payshop	258	246
Estações CTT	74	74
Total	436	424



Há a referir a continuação do concurso “Ponto mob+”, com a entrega dos prémios da 2ª edição e a preparação da eleição dos vencedores para a próxima edição, a anunciar no início de 2012. Este concurso visa promover, distinguir e premiar o desempenho dos melhores 5 pontos mob, semestralmente, aos quais é atribuído um prémio (a seleção é feita recorrendo essencialmente à figura de “cliente-mistério” interno).

Aumentos tarifários

Em termos tarifários, 2011 foi pautado por dois aumentos tarifários, em Janeiro e em Agosto, com revisão de preços de 4,47 % e 16,12%, respetivamente.

Em Janeiro foi introduzida uma Tarifa de Bordo diferenciada por rede. O agravamento do preço da Tarifa de Bordo de Elétricos teve como finalidade desincentivar a aquisição de títulos a bordo, que afeta a qualidade do serviço prestado (solução que foi igualmente adotada para o Elevador de Santa Justa, em Agosto), permanecendo válidas todas as outras alternativas em pré-comprados menos onerosas para clientes ocasionais.

Atualização do Contrato ATL/Operadores Urbanos (Lisboa Card)

Foram atualizados os termos do Contrato relativo à participação da CARRIS e do Metro no Cartão Turístico de Lisboa – Lisboa Card. Este título, de cariz turístico, ficou indexado ao Bilhete Carris/Metro 24 h com um desconto de 15% e revisão de preços anual.

Adesão da CP ao Zapping

Em Junho de 2011, a CP aderiu ao Zapping, carregamento de dinheiro nos cartões eletrónicos 7 Colinas ou Viva Viagem e Lisboa Viva, passando desta forma a ser um título de transporte válido em cinco Operadores: CARRIS, Metro, Transtejo/Soflusa e CP.

2.3. PROJECTOS 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;
- **Continuação da reformulação da Rede**, nomeadamente por via das orientações definidas pela Secretaria de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações;
- 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 (semaforização inteligente, nomeadamente a expansão do Sistema Gertrude);
- **Frota de Autocarros**
 - O estudo e adoção de medidas visando a melhoria dos níveis de fiabilidade dos veículos, procurando minimizar eventuais impactos na qualidade do serviço e nos custos de manutenção, que possam advir do inevitável envelhecimento da frota causado pela interrupção do Processo de Renovação.
 - O aprofundamento das questões relacionadas com a utilização racional de energia e com a melhoria da Eficiência Energética, adotando as melhores práticas com este objetivo.
- Aprofundamento das questões relacionadas com a utilização racional de energia e com a **melhoria da Eficiência Energética, nos Edifícios / Instalações da Empresa**, adotando as melhores práticas com este objetivo;
- Continuação do **redimensionamento e formação dos Colaboradores**, designadamente do Pessoal Tripulante;
- **Melhoria contínua do desempenho da Empresa**, compromisso decorrente da Certificação do SGI – Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho;
- **Extensão em 2012 da Certificação do Serviço de Transporte a mais 6 Linhas / Carreiras**;
- **Reforço e aprofundamento do relacionamento da CARRIS com os “Stakeholders”**;
- **Consolidação e desenvolvimento do Sistema de Monitorização do Desempenho dos Motoristas – XTraN DRIVE**;
- **Inovação e promoção de novos negócios em parceria com as Empresas participadas da CARRIS**;
- **Simplificação do Sistema Tarifário da AML**

No último trimestre de 2011 foi iniciado um estudo de simplificação do atual sistema tarifário da Região de Lisboa, enquadrado no ponto IV do Despacho nº 13370/2011 da



Secretaria de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, procurando a promoção dos transportes públicos numa ótica intermodal, com a necessária adequação financeira. Este projeto envolve todos os Operadores de Transporte da Região de Lisboa e as entidades reguladoras de transporte.

As medidas já propostas pelos Operadores de transportes, salientaram duas áreas de intervenção:

Medidas destinadas a Clientes ocasionais:

- Manutenção dos títulos simples de cada Operador e de títulos combinados vocacionados para turistas
- Adoção do título Zapping por todos os Operadores como título intermodal mais simples
- Criação da tarifa Plana nos Bilhetes pré-comprados (uma só zona para as redes CARRIS e Metro)

Medidas destinadas a Clientes habituais (Passes)

- Criação da Tarifa Plana na Cidade de Lisboa (Carris e Metro) - PASSE CIDADE
 - Fusão dos Passes Combinados em que intervêm a Carris e o Metro (Bimodais) num passe de Cidade combinado com um Operador Suburbano (Trimodais)
 - Retificação dos descontos dos passes bonificados e uniformização de critérios de atribuição de bonificação
 - Eliminação de passes de venda reduzida
- **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.
 - A tecnologia NFC permite a validação do título de transporte previamente adquirido, mesmo sem bateria no telemóvel.
 - Este projeto está a ser desenvolvido em parceria entre a OTLIS (Operadores de Transportes da Área Metropolitana de Lisboa), os Operadores de Telecomunicações (Vodafone, TMN e Optimus) e a Oberthur (fornecedora de cartões Lisboa Viva e cartões para telemóveis).
 - **Cartão bancário como cartão de transporte**

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



Numa 1ª fase este projeto terá como mercado alvo o cliente ocasional e numa 2ª fase prevê-se o estudo do seu alargamento aos Clientes de passes.

Neste momento está em desenvolvimento a 1ª fase, que se estima estar concretizada no 1º trimestre de 2012 e que tem como grandes desafios:

- melhorar o serviço ao Cliente,
- fornecer uma nova solução de pagamento de tarifas e
- reduzir custos quer dos Clientes quer dos Operadores.

A 2ª fase deste projeto contemplará cartões bancários com aplicação PayPass/VisaWave, estando em análise os desafios que esta tecnologia apresenta, nomeadamente, a resolução de questões técnicas, financeiras e de estratégia comercial.

- **Criação do Portal Viva**

A criação do Portal VIVA é um projeto em desenvolvimento no âmbito da OTLIS, com início em 2012, visando agilizar e facilitar o uso dos transportes, permitindo aos Clientes particulares e empresariais:

- Efetuar pedidos de cartões;
- Efetuar carregamentos de títulos em cartões;
- Consulta de cartões;
- Obter informação estruturada e conteúdos informativos relativos aos Operadores.

Pretende-se que o Portal possa servir, em complementaridade, as redes de vendas dos Operadores e que seja um espaço privilegiado de comunicação, pelo que irá dispor de uma gestão de conteúdos dinâmica e sempre direcionada para a promoção de serviços de mobilidade. Essa gestão será assegurada pela OTLIS e utilizará as notícias, avisos e outros conteúdos preparados pelos Operadores, numa responsabilidade partilhada por todos os aderentes.

Nos primeiros meses de 2012 irá proceder-se à especificação dos detalhes funcionais, identificação e desenho dos processos a suportar pelo Portal. Para o efeito, serão constituídos quatro grupos de trabalho:

- Grupo I – Empresas de Transporte
- Grupo II – Serviços de Mobilidade, Outros Projetos
- Grupo III – Clientes Particulares, Estudantes, Turistas
- Grupo IV – Comunicação e Informação Geral

Prevê-se que o Portal esteja operacional no início de Agosto de 2012, após uma fase de teste em operação real e de certificação.

3

RESPONSABILIDADES



3. RESPONSABILIDADES

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

Para os quantificar, a CARRIS recorreu ao “Global Reporting Initiative” (GRI), reconhecido internacionalmente e a Indicadores específicos do Sector dos Transportes (ver “**Grelha de Indicadores 2011 - GRI 3 e Específicos do Sector dos Transportes**”).

3.1. RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

A informação económica da Empresa encontra-se detalhada no seu Relatório e Contas. Destacam-se os seguintes valores:

- Rendimentos: as vendas líquidas em 2011 ascenderam a 81 536 114,30 euros, tendo a parcela proveniente da prestação de serviço público atingido os 79 045 167,60 euros;
- Fornecedores: os gastos do ano ascenderam a 41 822 582,55 euros, considerando quer os fornecimentos e serviços externos, quer os consumos de materiais não produzidos internamente; deste total, aproximadamente 50,29% referem-se a gastos com energia - gasóleo, gás natural e eletricidade de tração (21 032 293,49 euros);
- Colaboradores: os gastos com pessoal fixaram-se nos 66 422 654,84 euros, incluindo 50 010 251,78 euros de remunerações, 13 385 219,33 euros de encargos sociais, e 3 027 183,73 euros de encargos com complementos de pensões de reforma;
- Sector Público: foram contabilizados gastos com impostos, diretos e indiretos, no montante de 469 076,95 euros. Foram registados créditos no valor global de 58 456 971,26 euros correspondentes a subsídios atribuídos à Empresa.

Resultado Operacional

Em 2011, o resultado operacional ascendeu a 15,1 milhões de euros, sendo o EBITDA superior a 34 milhões de euros. Estes resultados representam uma melhoria bastante significativa em relação a anos anteriores (comparativamente a 2010, o incremento do resultado operacional é superior a 32 milhões de euros) e são consequência das medidas tomadas no sentido da Empresa assegurar a sua sustentabilidade económica.



3.2. RESPONSABILIDADE SOCIAL

3.2.1. Processo de Certificação

A CARRIS tem em curso o processo de *Certificação do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social*, com base nas Normas ISO 26000 e NP 4469-1 e NP 4469-2, que é o reflexo do compromisso assumido desde a sua génese, privilegiando os aspetos tidos como prioridade para a organização, que passam por envolver os Colaboradores, os Clientes e a Comunidade em geral, consolidando a sua posição no mercado e constituindo uma referência na área da mobilidade urbana.

A CARRIS foi reconhecida pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial, como sendo pioneira nesta temática através do contributo que deu ao transpor a NP ISO 26000, norma que regulamenta as linhas orientadoras desta certificação.

3.2.2. Clientes

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

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

MODO	2010			2011		
	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	220 554	39 378	5,60	214 349	36 296	5,91
Elétrico	20 003	1 999	10,01	18 369	1 880	9,77
TOTAL	240 557	41 376	5,81	232 718	38 176	6,10



• **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, concretizada através da criação de condições que promovem a qualidade do serviço, disponibilizando uma frota de veículos moderna, utilizando sistemas / equipamentos de segurança e sistemas de gestão e de controlo de tráfego, Pessoal Tripulante qualificado e 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 da Empresa, a CARRIS tem realizado diversas ações, nomeadamente:

- Reforço da ligação privilegiada com o Comando Metropolitano da PSP de Lisboa e com os Comandos das Divisões e das Esquadras da PSP que superintendem as áreas geográficas das diferentes Estações e Complexos da CARRIS;

- Utilização de Agentes da PSP, em serviço gratificado, para:

- Controlo e identificação de carteiristas (nas carreiras mais problemáticas de Elétricos e de Autocarros);
- Apoio no processo de identificação de Clientes em situação de fraude, em ações de Fiscalização Comercial (em especial, nas carreiras mais problemáticas e da Rede da Madrugada);
- Elaboração de informação estatística, nomeadamente, para o Ministério da Administração Interna e para a PSP, visando a análise da problemática da segurança nos transportes públicos e a proposta / concretização de medidas de reforço da segurança;
- A Instalação de Sistemas de Videovigilância, com vista à 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**

Em 2011, verificou-se um decréscimo significativo quer do número (- 16,9%), quer da taxa de acidentes, face ao ano anterior. A redução da taxa de acidentes traduziu-se na diminuição de 38,11 acidentes / 10⁶ veículos x km, em 2010, para 34,36 acidentes / 10⁶ veículos x km, em 2011, tendo contribuído para este decréscimo a redução significativa do número de acidentes no modo autocarro (- 18,6%).

Dos 1 331 acidentes ocorridos, 1074 (80,7%) foram originados por choques de veículos e 216 deveram-se a quedas (16,2 %).



Continua a ser significativo o número de quedas no interior dos veículos, facto influenciado pelo envelhecimento de uma larga faixa dos nossos Clientes, bem como pelas condições de circulação na via pública.

A redução da accidentalidade depende sobretudo de um melhor desempenho dos Tripulantes e, também, de uma cada vez maior adaptação destes à condução dos veículos, através do cumprimento do Plano de Formação previsto para 2011, bem como das ações de formação realizadas nas próprias Estações e ministradas pelos Inspetores das mesmas, com o objetivo de diminuir, entre outras situações, o número de choques e de atropelamentos.

Natureza dos Acidentes	2010	2011
Choques	1 305	1 074
Quedas	237	216
Atropelamentos	35	27
Entalamentos	25	14
TOTAL	1 602	1 331

	N.º Acidentes		Taxa de Acidentes N.º Acidentes . 10 ⁶ / Veic x km ST	
	2010	2011	2010	2011
Modo Autocarro	1 472	1 199	36,88	32,62
Modo Elétrico	130	132	61,63	66,34
TOTAL	1 602	1 331	38,11	34,36



- **Incidentes**

Natureza dos Incidentes	2010	2011
Interrupções de Trânsito	1 530	1 432
Atos de Vandalismo	198	173
Atos de Delinquência	368	371
Outros Incidentes	1 551	1 636
TOTAL	3 647	3 612

Taxa de Incidentes	2010	2011
N.º Incidentes . 10 ⁴ / Veic x h ST	11,96	13,20

- Os incidentes ocorridos na Rede de Exploração da Empresa, incluem, entre outros, interrupções de trânsito, atos de vandalismo e de delinquência;
- Em 2011, apesar de se ter registado, face ao ano anterior, uma ligeira redução no número total de incidentes, o facto de se ter verificado uma redução dos veículos x hora efetuados contribuiu para o aumento do valor da taxa de incidentes, cfr. se pode ver no quadro (objetivo definido para o ano em análise: 12,00 incidentes / 104 veículos x hora);
- Apesar das diversas medidas que têm vindo a ser introduzidas para reduzir o número de interrupções de trânsito, nomeadamente a fiscalização e criação de "Corredores Bus" e a colocação de pilaretes de proteção ao estacionamento indevido, o número destas ocorrências mantém-se bastante elevado;
- Nas interrupções de trânsito por estacionamento indevido, registou-se alguma melhoria, traduzida em menos 161 ocorrências (-11%) e menos 62 horas de interrupção (-6%), face ao ano de 2010, contrariando a tendência de subida verificada no ano anterior.

Apresentam-se alguns indicadores mais relevantes:

- 1 359 ocorrências e 902 horas de interrupção
- 1 529 veículos imobilizados e 1 013 horas perdidas – estimativa por defeito



- 190 arruamentos com interrupções devido a mau estacionamento
- 5 carreiras de elétricos (todas) e 49 carreiras de autocarros afetadas

A diminuição do número de ocorrências terá origem, em parte, na redução da oferta de transporte por parte da CARRIS, com especial incidência nas carreiras de autocarros.

- Relativamente aos atos de vandalismo na Rede de Exploração, perpetrados em 2011, verificou-se um decréscimo, sendo que das 173 ocorrências registadas 73,4% deveram-se a apedrejamentos.
- O elevado número de casos de roubos e de furtos a Clientes é preocupante, continuando a Empresa a adotar diversas medidas dissuasoras, nomeadamente a videovigilância nos veículos (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 medida do possível, na prevenção e combate à delinquência e vandalismo, na sua Rede de Exploração, sempre em estreita ligação e coordenação com as Autoridades Policiais. De relevar a ligação privilegiada com o Comando Metropolitano de Lisboa e com os Comandos das Divisões e das Esquadras da PSP situadas nas áreas de influência das Estações da CARRIS e a utilização de Agentes da PSP, quer para acompanhamento dos nossos Controladores da Fiscalização Comercial (em ações de fiscalização nas carreiras/locais mais problemáticos), quer para controlo e identificação de grupos de carteiristas, em carreiras problemáticas de Elétricos e 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 2011, foram rececionadas 41 007 comunicações, das quais: 21 023 reclamações de serviço, 11 419 pedidos e sugestões, 7 959 queixas de pessoal e 606 elogios (464 dirigidos a pessoal e 142 ao serviço prestado).

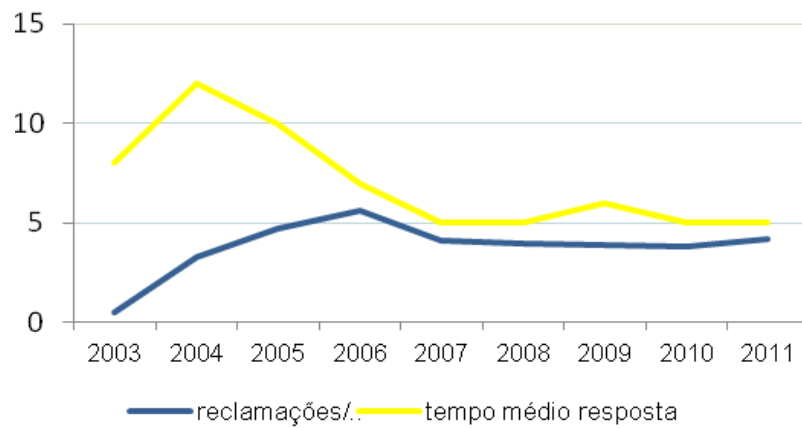
Em 2011 foram recebidas 4 684 comunicações (3 500 por e-mail, 531 via Livro de Reclamações, 326 por telefone, 263 cartas, 42 pessoalmente e 22 por fax).

Em 2011, responderam-se a 3 052 reclamações de serviço e queixas de pessoal, no tempo médio de 4,87 dias (melhoria de 9% em relação a 2010).

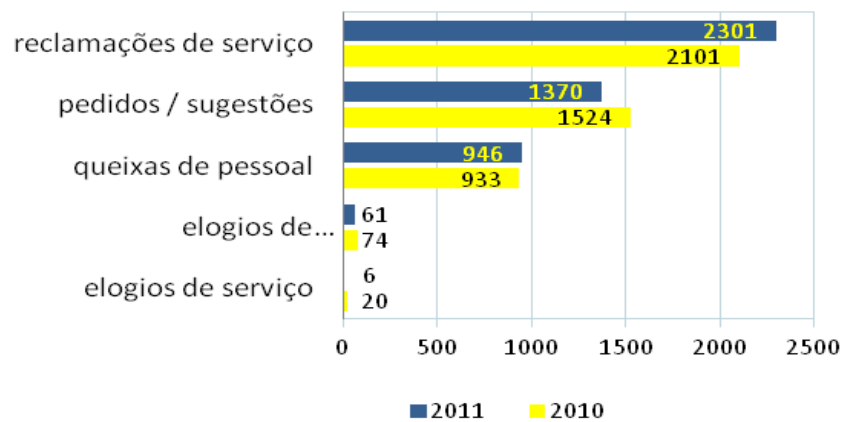
Efetuaram-se também 1 431 respostas a pedidos, sugestões, elogios a pessoal e de serviço (1 614 em 2010).



Em 2011 o indicador das reclamações/10⁶ PK foi de 4,18, tendo-se assim verificado um ligeiro acréscimo relativamente a 2010 (nas carreiras certificadas, o valor foi de 2,9).



Em 2011, do total de comunicações recebidas, 2 301 foram direcionadas ao serviço prestado, 946 à atitude profissional dos trabalhadores, 1 370 sugestões e pedidos diversos e 67 elogios.





Tipo de reclamações com maior expressão:

	2011	2010
Irregularidade	593	634
Bilhética	454	294
Informação deficiente	329	344
Motorista – atendimento	250	261
Condução agressiva	201	197
Motorista – não faz paragem	122	159

As alterações introduzidas na Rede, em Março e Setembro, deram origem a diversas comunicações dos Clientes, nem sempre favoráveis.

Das 303 sugestões dos Clientes apresentadas em 2011, foram concretizadas 30, destacando-se as respeitantes a intervenção da fiscalização comercial, ajustamentos da oferta, fiscalização dos “Corredores Bus” e alterações de percurso.

A maioria dos elogios ao pessoal incidiu sobre a atitude comercial dos Condutores em relação aos Clientes. Os elogios ao serviço foram direcionados à campanha “Valide Verde”, aos testes com o autocarro híbrido, à rapidez na entrega de passe perdido, à adaptação dos autocarros para transporte de carrinhos de bebés, cadeiras de rodas e bicicletas, ao aniversário da 1ª carreira de elétrico e ao serviço prestado, em geral.

• Satisfação do Cliente

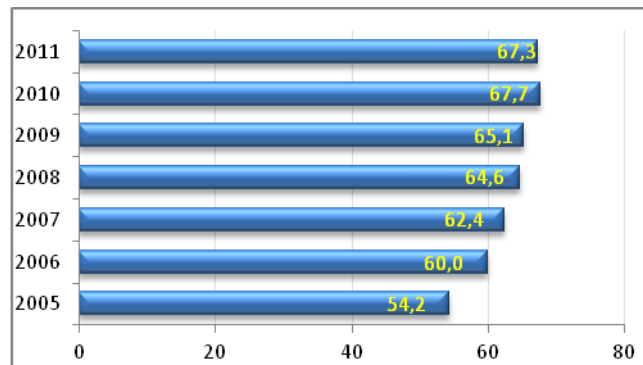
No âmbito do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho, a CARRIS tem vindo a realizar, anualmente, um **Inquérito de Satisfação dos Clientes (ISC)**, para avaliar a evolução da opinião destes em relação ao serviço prestado.

- O nível de satisfação global tem evoluído favoravelmente ao longo dos anos, atingindo, em 2011, o valor médio de 67,30 em 100 pontos possíveis, sendo notória uma maior satisfação dos clientes com idades até aos 24 anos e, muito especialmente, dos que têm 65 ou mais anos, face aos restantes;
- Apesar de uma ligeira queda nos indicadores relacionados com a imagem, a CARRIS continua a ser vista como uma Empresa importante para a sociedade, de confiança e com uma elevada preocupação quer com os seus Clientes, quer com o ambiente;
- Das treze características utilizadas para avaliar a Qualidade, onde foi obtida uma avaliação média idêntica à de 2010, nove tiveram uma melhor avaliação, destacando-se a distribuição dos postos de venda, a segurança na condução, a adequação do equipamento e o atendimento prestado nos postos de venda. Menos favorável foi a avaliação da “informação dada atempadamente”, do “cumprimento dos intervalos de



passagem” e da “limpeza e higiene nos veículos”, aspetos que requerem futuramente uma maior atenção;

- A avaliação do binómio qualidade/preço manteve-se positiva e estável, tendo 89% dos inquiridos manifestado a intenção de continuarem a ser Clientes;
- Tal como nos anos anteriores, os inquiridos reiteraram que os aspetos a melhorar prendem-se com a rapidez da deslocação, implicando um menor tempo de espera nas paragens, bem como uma redução do tempo efetivo de viagem.





3.2.3. Colaboradores

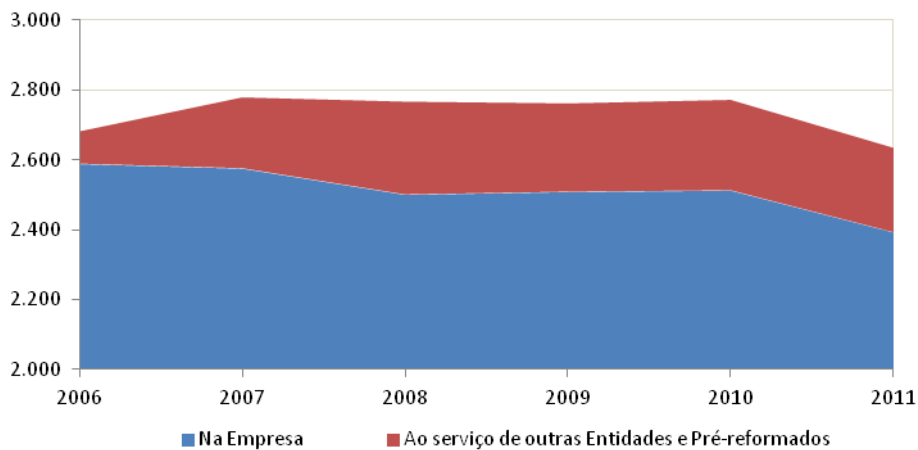
A CARRIS assume os seus recursos humanos como um fator determinante e diferenciador do seu desempenho e do seu negócio.

- **Efetivo de Pessoal**

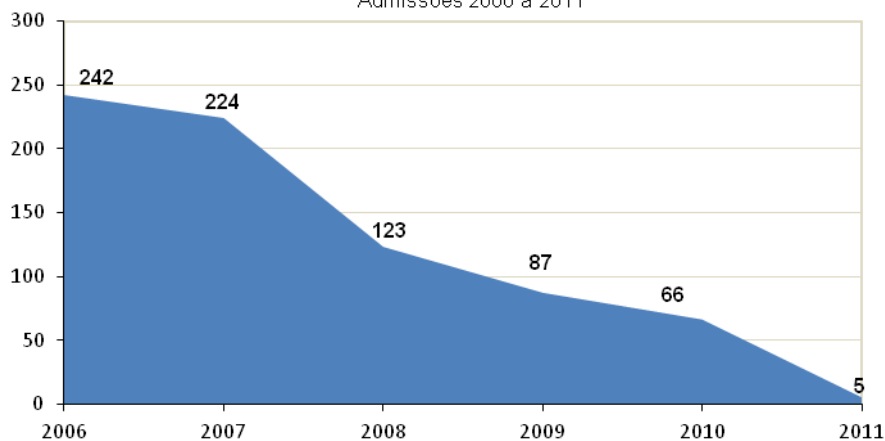
Durante o ano de 2011, verificou-se um decréscimo do quantitativo de trabalhadores, devido ao número de saídas que ocorreram no ano de 2011, fruto, na sua maior parte, de rescisões de contrato de trabalho por mútuo acordo e reformas.

Só há a registar cinco admissões, quatro das quais ficaram a dever-se a reintegrações feitas por ordem judicial e uma por imperativo legal.

Evolução de Efetivos 2006 a 2011



Admissões 2006 a 2011

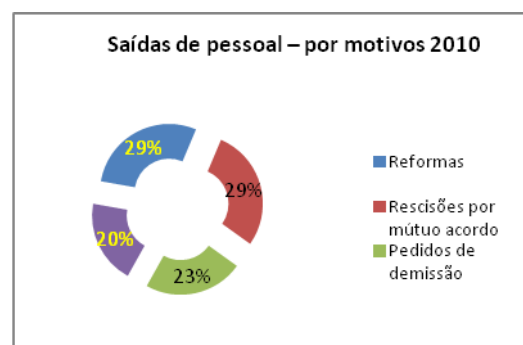
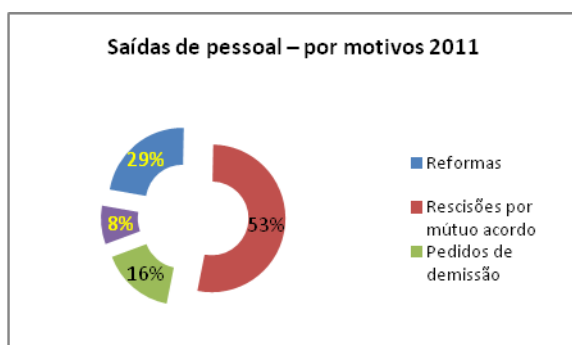




A 31 de Dezembro de 2011, o número de trabalhadores na empresa era de 2 634, verificando-se um decréscimo de 4,9% face à data homóloga de 2010. Do universo acima referido 91% são homens (2 398) e 9% são mulheres (236).

EFETIVOS EM 31 DE DEZEMBRO – GRUPOS FUNCIONAIS					
	2011	2010	2009	2008	Δ% 10-11
Pessoal de Tráfego (1)	1 937 (73,5%)	2 049	2 068	2 107	-5,5%
Pessoal Oficial (1)	219	215	225	236	+1,9%
Restante Pessoal (2)	478	507	468	423	-5,7%
TOTAL	2 634(3)	2 771(4)	2 761	2 766	-4,9%
(1) Não inclui chefias superiores ou quadros superiores					
(2) Inclui cedidos à Carrisbus (2011: 133 ; 2010: 148)					
(3) Inclui os Colaboradores em pré-reforma (70) ; Pessoal cedido à Carristur (29) e cedido a outras entidades (2) – Total – 101 Colaboradores					
(4) Inclui os Colaboradores em pré-reforma (69) ; Pessoal cedido à Carristur (62) e cedido a outras entidades (2) – Total – 133 Colaboradores					

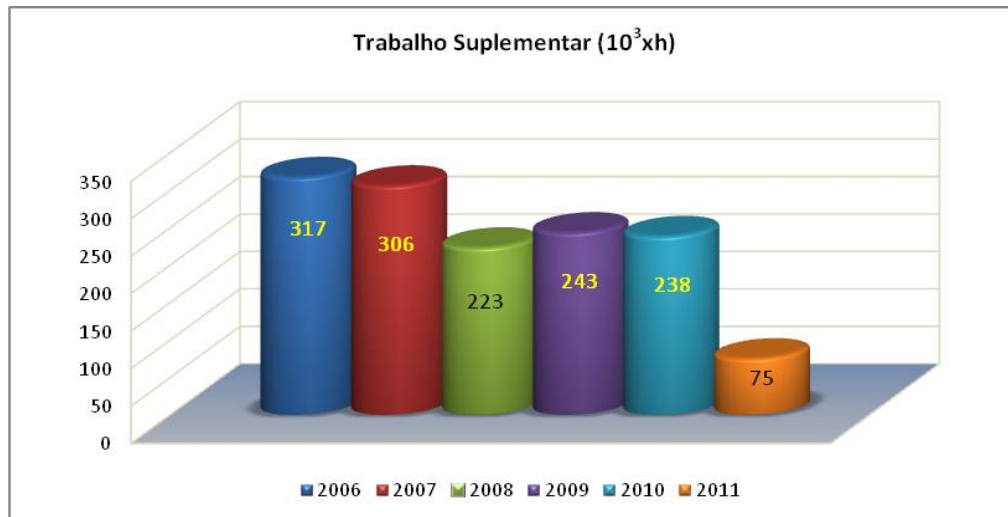
SAÍDAS DE PESSOAL - MOTIVOS					
	2011	2010	2009	2008	2007
Reformas	32	16	14	15	20
Por invalidez	2	6	6	6	6
Por limite de idade	5	2	4	8	8
Antecipadas	25	8	4	1	6
Rescisões por mútuo acordo	75	16	39	72	40
Pedidos de demissão	23	13	15	22	27
Outros motivos	12	11	24	26	40
Demissões	7	6	8	12	22
Cessações de contrato	0	2	14	13	17
Falecimentos	5	3	2	1	1
TOTAL	142	56	92	135	127





- Trabalho Suplementar**

No ano de 2011, registou-se um acentuado decréscimo do volume de trabalho suplementar face ao ano anterior. Tal diminuição resultou fundamentalmente de um esforço de gestão mais eficiente dos recursos humanos afetos à operação, tendo-se obtido uma poupança de cerca de 70% no valor despendido pela Empresa nesta área.



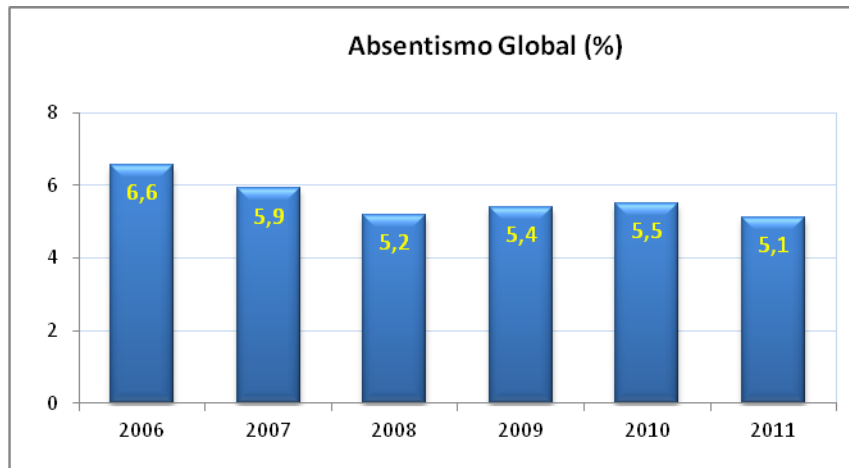
HORAS SUPLEMENTARES* - INDICADORES				
	2011	2010	2009	Δ % 10-11
Total de Horas (Milhares)	75	238	243	-68,5%
Valor (Milhar de euros)	569	2 064	2 074	-72,4%

*Não inclui prestação de trabalho em dias de feriado



- **Absentismo**

No ano de 2011, ocorreu uma pequena descida, devido principalmente aos níveis das baixas por doença e no número de faltas injustificadas. Apesar do decréscimo no valor global, ocorreu um aumento do número de acidentes de trabalho, assim como das faltas justificadas.



TAXA DE ABSENTISMO (%) - INDICADORES				
	2011	2010	2009	Δ % 10-11
Doença	1,31	2,22	2,60	-40,99%
Acidente de trabalho	0,81	0,45	0,42	80,00%
Faltas justificadas	2,59	2,36	2,04	9,75%
Faltas injustificadas	0,41	0,47	0,34	-12,77%
Absentismo Global	5,12	5,50	5,40	-6,91%

- **Formação**

Em 2011, foram ministradas 49 032 horas de formação assistida a 1 306 Colaboradores. Dessas, 37 257 (76%) privilegiaram a formação CAM (Certificação de Aptidão de Motorista), com um total de 816 formados.

Estes registos traduzem um decréscimo no número de horas de formação, face aos anos anteriores, sendo de relevar o facto de não ter havido formação inicial de motoristas, por não terem ocorrido integrações no quadro de pessoal.

Ainda relativamente à qualificação dos Colaboradores, a CARRIS manteve a adesão à iniciativa "Novas Oportunidades" com vista a aumentar os índices de qualificação académica do seu quadro de pessoal. No decorrer do ano de 2011, foram mantidos

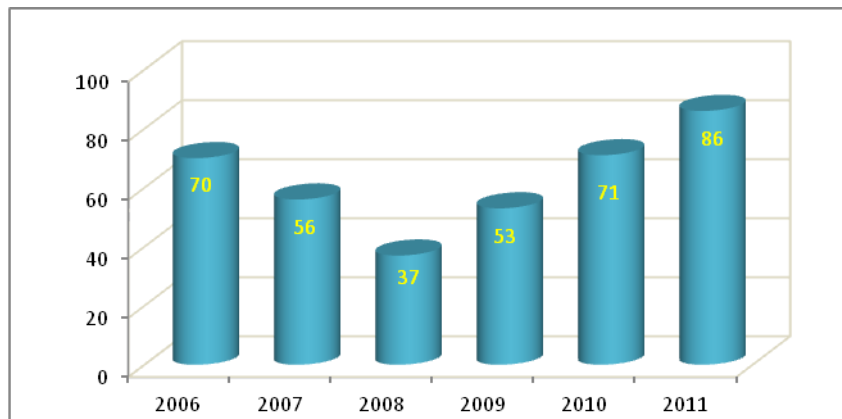


Protocolos de Cooperação com a ANQ (Agência Nacional para a Qualificação, I.P.) e com 5 Centros de Novas Oportunidades, o que permitiu a continuidade que se pretendia, no investimento realizado no capital humano.

FORMAÇÃO REALIZADA - INDICADORES				
	2011	2010	2009	Δ% 10-11
Número de horas de participantes	49 032	64 067	63 784	-23,5 %
Número de trabalhadores abrangidos	1 306	1 522	1 635	-14,2 %

• **Acidentes de Trabalho**

Em 2011 registou-se um aumento no quantitativo de ocorrências configuradas como acidentes de trabalho.



Pese embora o aumento não tenha sido significativo em número de sinistros (mais 15), o tempo de Incapacidade Temporária Absoluta (ITA) aumentou significativamente, em virtude da gravidade de alguns dos sinistros (em 15 o período de ITA foi superior a 6 meses, sendo que 2 desses ultrapassaram um período de incapacidade de um ano).

ACIDENTES DE TRABALHO - INDICADORES				
	2011	2010	2009	Δ % 10-11
Nº de acidentes	86	71	53	21,1%
Índice de frequência	20,4	15,63	11,6	30,5%
Índice de gravidade	1,64	0,40	0,38	310%
Dias úteis perdidos	6 909	1 810	1 721	281,7%

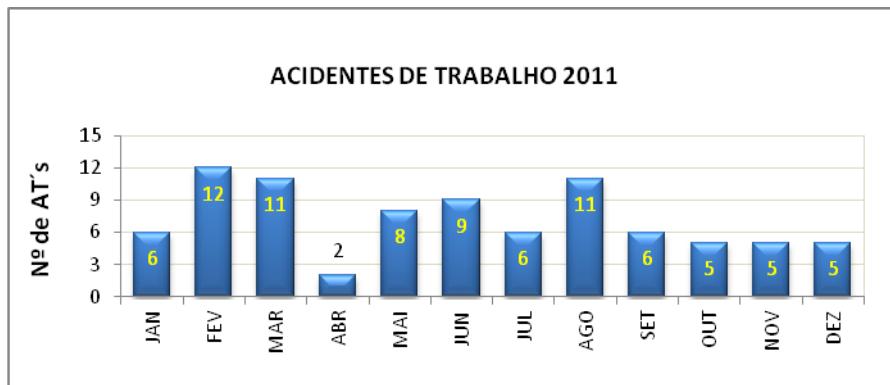
Taxa de freq. = (nº AT c/baixa /nº de horas trabalhadas) X 1 000 000

Taxa de grav. = (nº dias perdidos X 1000/nº de horas trabalhadas) X1 000 000



De destacar o cumprimento rigoroso da legislação em vigor, bem como do normativo interno da Empresa.

Face ao reconhecimento desta situação, a CARRIS procedeu a uma alteração da metodologia aplicada (em Setembro) e ao lançamento de campanhas, no âmbito da HST, em termos da prevenção e da minimização dos períodos de baixa que daí derivam. O reflexo das alterações referidas, pode ser constatado no gráfico que se segue, observando-se um decréscimo do número de AT logo após a aplicação da nova metodologia.



- **Prémios**

A competência e a dedicação efetiva dos Colaboradores da CARRIS são reconhecidas e assinaladas com a atribuição periódica de Prémios, sendo de destacar o Prémio de Produtividade, o de Boa Condução (tendo por base o nº de horas de condução sem acidentes) e o Prémio Desempenho +.

O Prémio Desempenho+, criado em 2007, elege, quadrimestralmente, os Tripulantes com excelente desempenho e é suportado num conjunto de rigorosos critérios transversais a toda a Organização.

Em 2011, a CARRIS atribuiu 498 prémios de Produtividade, 1 178 prémios de Boa Condução e 369 prémios Desempenho +.

- **Prémios "Inovação CARRIS"**

Os Prémios "Inovação CARRIS" inserem-se na política de incentivos assumida pela CARRIS e pretendem premiar os Colaboradores que, através de formas inovadoras, tenham contribuído ou possam contribuir para a melhoria da qualidade e da eficiência do serviço. Estes Prémios têm sido atribuídos por ocasião das comemorações do Aniversário da Empresa, em Setembro.



Os Prémios “Inovação CARRIS”, embora, atualmente, não envolvam qualquer quantitativo monetário, têm reunido um número de participantes cada vez maior, reflexo da aposta em novas ideias e processos e do crescente envolvimento dos Colaboradores na Organização.

É de referir que o Comité de Inovação da CARRIS e a Área de Informática, estão a desenvolver, com os meios internos, uma Plataforma de Gestão de Ideias, a integrar no Portal do Colaborador, que estará disponível no 2º trimestre de 2012. Este processo permitirá consolidar ainda mais a Inovação como valor organizacional na CARRIS.

• **Clima Organizacional CARRIS**

A CARRIS, com o apoio de uma equipa do ISCTE, realizou, pela primeira vez, em 2010, um estudo do Clima Organizacional, no sentido de analisar as opiniões e atitudes dos Colaboradores da CARRIS relativamente a um conjunto de aspetos relevantes para o seu funcionamento.

A Empresa analisou as sugestões que foram encaminhadas pelos Colaboradores, numa ótica de melhoria contínua da Organização, apresentando-se, de seguida, algumas das medidas concretizadas:

- Criação de um novo Modelo de Gestão de Desempenho com critérios de avaliação baseados nas competências desejadas para cada perfil de funções;
- Desenvolvimento da Aplicação “Gestão de Presenças” para informatização dos processos de marcação de férias, gestão das horas extraordinárias e integração no processamento salarial;
- Melhoria da comunicação entre a Central de Comando de Tráfego e os Tripulantes.
- Gestão de proximidade entre Inspectores e Tripulantes e entre Chefias e respetivas equipas.
- Acessibilidade externa e interna às escalas de serviço e outros dados, da Empresa e dos Colaboradores, através do Portal do Colaborador.

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

Neste capítulo, é de destacar o desenvolvimento e concretização do Portal do Colaborador MyCARRIS e o espaço MyRH, o que vem dar ênfase à estratégia de comunicação interna e gestão dos meios humanos da empresa.

Como principal enfoque desta ferramenta, destaca-se o facto de a mesma permitir uma gestão formal do desempenho de todos os Colaboradores, individual e de grupo, ao longo



do ano. Cada Colaborador tem acesso aos objetivos que se esperam cumpridos através do seu desempenho e adaptados à sua função. Sendo que, cada trabalhador, da comparação entre os perfis individuais de cada função, poderá analisar as suas lacunas e com isso melhorar os aspetos menos positivos do seu cumprimento.

Foram ainda desenvolvidas e otimizadas, no âmbito deste Projeto, algumas Aplicações já existentes, destacando-se a Gestão de Presenças (suportada na aplicação ELO), onde o controlo eletrónico de presenças permite ligação direta ao sistema de remunerações GESVEN/GRH de todo o pessoal não tripulante.

- **Apoio +**

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.



Neste âmbito, foi desenvolvida e ministrada

formação em “*Técnicas de Intervenção em Incidentes Críticos,*” tendo a mesma sido desenvolvida em 5 ações de formação destinadas a 53 elementos, Inspetores e Controladores de Tráfego. Foi, ainda, efetuado o “*Workshop Transportes Urbanos vs Riscos Psicossociais,*” que contou com a presença de entidades externas - Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT), Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, Polícia de Segurança Pública, APAV, Associação OLHAR, assim como várias áreas internas da CARRIS.

A Equipa “**Apoio+**” esteve envolvida, no ano de 2011, nas seguintes ações:

AÇÕES DESENVOLVIDAS	
INTERVENÇÕES	
⇒ Intervenções em Incidentes Críticos – <i>in loco</i> , tempo real (CCT)	15
⇒ Intervenções (“em gabinete”) a pedido dos próprios ou assinalados pela chefia	14
OUTRAS ATIVIDADES	
⇒ Estudo sobre a situação das Penhoras Judiciais	1
⇒ Protocolo, Carris/DECO	1
⇒ Workshop Transportes Urbanos vs Riscos Psicossociais	1
TOTAL	32



- **Processo de Gestão de Desempenho, Gestão por Competências e Objetivos**

A aplicação deste modelo, desenvolvido em 2011, veio permitir uma gestão contínua de todas as envolvidas relacionadas com o desempenho na área dos RH. Assim, esta ferramenta dá aos seus utilizadores – o universo de Colaboradores da CARRIS - através da definição de 71 Perfis de Requisitos Funcionais, com base nas 58 competências definidas e descritas inerentes ao sistema, forma de avaliar os níveis de proficiência de cada Colaborador.

Este modelo de Gestão permite, de igual modo, uma interligação aos módulos de Capital Humano, nomeadamente à gestão da Formação, possibilitando um diagnóstico de necessidades de desenvolvimento para cada Colaborador da CARRIS. Deste modo, qualquer Colaborador vê estabelecido com este modelo uma análise de objetivos individuais e de grupo, bem como uma forma de avaliação do cumprimento dos mesmos, isenta e equitativa.

- **Processo Digital do Colaborador**

Em 2011, desenvolveu-se uma Aplicação e conseqüente processo que visa a otimização da gestão de processos individuais de todos os Colaboradores da Empresa. Para além do seu desenvolvimento aplicacional, foram, ainda, totalmente digitalizados (desmaterializados) cerca de 40% do universo de Processos Individuais dos Colaboradores da CARRIS (cadastros individuais).

- **Internalização dos 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 partir de 1 de Julho de 2011. 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.

Apresentam-se no quadro seguinte algumas atividades levadas a cabo por esta nova Área:



AÇÕES DESENVOLVIDAS	
INTERVENÇÕES DE HST – AVALIAÇÃO E CONTROLO DE RISCOS	90
PLANEAMENTO DA PREVENÇÃO	3
FORMAÇÃO, INFORMAÇÃO E CONSULTA AOS TRABALHADORES	18
OUTRAS ATIVIDADES - doença profissional/ergonomia/planos de atividades	22
TOTAL	133

- **Integração das Áreas da Saúde - Medicina Curativa e Medicina do Trabalho**

Foi desenvolvido, em 2011, o processo de Integração das áreas clínicas da CARRIS na Direção de Gestão de Pessoas e Capital Humano, com a unificação de todos os Postos Médicos no Complexo de Miraflores, tendo como principal intuito uma melhor prestação e gestão do serviço prestado, bem como a rentabilização dos recursos envolvidos.

No âmbito da área clínica, nomeadamente na Medicina Curativa, foram no decorrer do ano de 2011 realizadas 10 198 consultas, contribuindo desde modo para o bem-estar e saúde dos Colaboradores. No que respeita à Medicina do Trabalho, e tendo em conta que estão abrangidos consultas e exames periódicos e exames clínicos, foram realizadas 3 085 consultas e 2 999 exames médicos.

Ainda assim, não descurando o cumprimento legal no que se refere à medicina de trabalho, bem como o bem-estar e saúde dos Colaboradores, foi possível uma redução em cerca de 30% dos custos, desta área, face ao ano anterior.

Relativamente aos cuidados prestados em 2011, foram feitos 3 418 atendimentos (atos de enfermagem, campanhas de rastreio de diversas patologias), bem como planos de vacinação contra a gripe, que foram facultados transversalmente a todos os Colaboradores.

3.2.3. Comunidade Local

MUSEU

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



O Museu da CARRIS, enquanto polo dinamizador da marca CARRIS e dos valores que ao longo da história têm norteado a empresa, procurou, em 2011, inovar ao nível do espaço e dos conteúdos disponibilizados. Iniciou-se, assim, um processo de recolha de imagens antigas e depoimentos audiovisuais de antigos Colaboradores da Empresa e que estão hoje patentes em permanência num novo espaço criado para o efeito, o novo núcleo multimédia.

Foi introduzido um painel *touch screen* com a cronologia da CARRIS permitindo uma maior dinâmica e interação com os visitantes. A loja do Museu foi, também, alvo de reformulação, quer pela introdução de novos produtos como as *Tela Bags*, que são produzidas com sobras de material promocional e de divulgação CARRIS, quer com a mudança de localização da loja, a qual passou a estar integrada no percurso de visita do Museu, promovendo, assim, o aumento de vendas de *merchandising*.

Desta forma, conseguiu-se também a libertação de um espaço para a promoção cultural e no qual foi criada a Galeria Museu CARRIS, espaço este que já acolheu inúmeras exposições de artistas reconhecidos.

O Museu registou um pequeno decréscimo do seu número de visitantes, quando comparado como o ano de 2010. A receita, no entanto, aumentou, uma vez que se realizaram, no respetivo espaço, mais festas e eventos em 2011.

	Bilhetes	Loja	Eventos	Festas de Anos	TOTAL
2010	15 639,03€	15 609,38€	7 850,00€	3 277,00€	42 375,41€
2011	13 234,94€	12 226,42€	18 950,00€	5 325,50€	49 736,86€

Para além da sua atividade normal, o Museu da CARRIS, em 2011, organizou e recebeu uma série de iniciativas:

- 8 de Fevereiro – Visita ao Museu de um grupo de quadros da Microsoft;
- 26 de Março – Visita ao Museu do grupo Galp Energia;
- Abril – Participação do Museu no encontro “Trabalho em Rede” promovido pela Rede Portuguesa de Museus;
- 19 de Abril – Ação comemorativa do aniversário do Ascensor do Lavra;
- 7 de Maio - Visita ao Museu do grupo Galp Energia;



- 14 de Maio – Noite dos Museus – Museu aberto até às 24:00 horas, gratuitamente, e atuação da Orquestra Ligeira da Banda de Música dos Empregados da CARRIS;
- 18 de Maio – Dia Internacional dos Museus – entrada gratuita no Museu e inauguração da exposição do escultor Francisco Vilaça, sob o tema “Retrospectiva”;
- 24 de Maio – Filmagem no Museu do programa “O Panda vai ao Museu”;
- 30 de Maio – Visita ao Museu dos “Noivos de Santo António”;
- Junho – Lançamento de uma coleção com edição limitada TelaBags@Museu da CARRIS, à venda na loja do Museu;
- 22 de Junho – Gravação de programa de televisão, sobre o Museu, para o Canal RTP Memória;
- 23 de Junho – Filmagens, na Estação de Santo Amaro, com elétrico do Museu, de cenas do filme de Vicente Jorge do Ó, “Florabela”;
- 28 de Junho – Cerimónia, realizada na Loja do Museu, do 60º Aniversário do Leite Vigor; Ação comemorativa do aniversário do Ascensor da Bica;
- 10 de Julho – Ação comemorativa do aniversário do Elevador de Santa Justa;
- 18 de Setembro – Aniversário da Carris; Inauguração da exposição de pintura de Miguel Telles da Gama; Inauguração da Sala Multimédia no Núcleo II do Museu; Recuperação do Pannel Cronológico no Núcleo I;
- 13 de Outubro – Filmagens, na estação de Santo Amaro, com elétrico do Museu, para filme realizado pela Videoteca Municipal de Lisboa;
- 21 de Outubro – Participação do Museu num Ciclo de Conferências, promovido pela Câmara Municipal de Coimbra, subordinado ao tema “Os Cem Anos da Tração Elétrica em Coimbra”;
- 24 de Outubro – Ação comemorativa do aniversário do Ascensor da Glória;
- 2 de Novembro – Visita de comitiva do Rio de Janeiro, chefiada pelo Governador do Estado de Rio de Janeiro, que contou ainda com a participação do Ministro Miguel Relvas e do Secretário de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, Sérgio Monteiro;
- 9 de Novembro – Visita ao Museu de uma delegação de empresários angolanos;
- 10 de Novembro – Visita ao Museu de comitiva da Thirty-fifth meeting of the Executive Committee for the International Energy Agency Implementing Agreement for co-operation on Hybrid and Electric Vehicle Technologies and Programmes;
- 17 de Novembro – Visita ao Museu, precedida de apresentação, de um grupo de alunos da Escola Secundária Josefa de Óbidos;
- 18 de Novembro – Participação do Museu num Colóquio organizado pelo “Grupo Amigos de Lisboa” subordinado ao tema “Lisboa: de 1850 ao Futuro”;
- 19 de Dezembro – Gravação de programa no e sobre o Museu para a TV Record;
- 29 de Dezembro – Vista ao Museu de um deputado estadual do Rio de Janeiro.



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 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 e é entregue no domicílio dos destinatários.

PRESEÇA EM SEMINÁRIOS, CONFERÊNCIAS E OUTROS EVENTOS

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

- Festival Super Bock Super Rock, Festival Delta Tejo, Festival Optimus Alive, Festival de Cinema Indie;
- 2.ª Conferência de Mobilidade Urbana no Museu da CARRIS;
- Salão da Mobilidade Sustentável – *Lisbon Mobi Experience*;
- Conferência "Gestão para a Sustentabilidade" no Museu de Eletricidade;
- Conferência "Barómetro de Eficiência Energética – Cerimónia Energy Efficiency Awards" no Centro Cultural de Belém;
- Conferência "O Carro Elétrico e o Futuro" na FIL – Parque das Nações;
- 8º Encontro Nacional de Inovação COTEC na Culturgest;
- "As Empresas e os Objetivos de Desenvolvimento do Milénio-GREEN FESTIVAL 2011" no Centro de Congressos do Estoril – como Orador;
- "11ª Conferência Anual do BCSD Portugal" no Auditório Culturgest;
- "Forum Transnacional – Projeto START" no Centro Cultural de Belém;
- "35º Meeting of the IA-HEV" no Museu da Carris – como Orador;
- Seminário "Desenvolvimento Sustentável: Eco-Urbanismo" da CCILF, no Hotel Novotel Lisboa – como Orador;
- "COTEC – Conselho para a Globalização 2011" no Centro Cultural de Belém;
- "22ª Convenção do Centenário da ANECRA" no Centro de Congressos de Lisboa;



PRÉMIOS ATRIBUÍDOS À CARRIS - 2011

- O Barómetro da Eficiência Energética, destacou a CARRIS como “Empresa mais Eficiente”, no que respeita a boas práticas de eficiência energética, quer nas Instalações, quer na Atividade de Transporte.



- A CARRIS foi considerada pelo 5º ano consecutivo como uma das “Melhores Empresas para Trabalhar em Portugal”, ficando na 36ª posição no ranking geral e em 1º no Sector Empresarial do Estado;



- Foi reconhecida, pelo 2º ano consecutivo, como marca de excelência em Portugal, uma *Superbrand*;
- A CARRIS recebeu, pelo 2º ano consecutivo, o Prémio de Desenvolvimento Sustentável, na categoria Empresa Pública, atribuído pela Heidrick & Struggles, em parceria com o Diário Económico;
- CARRIS em 1.º lugar no sector dos transportes, no “Índice ACGE Setorial 2010 – Responsabilidade Climática em Portugal”;
- CARRIS distinguida com uma menção honrosa, ao nível da comunicação interna, na I Edição do Prémio OCI, na categoria Estratégia Integrada, com a campanha “Boas Práticas”;
- José Manuel Silva Rodrigues, Presidente da CARRIS, foi distinguido na categoria de “Líder na Gestão de empresa Pública” nos “Best Leader Awards”;



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 2011, a um conjunto de iniciativas promovidas por entidades externas:

● Patrocínio e Mecenato

No ano de 2011, 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 divulgação de iniciativas, espetáculos e exposições, mediante a negociação de contrapartidas designadamente (atribuição, por exemplo, à CARRIS de bilhetes dos respetivos espetáculos para distribuir aos Colaboradores);
- Organização de alguns eventos de qualidade e relevância profissional/cultural reconhecida.

2ª Conferência de Mobilidade Urbana no Museu da CARRIS

A CARRIS associou-se a este evento, realizado em 15 de Setembro, diretamente relacionado com a mobilidade na cidade.

Foram apresentados planos que traçaram os caminhos para o futuro e foram ouvidos especialistas, decisores, técnicos e empresas que a nível nacional e internacional trabalham no sector, desenvolvendo soluções para uma estrutura de transportes e mobilidade mais forte e organizada nas cidades.

Salão da Mobilidade Sustentável – Lisbon Mobi Experience

A CARRIS deu apoio a este evento e participou na Conferência, tendo inclusivamente exibido um autocarro de forma a divulgar as inovações tecnológicas associadas aos novos veículos.

Cultura e Entretenimento

Nesta área, os apoios da CARRIS foram bastante diversificados, garantindo condições para a realização de ações de âmbito 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 A4 alusivos ao evento no interior dos veículos;
- Em colaboração com a EGEAC, disponibilizou os elétricos da carreira 28, para palco da iniciativa "O Fado no Elétrico", integrado nas Festas de Lisboa (Junho de 2011);
- Disponibilizou, no âmbito da 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, classificados monumentos nacionais desde 2002;
- A CARRIS, em parceria com a EGEAC, promoveu as festas de Lisboa, tendo afixado cartazes A4 e "teimosos" no interior dos veículos.

Solicitações de Organizações Institucionais e Privadas

Durante o ano de 2011, foram várias as personalidades e 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, destacando-se:

- Visita à Estação de Miraflores, oficinas Carrisbus, Estação de Sto. Amaro e Museu, do Dr. Alfredo Amado dos Santos Silva, Diretor Geral Adjunto da TCUL (Transportes Coletivos Urbanos de Luanda) - 28 de Março a 01 de Abril.
- Visita de uma delegação da Veolia Transport Sveriga AB, Empresa de Transportes de Estocolmo à Estação de Santo Amaro, ao Museu e à Central de Comando de Tráfego - dia 4 de Abril.
- Visita de uma delegação da Infracontrol (empresa sueca de sistemas informáticos de transportes), tendo sido feita uma apresentação e uma visita à Central de Comando de Tráfego - dia 11 de Abril.
- Visita de uma delegação da Essner Verkehrs AG, Companhia de Tráfego de Essen à Estação de Santo Amaro e ao Museu - dia 19 de Abril.
- Visita técnica de uma delegação da DETRO (Departamento de Transportes Rodoviários) e da CENTRAL (Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística do Rio de Janeiro) à Estação de Santo Amaro e ao Museu, incluindo um passeio na carreira de elétrico 28 - dia 22 de Setembro.
- Visita da RATP - Transportes de Paris à Central de Comando de Tráfego, incluindo passeio nas carreiras 751 e 15 e 28 de elétricos - dia 29 de Setembro.



- Visita de elementos do ISEL às Oficinas da Carrisbus - dia 20 de Outubro.
- Visita do Governador do Estado do Rio de Janeiro, Sérgio Cabral Filho, para assinatura de um Acordo de cooperação técnica entre a CARRIS e a CENTRAL - dia 2 de Novembro.
- Visita de Grupo de Gestores dos Transportes de Angola à Central de Comando de Tráfego e ao Museu da CARRIS, incluindo viagem de elétrico e autocarro - dia 9 de Novembro.
- Visita do Dr. Gilberto Palmares, deputado Estadual do Rio de Janeiro, à Central de Comando de Tráfego, à Estação de Santo Amaro e ao Museu, incluindo passeio no elétrico 28 - dia 22 de Dezembro.

Educação

O apoio concedido pela CARRIS, ao nível da educação, visou, por um lado, garantir o transporte de participantes em vários eventos promovidos por instituições de ensino e, por outro lado, responder às ações destinadas à aprendizagem, proporcionando algumas visitas de estudo. Seguem alguns exemplos de visitas de estudo realizadas:

- Escola Secundária do Restelo – Oficinas de Miraflores – 03 de Março
- Instituto dos Pupilos do Exército - Oficinas de Miraflores - 14 de Março
- Escola Saint-Germain-en-Laye – apresentação no Auditório e CCT -14 de Março
- Escola Secundária da Azambuja – Oficinas de Miraflores – 01 de Abril.

Saúde e Solidariedade

A CARRIS apoiou várias iniciativas de índole social, organizadas por entidades exteriores, que visaram promover, alertar e desenvolver os objetivos solidários a que se propunham. De salientar a ação "Linha da Alegria", que fez parte do projeto CARRIS Presente, que pretende, com o apoio de todos, levar o espírito do Natal a grupos sociais mais desfavorecidos.

Para além desta iniciativa, a CARRIS colaborou com a associação NOVO FUTURO, através da realização de uma feira de venda de roupa na Estação de Miraflores.

Dando seguimento à parceria efetuada em Abril de 2010, em que a CARRIS se tornou associada do Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial (GRACE), a CARRIS desenvolveu, no ano de 2011, uma ação conjunta com esta entidade, concretizada numa exposição de quadros em Miraflores subordinada ao tema "Pintar Voluntariado". As telas desta exposição correm o país, assinalando o início das comemorações do Ano Europeu do Voluntariado. No fim do ano foi realizado um leilão, cuja receita reverteu a favor de uma Instituição de Solidariedade Social.



Desporto

Sempre que Lisboa recebe um evento desportivo, a CARRIS sendo um interveniente ativo na organização de vida da cidade, vê-se envolvida no processo, uma vez que, direta ou indiretamente, é solicitada à Empresa a concretização de um conjunto de reajustamentos temporários nas suas carreiras, assumindo, nalgumas dessas iniciativas, a qualidade de "Transportador Oficial" do evento, designadamente:

- Caminhada Contra o Cancro da Mama "Avon";
- Corrida da Cruz Vermelha;
- Prova "Lisboa a Mulher e a Vida – 5km EDP – 6.ª edição ": a CARRIS foi a "Transportadora Oficial da Prova" através da organização de uma "navette" entre a Rocha de Conde de Óbidos e a Torre de Belém e ofereceu inscrições aos Colaboradores;
- Corrida "Sempre Mulher";
- "12.ª Meia Maratona de Portugal": a CARRIS foi a "Transportadora Oficial da Prova";
- "Lisboa Bike Tour 2011 – 6.ª edição: a CARRIS disponibilizou autocarros para transporte dos atletas entre a Expo e a Ponte Vasco da Gama;
- Corrida de São Silvestre de Lisboa;
- Corrida "Walk the World" - Maio 2011;
- Apoio à iniciativa do Grupo Desportivo da EMEL – "Lisbon on Bike".

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 reforços de carreiras - foi o caso do "Delta Tejo", "Optimus Alive" e "Concerto dos Bon Jovi".

Em Outubro, a CARRIS associou-se à realização de um Congresso Internacional de Dermatologia, através da realização de um transporte especial dos vários hotéis para o Centro de Congressos.

BANDA DE MÚSICA

Em 2011 foram realizados 8 concertos pela Banda de Música, 5 pelo Grupo Coral e 14 pela Orquestra Ligeira.

Merecem destaque os Concertos da Banda de Música, da Orquestra Ligeira e do Grupo Coral nas Ruínas do Convento do Carmo, no âmbito do Dia Mundial da Música, promovidos pela EGEAC e que tiveram uma excelente receptividade do público.



São de assinalar, também, pela sua regularidade e tradição, o Concerto Anual realizado em Santo Amaro, o Concerto de Natal, a Missa Anual (Grupo Coral) na Igreja dos Salesianos em Campo de Ourique e o Concerto de Ano Novo no Auditório da Carris (a cargo da Orquestra Ligeira e da Banda da Carris).

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, Atletismo, Hóquei em Campo e de Sala, Andebol, Basquetebol e Pesca Desportiva, envolvendo centenas de praticantes. Esta atividade desportiva centra-se nas competições promovidas pelo INATEL, embora algumas modalidades possuam atletas e equipas inscritas nas competições oficiais, promovidas pelas Federações respetivas.

Na componente de lazer, no dia 18 de Setembro de 2011, O Grupo Desportivo realizou o seu "I Passeio Ciclista". Dirigido a todos os Colaboradores da CARRIS, assim como aos respetivos familiares, esta iniciativa percorreu, numa manhã do domingo, diversos arruamentos da cidade, colorindo os mesmos com mais de uma centena de ciclistas.





ELÉTRICO DE NATAL

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

Entre 2 e 17 de Dezembro, o Elétrico de Natal saiu à rua e transportou mais de 6 milhares de crianças de várias escolas, contando com a participação das



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

3.3. “BENCHMARKING” E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

A CARRIS manteve os relacionamentos institucionais, operacionais e técnico-profissionais, através da participação empenhada 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”

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

- **IBBG – “International Bus Benchmarking Group”**

A participação da CARRIS em Comissões e Grupos de Trabalho de Organizações Internacionais tem sido promovida, nos últimos anos, consolidando as relações inter-Operadores de Transporte, designadamente no plano internacional.



O "International Bus Benchmarking Group" foi criado em 2004, tendo a Carris aderido em 13 de Novembro de 2006. Atualmente participam 13 membros, sendo a CARRIS considerada uma empresa de referência .

Este Grupo, coordenado por uma equipa especializada do "Imperial College (London)", tem permitido uma partilha de informação específica à escala mundial e o conhecimento e internalização de práticas e benefícios explicitados pela própria metodologia "Benchmarking".

- **MMG** – "Major Metropolises Group" , onde a CARRIS participa, tendo como missão fazer pressão sobre a UE relativamente ao processo legislativo sobre a mobilidade e promover a realização de reuniões cimeiras entre os CEO's das empresas aderentes ao Grupo.
- **Projecto COST / BHLS** – "Cooperation in Field of Scientific and Technologic Research / Buses with High Level of Service" - estando a CARRIS representada, integrando dois dos seus Grupos de Trabalho (WG 3 e 4). Os resultados finais deste projeto foram apresentados na Conferência Polis, em Novembro.

3.4. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E POLÍTICA ENERGÉTICA

3.4.1. 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, refletida nas suas práticas aquisitivas, já foi premiada, com a atribuição de um Certificado de Boas Práticas em Compras Ambientalmente Orientadas, no âmbito do Programa "Buying Green!".

3.4.2. Gestão de Energia

- **Instalações**

A CARRIS possui um vasto conjunto de instalações, na área da Grande Lisboa, sendo o Complexo de Miraflores o mais importante. Na conservação deste património edificado, tem em linha de conta a legislação em vigor relativa ao desempenho térmico e energético.

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 da Empresa, a quem cabe a concretização e a gestão das diversas ações e intervenções preconizadas.



Em 2011, foram concretizadas diversas ações, merecendo destaque as seguintes:

- **Continuação da melhoria dos sistemas de iluminação:** substituição progressiva de armaduras/ lâmpadas por outras mais eficientes; introdução de comandos de iluminação com detetores de presença e/ou sensores de luminosidade em certas zonas; e aplicação de interruptores horários em determinados circuitos.
- **Sistema Integrado de Gestão de Consumos de Energia, Água e Gás Natural:** 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.
- **Preparação do Processo de Certificação Energética das Instalações**
- **Painéis Fotovoltaicos:** na sequência da publicação da legislação sobre mini-geração de energia (Dec.-Lei nº 34/2011), foi lançada uma consulta a três empresas, como investidores, para instalação de uma central fotovoltaica no Complexo de Miraflores da CARRIS. Dado que as propostas recebidas não foram suficientemente atrativas, foi decidido não proceder à adjudicação, na perspetiva de, num futuro próximo, ser possível otimizar os proveitos provenientes do aluguer do espaço para produção de energia fotovoltaica.
- **Painéis Solares:** no Complexo de Miraflores, está em preparação o processo de substituição dos painéis solares existentes, já obsoletos, por painéis solares térmicos certificados.
- **Parceiro "GreenBuilding":** é intenção da empresa manter o estatuto de Parceiro "GreenBuilding", alargando-o inclusivamente a outros Edifícios do Complexo de Miraflores. Como exemplo mais recente, menciona-se a reabilitação do edifício onde está alojada a Central de Comando de Tráfego. A empresa já desencadeou uma Auditoria Energética específica, com vista a submeter o projeto deste edifício ao Programa "GreenBuilding", uma vez que se observaram os critérios de sustentabilidade requeridos.
- **Campanhas de Sensibilização dos Colaboradores:** o trabalho efetuado tem tido grandes repercussões na sensibilização, motivação e responsabilização social e ambiental dos Colaboradores. Com efeito, tem-se constatado que depois da aplicação de medidas técnicas corretivas, são os aspetos comportamentais que passam a fazer a diferença, na otimização dos consumos de energia e, por isso, é importante relançar, periodicamente, os apelos à poupança de energia, divulgando as ações empreendidas e os ganhos obtidos.



- **Resultados obtidos - 2011 versus 2006**

Nos últimos 5 anos, conseguiu-se uma **redução do consumo de energia elétrica e das emissões de CO₂** da ordem dos **26%**.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (kWh)							
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2011 vs 2006 (%)
S. Amaro	1 149 349	1 089 471	1 066 506	950 725	853 964	694 949	-39,60%
C. Ruivo	333 188	299 565	306 986	379 667	394 734	374 366	12,35%
Pontinha	647 117	672 392	631 572	554 345	543 466	467 034	-27,80%
Musgueira	842 698	848 731	840 483	834 275	833 600	687 835	-18,37%
Miraflores	2 591 401	2 305 958	2 085 748	2 033 100	2 252 537	1 901 288	-26,60%
TOTAL	5 563 753	5 216 117	4 931 295	4 752 112	4 878 301	4 125 472	-25,90%

- **Material Circulante / 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, as iniciativas mais relevantes, concretizadas ou em desenvolvimento, tendo presente que na temática da eficiência energética é fundamental uma interação dos aspetos comportamentais e tecnológicos.

- **Renovação da Frota de Autocarros:** a CARRIS, entre 2004 e 2010, renovou mais de 70 % da sua frota, ao adquirir 538 autocarros Euro 3 / 4 / 5 / EEV, tecnologicamente avançados, mais eficientes energeticamente e com um impacte ambiental significativamente menor.
- **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, cujo Projeto Piloto arrancou, em Janeiro de 2010, com 40 autocarros de nova geração (20 Médios + 20 Articulados).

Este Sistema identifica o perfil comportamental do motorista, evidenciando os aspetos suscetíveis de melhoria e as eventuais **necessidades de acompanhamento** e/ou de **formação**.
 - **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 2011, o consumo de gasóleo foi de 18 808 977 litros, menos 9,7% do que em 2010. O consumo médio de gasóleo foi de 55,5 L / 100 km, enquanto que em 2010 foi de 56,3 L / 100 km.

O consumo médio de gás natural foi de 69,2 (N) m³ / 100 km (70,6 em 2010).

Apesar do Serviço continuar a ser fortemente condicionado por questões exógenas - condições de circulação desfavoráveis, baixa velocidade comercial e níveis de Procura aquém do desejável – ocorreram diminuições dos rácios de **consumo de combustível e de emissões de CO₂ por passageiro x km** . Nos últimos **3 anos, a redução foi de ≈ 9%** (2009: 27,08 gep/PK; 2010: 26,44 gep/PK ; e 2011: 24,68 gep/PK).

O custo anual com combustíveis foi cerca de 20 milhões de euros (+ 5,1% do que no ano anterior).

Consumo de Energia - Modo Elétrico - 2011

O consumo total de energia elétrica (tração + perdas) foi de 4 388 411 kWh, o que representa uma redução de 4,5 %, relativamente a 2010 (4 594 071 kWh).

A frota de elétricos, com idade média de 16 anos, apresentou, em 2011, um consumo médio de energia elétrica de 220,6 kWh / 100 km.

O consumo de energia por passageiro x km foi de 28,05 gep/PK, 2,3% superior ao de 2010,



o qual foi de 27,41gEP/PK. Este aumento terá sido originado por uma maior utilização dos equipamentos de climatização dos carros elétricos articulados e pela diminuição verificada na taxa de ocupação média.

3.4.3. 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, 60 autocarros movidos a GNC.
A CARRIS continua a assegurar o abastecimento de diversos veículos privados (ligeiros e pesados), por via de um Protocolo que envolve a CARRIS, a Secretaria de Estado dos Transportes, a GalpEnergia e a APVGN - Associação Portuguesa de Veículos a Gás Natural, dando assim o seu contributo na ausência de uma Rede Pública de Abastecimento de gás natural;
- Autocarros com misturas gasóleo / biodiesel – propulsão térmica de Ciclo Diesel: a concentração média de biodiesel no gasóleo é de $\approx 7\%$;
- **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.

As principais vantagens associadas aos autocarros híbridos são a melhoria da eficiência energética, menores emissões poluentes e de CO₂ e menor nível de ruído e o facto de não requererem investimento na infraestrutura; mas, em contraponto, o custo de aquisição é ainda muito elevado, constituindo o grande entrave à sua rápida implantação. Daí, a necessidade de confrontar a previsível redução da fatura energética com o custo de aquisição, para calcular o tempo de recuperação do investimento adicional.





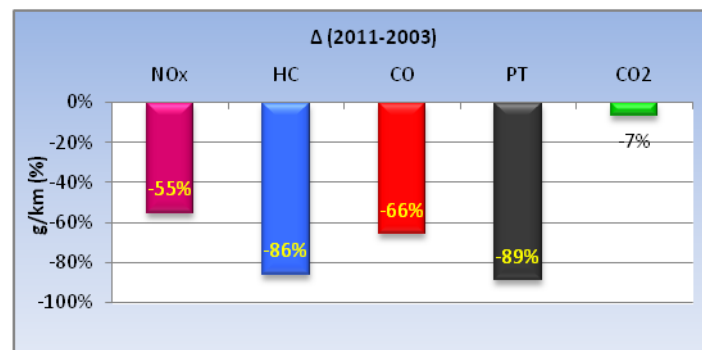
3.4.4. Emissões Poluentes e de Gases com Efeito de Estufa

As emissões associadas à atividade da CARRIS, encontram-se discriminadas na **“Grelha de Indicadores 2011 - GRI 3 e Específicos do Sector dos Transportes”**.

- **Frota**

A renovação da frota de Autocarros de Serviço Público, entre 2004 e 2010, com a aquisição de 538 autocarros ($\approx 70\%$ da frota) permitiu que a sua idade média passasse de 16,5 anos para os atuais 7,3 anos, com implicações positivas no impacto energético e ambiental associado à atividade de transporte.

No Gráfico seguinte apresenta-se a evolução em percentagem das emissões poluentes regulamentadas e das emissões de CO₂ (g/km), no período 2003-2011:



- **Fontes Fixas**

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

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

3.4.5. 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 n.º19/2009).



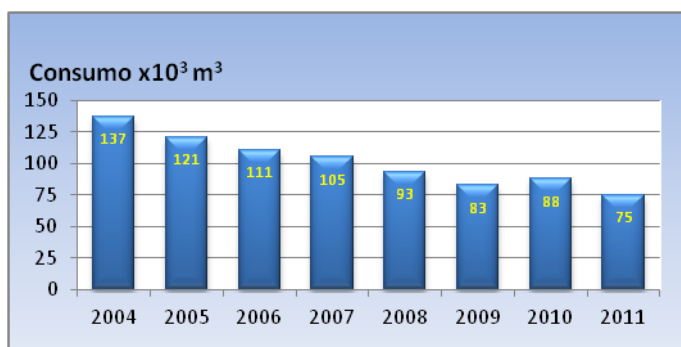
Instalações - efetuada a medição das emissões sonoras para o exterior, para verificação de conformidade com o Regulamento Geral de Ruído (Decreto-Lei nº 9/2007, de 17 de Janeiro). Os resultados obtidos comprovaram que a atividade e funcionamento de todas as Instalações da CARRIS cumprem os requisitos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

3.4.6. Gestão da Água

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

Em 2011, o consumo de água, incluindo captações subterrâneas, diminuiu 14% face a 2010. Esta redução deveu-se ao consumo de água da rede pública (- 15% face a 2010), parcela cujo consumo apresenta maior impacte ambiental associado.

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



3.4.7. Gestão dos Resíduos

Foram realizadas duas ações de sensibilização em 2011, relativas a dois fluxos específicos de resíduos: lâmpadas economizadoras e medicamentos. Estas ações dirigiram-se aos Colaboradores internos e foram comunicadas por e-mail.





3.4.8. Gestão dos Efluentes Líquidos

Durante 2011 continuou a investir-se na consolidação de rotinas de limpeza e de manutenção de equipamentos para tratamento de efluentes líquidos (decantadores/separadores de hidrocarbonetos e gorduras), assim como na otimização dos equipamentos/instalações, com vista à melhoria da qualidade dos efluentes descarregados e ao cumprimento rigoroso das disposições legais em vigor.

544

4

GRELHA DE INDICADORES

GR13+Específicos do Sector Transportes



VISÃO E ESTRATÉGIA			
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados/ Comentários
GRI 1.1	Declaração da Visão e da Estratégia da organização no que se refere à sua contribuição para o Desenvolvimento Sustentável	9	
GRI 1.2	Mensagem do Presidente	2	
PERFIL ORGANIZACIONAL			
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados/ Comentários
GRI 2.1	Nome da organização	1	Companhia Carris de Ferro de Lisboa
GRI 2.2	Principais produtos e/ou serviços	12, 13	Transporte Público Urbano
GRI 2.3	Estrutura operacional	11	
GRI 2.4	Localização da sede	91	Rua 1º de Maio 103 - 1300-472 Lisboa
GRI 2.5	Países em que está presente	9	
GRI 2.6	Tipo e natureza legal de Propriedade		Sociedade Anónima com capitais públicos
GRI 2.7	Mercados servidos	9	
GRI 2.8	Dimensão e organização	9,11 51 57 a 60	
GRI 2.9	Mudanças, no período, da estrutura e participação acionista	11	
GRI 2.10	Prémios recebidos no período	64	
PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO			
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados/ Comentários
GRI 3.1	Período coberto pelo Relatório		Ano fiscal de 2011
GRI 3.2	Data do Relatório anterior mais recente		Ano fiscal de 2010
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	11	
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	9,10	
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 do desempenho económico, ambiental e social	18,19 42 71 a 78	
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	18	
GRI 4.13	Principais Adesões a Associações Industriais e Empresariais	18 70,71	A CARRIS é membro da UITP, do CEEP, do BCSD e da COTEC, entre outros.
GRI 4.14	Relação de "stakeholders"	14	
GRI 4.15	Base para identificação e seleção de "stakeholders"		n.d.
GRI 4.16	Formas de consulta aos "stakeholders"		n.d.
GRI 4.17	Principais questões levantadas pelos "stakeholders" e medidas adotadas		n.d.



INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO					
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados 2009	Resultados 2010	Resultados 2011
GRI EC1	Valor Económico direto gerado - Vendas Líquidas	42	80 266 905,27 €	78 309 102,62 €	81 536 114,30 €
GRI EC2	Implicações financeiras devido a alterações climáticas		Disponível no Relatório e Contas 2009 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2010 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2011 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	42	55 066 889,62 €	55 484 552,79 €	58 456 971,26 €
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 2009 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2010 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2011 da CARRIS



INDICADORES DE DESEMPENHO ENERGÉTICO E AMBIENTAL					
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados 2009	Resultados 2010	Resultados 2011
GRI EN1	Consumo total de materiais por tipo Papel		14,8 t	15,8 t	12,8 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	71 a 75			
	Instalações:				
	Energia elétrica		5 207 865 kWh / 1 510 tep	5 378 309 kWh / 1 560 tep	4 584 080 kWh / 1 329 tep
	Gás Natural		65 940 Nm ³ / 54 tep	72 463 Nm ³ / 59 tep	66 052 Nm ³ / 54 tep
	Total (1)		1 564 tep	1 619 tep	1 383 tep
	Atividade de Transporte:				
	Gasóleo - Autocarros		21 431 271 L / 18 700 tep	20 833 734 L / 18 179 tep	18 808 977 L / 16 412 tep
	Gás Natural -Autocarros		1 611 681 Nm ³ / 1 322 tep	1 895 134 Nm ³ / 1 554 tep	1 786 865 Nm ³ / 1 465 tep
	Sub -Total Autocarros (2) / Rácio		20 022 tep / 27,08 gep/PK	19 733 tep / 26,44 gep/PK	17 877 tep / 24,68 gep/PK
	Energia elétrica - Tração / modo Elétrico (3)		4 511 627 kWh / 1 308 tep	4 594 071 kWh / 1 332 tep	4 388 411 kWh / 1 273 tep
	Rácio		28,03 gep/PK	27,41 gep/PK	28,44 gep/PK
	Total (2)+(3) / Rácio		21 330 tep / 27,13 gep/PK	21 065 tep / 26,50 gep/PK	19 150 tep / 24,90 gep/PK
GLOBAL CARRIS (1) + (2)+(3)	22 894 tep / 29,12 gep/PK	22 684 tep / 28,53 gep/PK	20 533 tep / 26,70 gep/PK		
GRI EN4	Consumo de energia indireta		n.a.	n.a.	n.a.
GRI EN5	Variação do consumo de energia versus ano anterior	71 a 75			
	Instalações:				
	Energia Elétrica		- 192 427 kWh (-3,6%)	+ 170 444 kWh (+3,3%)	- 794 229 kWh (-14,8%)
	Gás Natural		- 7 686 Nm ³ (-10,4%)	+ 6 523 Nm ³ (+9,9%)	- 6 411 Nm ³ (- 8,8%)
	Atividade de Transporte:				
	Gasóleo - Autocarros		+ 529 826 L (+ 2,5%)	- 597 537 L (-2,8%)	- 2 024 757 L (-9,7%)
	Gás Natural - Autocarros		- 933 Nm ³ (-0,06%)	+ 283 453 Nm ³ (+17,6%)	- 108 269 Nm ³ (- 5,7%)
Energia elétrica - Tração / modo elétrico	+ 171 037 kWh (+3,9%)	+ 82 444 kWh (+1,8%)	- 205 660 kWh (- 4,5%)		
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.
GRI EN8	Consumo total de Água segmentado por fonte	77			
	Rede Pública -		82 617 m ³	88 008 m ³	75 133 m ³
	Captações Subterrâneas -		44 410 m ³	42 043 m ³	36 197 m ³
GRI EN16	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE)	76			


INDICADORES DE DESEMPENHO ENERGÉTICO E AMBIENTAL (cont.)

Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados 2009	Resultados 2010	Resultados 2011
GRI EN16	Instalações:				
	Energia elétrica (* produção+distribuição)		2 015 t CO ₂	1 947 t CO ₂	1 119 t CO ₂
	Gás Natural (** utilização)		140 t CO ₂	154 t CO ₂	140 t CO ₂
	Atividade de Transporte:				
	Gasóleo - Autocarros (**) (inclui Biodiesel)		54 304 t CO ₂ ≈ B 4,2	51 759 t CO ₂ ≈ B 7	46 729 t CO ₂ ≈ B 7
	Gás Natural-Autocarros(**)		3 417 t CO ₂	4 018 t CO ₂	3 788 t CO ₂
	Sub - Total Autocarros / Rácio (**)		57 721 t CO ₂ (78,1 gCO ₂ /PK)	55 777 t CO ₂ (74,7 gCO ₂ /PK)	50 517 t CO ₂ (69,75 gCO ₂ /PK)
Energia elétrica - Tração/modo elétrico (*)	1 746 t CO ₂	1 664 t CO ₂	1 071 t CO ₂		
GRI EN18	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa	71 a 74			
GRI EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono		n.a.	n.a.	n.a.
GRI EN20	Emissões atmosféricas significativas por tipo	76			
	Fontes Fixas - COV (DL n° 173/2008)		16 t	13 t	14 t
	Autocarros de Serviço Público - média / km:				
	Óxidos de azoto (NOx)		12,45 g/km	11,00 g/km	10,24 g/km
	Hidrocarbonetos não queimados (HC)		0,64 g/km	0,46 g/km	0,40 g/km
	Monóxido de carbono (CO)		1,28 g/km	1,18 g/km	1,17 g/km
	Partículas (PT)		0,28 g/km	0,19 g/km	0,17 g/km
	Dióxido de carbono (CO ₂)		1 449 g/km	1 407 g/km	1 388 g/km
GRI EN21	Total de efluentes líquidos	78	122 100 m ³	123 121 m ³	105 092 m ³
GRI EN22	Total de resíduos por tipo e por método de tratamento - Não incluídos recolhidos pelos Serviços Municipalizados	77			
	• Resíduos perigosos não hospitalares				
	Acumuladores		9,6 t	17,1 t	8,0 t
	Águas e lamas oleosas		477,6 t	736,8 t	524,0 t
	Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo		41,9 t	30,7 t	18,2 t
	Fluido anticongelante		5,7 t	2,2 t	1,9 t
	Lâmpadas fluorescentes		0,7 t	0,7 t	0,3 t
	Óleos usados		70,5 t	72,4 t	56,5 t
	Solventes		0,8 t	0,2 t	0,6 t
	Veículos em fim de vida		592,5 t	511,4 t	21,4 t
	Outros		0,5 t	0,1 t	0,2 t
	• Resíduos não perigosos				
	Sucata de ferro/folhanga		30,3 t	29,4 t	35,4 t
	Vidro		12,4 t	20,8 t	6,2 t
	Calços de travão		7,5 t	9,2 t	5,3 t
Borrachas	11,6 t	11,4 t	12,6 t		

**INDICADORES DE DESEMPENHO ENERGÉTICO E AMBIENTAL (cont.)**

Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados 2009	Resultados 2010	Resultados 2011
GRI EN22	Papel e cartão		13,1 t	9,1 t	7,1 t
	Madeira		22,9 t	36,4 t	19,3 t
	Entulho de obras		645,8 t	188,0 t	187,1 t
	Resíduos biodegradáveis de Jardim		77,2 t	57,3 t	77,4 t
	Resíduos indiferenciados		83,4 t	78,6 t	75,1 t
	Outros		12,8 t	17,8 t	13,2 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	77, 78	<i>(deduzidos os proveitos)</i>		
	Gestão de resíduos		321 178,42€	266 465,78 €	191 787,37 €
	Efluentes líquidos (monitorização)		4 459,80€	3 752,53 €	2 177,32 €
	Emissões gasosas (monitorização)		n.a.	n.a.	281,67 €



INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL					
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados 2009	Resultados 2010	Resultados 2011
GRI LA1	Mão-de-Obra total, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho	51,52	No final do ano, o efetivo da CARRIS era constituído por um total de 2761 colaboradores.	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.
GRI LA2	Criação de empregos e taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região	51,52	A política de admissões, em particular a de pessoal tripulante, tem como principal objetivo 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.	54 a 60			
GRI LA4	Percentagem de empregados representados por organizações sindicais		90,40%	89,30%	89,75%
GRI LA7	Taxa de absentismo	54	Global = 5,4% (2,6% por doença) - Informação mais detalhada no Relatório e Contas	Global = 5,5% (2,2% por doença) - Informação mais detalhada no Relatório e Contas	Global = 5,1% (1,3% por doença) - Informação mais detalhada no texto deste Relatório
GRI LA10	Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria	54,55	63 784 h de formação, abrangendo um total de 1 635 colaboradores	64 067 h de formação, abrangendo um total de 1 522 colaboradores	49 032 h de formação, abrangendo um total de 1 306 colaboradores
GRI LA12	Percentagem de colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e de progressão na carreira	59	87,18%	87,54%	100,00%
GRI LA13	Proporção homem/mulher e outros indicadores de diversidade culturalmente apropriados	52	2521 / 240 (91,3%/ 8,7%)	2525 / 246 (91%/ 9%)	2398 / 236 (91%/ 9%)



INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Direitos Humanos			
Código (GRI)	Descrição	Nº Página	Resultados/ Comentários
GRI HR1	Impactes sobre os Direitos Humanos		Código de Ética e de Conduta
GRI HR2	Percentagem de fornecedores e empresas contratadas submetidas a avaliações relativas a direitos humanos		n.d.
GRI HR4	Política global e procedimentos ou programas que previnam formas de não discriminação		Não se registaram incidentes.
GRI HR5	Política de liberdade de associação		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	43 a 50 60 a 70	Ao longo de mais de um século de existência, a CARRIS contribuiu de forma decisiva para o fomento da cultura na cidade de Lisboa e para o desenvolvimento de uma memória 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		n.a.
GRI SO3	Percentagem de trabalhadores que efetuaram formação em políticas e práticas anti-corrupção		n.a.
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	44	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	24,25 28 a 37	SAEIP e SIP. Informações relativas ao serviço, disponíveis nas paragens e no interior dos veículos.
GRI PR5	Satisfação do cliente	49, 50	O Inquérito de Satisfação do Cliente, com periodicidade anual, é realizado segundo o modelo ECSI "European Consumer Satisfaction Index".
GRI PR6	Observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	9,10 17,18 22 a 24	Compromisso para com o Cliente e com a Política da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho. A CARRIS integra a Comissão de Desenvolvimento do Produto e Marketing da UITP; é, também, associada da APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa.
GRI PR8	Reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes		A CARRIS cumpre rigorosamente as disposições legais relativamente à protecção de dados pessoais, no âmbito da utilização dos Sistemas de Bilhética e de Videovigilância e de todos os serviços que presta. Não se registaram reclamações neste sentido.
GRI PR9	Montante de coimas por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços		n.a.



INDICADORES OPERACIONAIS				
Descrição	Nº Página	Resultados 2009	Resultados 2010	Resultados 2011
Veículos - Idade Média (31 Dez)	18,74			
- Autocarros		6,3 anos	6,7 anos	7,3 anos
- Carros Elétricos		14 anos	15 anos	16 anos
Autocarros - Tipologias	12	752	752	704 a)
		a) 24,3% Euro 2 + 54,4% Euro 3 + 5,7% Euro 4 + 12,8% Euro 5 + 2,8% EEV		
• Minis		36	36 Euro 3	35 Euro 3
• Médios		20	20 Euro 4	20 Euro 4
• Standard		606	606	562
- Gasóleo		549	549	505
			161 Euro 2 + 348 Euro 3 + 40 Euro 5	117 Euro 2 + 348 Euro 3 + 40 Euro 5
- Gás Natural		57	57	57
			17 Euro 2 + 20 Euro 4 + 20 EEV	17 Euro 2 + 20 Euro 4 + 20 EEV
• Articulados		90	90	87
			40 Euro 2 + 50 Euro 5	37 Euro 2 + 50 Euro 5
Carros Elétricos - Tipologias	12			
- Ligeiros Históricos		39	39	39
- Articulados		10	10	10
- Reserva		8	8	8
- Turismo		10	8	8
Ascensores	13	6	6	6
Elevadores		2	2	2
Passageiros transportados no modo autocarro	12	221,5 milhões	220,6 milhões	214,3 milhões
Passageiros transportados no modo elétrico	12	19 milhões	20 milhões	18,3 milhões
Intensidade de tráfego – autocarros (Veículos x km)	43	39 585 640 km	39 377 629 km	36 296 016 km
Intensidade de tráfego – modo elétrico (Veículos x km)	43	1 991 455 km	1 998 734 km	1 879 915 km
Extensão da Rede de Autocarros	12	670 km	678 km	680 km
Extensão da Rede de Elétricos	12	48 km	48 km	48 km
N.º Incidentes, em exploração	46	3 106	3 647	3 612
N.º Acidentes, em exploração	44,45	1 737	1 602	1 331
Número de reclamações de Clientes	47 a 49	2 124 reclamações de serviço e 957 queixas de pessoal	2 101 reclamações de serviço e 933 queixas de pessoal	2 301 reclamações de serviço e 946 queixas de pessoal
Tempo médio de resposta a Clientes	47	6,1 dias	5,3 dias	4,9 dias
Taxa de ocupação	12			
Autocarros		20,8%	21,1%	22,3%
Elétricos		24,3%	25,1%	24,8%
Corredores BUS (km e %)	12	74,8 km do total da Rede de autocarros (11,2%)	73,8 km do total da Rede de autocarros (10,9%)	72,7 km do total da Rede de autocarros (10,7%)
ISC – Índice da Satisfação do Cliente	49,50	65,1%	67,7%	67,3%

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 por uma informação detalhada e rigorosa, e por uma monitorização sistemática da atividade e dos correspondentes Indicadores de Desempenho, através de:

- Medidas de acompanhamento do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho 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 Reguladoras e Institucionais e demais "Stakeholders" o seu contributo para a atividade da Empresa, na área da Sustentabilidade, ao longo do ano de 2011. 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.

carris 

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

