







O percurso de **Inovação** da CARRIS desenha-se em função do bem-estar social. Todos os dias, procuramos soluções que inspirem e proporcionem um melhor futuro para a Comunidade, salvaguardando a excelência dos nossos serviços.

## ÍNDICE

	MENSAGEM DO PRESIDENTE	5
1	ENQUADRAMENTO DA EMPRESA	6
2	ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE	16
3	RESPONSABILIDADES	28
4	GRELHA DE INDICADORES GRI	52



Dr. José Manuel Silva Rodrigues # PRESIDENTE DA CARRIS

# MENSAGEM DO PRESIDENTE

O tema da Sustentabilidade é, hoje, e cada vez mais, incontornável. Cidadãos, empresas, governos, organizações nacionais e internacionais, todos manifestam preocupação e disponibilidade para alterar comportamentos e adoptarem medidas de que resulte uma sociedade mais sustentável, seja no domínio económico, social ou ambiental.

A CARRIS, como Empresa responsável, evidencia, desde há vários anos, especial preocupação e atenção ao tema, definindo e concretizando políticas de sustentabilidade, cujos efeitos são positivos para a Empresa e para o espaço urbano em que esta actua e se insere.

Esta atitude a que temos procurado dar pública visibilidade, assumindo compromissos de cuja concretização resulta uma Empresa mais sustentável, teve desenvolvimentos concretos, permitindo continuar a alcançar resultados positivos, em 2008.

Neste contexto, importa salientar, pela sua relevância, a Certificação Ambiental da CARRIS, pela ISO 14001:2004, ocorrida no início de 2008.

Trata-se de um compromisso público com as boas práticas visando reduzir os impactos ambientais resultantes da actividade da Empresa.

Este compromisso, aliás, tinha já sido assumido pela CARRIS aquando da assinatura da Carta de Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável com a UITP-União Internacional do Transporte Público que ocorreu em 2006, reafirmado em 2007.

A identificação da CARRIS como Parceiro Green-Building, em 2008, pela Comissão Europeia, a elevada performance (89%) atingida pela Empresa no Barómetro da Sustentabilidade, o que a coloca no grupo das "Best Practicers", o lugar destacado atingido pela Empresa no Índice ACGE (Empresas que mais se distinguem no combate às alterações climáticas) são sinais concretos de que a CARRIS desenvolve e concretiza acções que se reflectem na melhoria do seu desempenho ambiental.

Mas, também, a continuação da renovação da frota de autocarros, com a aquisição de veículos com motores da última geração (Euro 4 e Euro 5) permitiu à Empresa melhorar muito significativamente o desempenho ambiental da sua frota, com importantes reduções das emissões de gases poluentes e de ruído, de que a Cidade beneficia.

O trabalho que a CARRIS tem desenvolvido no domínio da Sustentabilidade não se reduz, porém, aos aspectos ambientais, abrangendo, também, as vertentes económica e social.

No domínio económico, a revisão do Código de Ética, o reforço dos mecanismos de informação e controlo da actividade da Empresa, a sua divulgação atempada, a gestão da relação com os clientes mas, também, no domínio social o desenvolvimento do Capital Humano, os indicadores de prática laboral, a atracção e retenção de talentos, para além das acções de Responsabilidade Social, foram áreas em que se actuou, em 2008, no sentido de reforçar o desenvolvimento de boas práticas de sustentabilidade empresarial.

O Relatório, que a seguir é apresentado, refere pois, para cada uma das diferentes áreas o que foi o trabalho desenvolvido em 2008, quais os objectivos e resultados do mesmo, nele se evidenciando bem o compromisso, que na CARRIS é assumido por todos quantos nela trabalham, com as boas práticas no domínio da Sustentabilidade.

A Empresa está consciente de que o seu desenvolvimento e crescimento, para serem consistentes, têm de ser sustentáveis. Só assim haverá futuro para todos nós.

Lisboa, 10 de Fevereiro de 2009



J. Manuel Silva Rodrigues  
Presidente do Conselho de Administração



**6**

**ENQUADRAMENTO DA EMPRESA**

Visão para chegar mais longe

HISTÓRIA DA EMPRESA .....	<b>8</b>
VISÃO, MISSÃO E ESTRATÉGIA .....	<b>9</b>
ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA .....	<b>10</b>
ESTRUTURA DA REDE .....	<b>12</b>
CARACTERIZAÇÃO E RELAÇÃO COM OS "STAKEHOLDERS" .....	<b>13</b>



## 1 HISTÓRIA DA EMPRESA

**1872**

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

**1873**

Em 23 de Janeiro, o escritor Luciano Cordeiro de Sousa e seu irmão obtêm os direitos para o lançamento, na cidade de Lisboa, de um sistema de transporte, do tipo americano, de tracção animal. Em 14 de Fevereiro a Câmara Municipal de Lisboa aprova o trespasse daquela concessão para a empresa Companhia Carris de Ferro de Lisboa. Em 17 de Novembro é inaugurada a primeira linha de “Americanos”.

**1876**

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

**1897**

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

**1901**

Em 31 de Agosto é inaugurado o serviço de eléctricos.

**1912**

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

**1944**

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

**1973**

Em 21 de Dezembro, pelo Decreto-Lei nº. 688/73, é rescindido o contrato de arrendamento à L.E.T.L.. Simultaneamente, efectua-se com a Câmara Municipal de Lisboa um contrato de renovação da concessão, pelo prazo de 50 anos, de exploração do serviço público de autocarros, eléctricos e ascensores.

**1975**

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

**1991**

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

**1995**

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

**1996**

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

**2000**

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

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

**2001**

Reflectindo a preocupação da Empresa com a melhoria da qualidade ambiental e com o aprovisionamento e diversificação de energia, entram ao serviço os primeiros 20 autocarros movidos a gás natural, combustível que constitui uma alternativa energética ao petróleo.



**2003**

Início de um processo de reestruturação global e de modernização da Empresa, destacando-se a renovação de mais de metade da frota de autocarros. Este processo é projectado a 3 anos, com a aquisição de 408 novos veículos Euro3, a fornecer a partir de 2004 (40 Minis e 368 "Standard" dos quais 20 a Gás Natural).

Início do fornecimento do Sistema de Bilhética sem contacto.

**2004**

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

**2005**

Início do processo de externalização da manutenção de autocarros.

**2006**

Em Janeiro, é oficialmente certificado o Sistema de Gestão da Qualidade da CARRIS, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000, aprovado pela APCER – Associação Portuguesa da Certificação. Foi, também, iniciado o processo de certificação de Serviços, tendo a CARRIS obtido, em Fevereiro, a certificação das primeiras 4 carreiras (15E, 56, 60, 83). Este reconhecimento foi concedido pelo 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 primeira fase da "Rede 7", reflectindo uma renovação global da rede, caracterizada por menor sobreposição e maior articulação com as linhas de Metropolitano, bem como maiores níveis de frequência.

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 a Carta de Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável como "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, à escala mundial, fazendo uso do marketing multisensorial.

**2****VISÃO, MISSÃO E ESTRATÉGIA**

A CARRIS, ao longo dos seus 136 anos de existência, tem assumido, de forma consciente, a sua responsabilidade como agente económico e social que actua no domínio da mobilidade urbana, contribuindo para o desenvolvimento e sustentabilidade de Lisboa e da sua área metropolitana, ajustando a sua actividade às necessidades do mercado, optimizando a utilização dos recursos com vista ao aumento da sua eficiência empresarial e à permanente melhoria da qualidade do serviço que presta.

Ciente da necessidade de fomentar a utilização do Transporte Colectivo, a CARRIS responde às exigências da mobilidade, disponibilizando uma Rede global servida por carreiras de Autocarros / Eléctricos / Ascensores e Elevador.

Em 2008, a CARRIS transportou cerca de 234 milhões de passageiros.

A CARRIS desenvolve a sua actividade enquadrada numa estratégia e orientação que têm por objectivos, a par de uma mobilidade mais sustentável, o equilíbrio entre as vertentes económica, ambiental e social, dando ainda, especial atenção à qualidade / inovação e à segurança e aos aspectos culturais da vida da Cidade.

### Compromissos para com o Cliente

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

- Desenvolver a Rede, para que qualquer ponto da Cidade tenha uma paragem a uma distância aceitável;
- Definir os horários de forma ajustada à procura, adoptando rapidamente medidas correctivas que se revelem necessárias;
- Disponibilizar uma informação clara e correcta;
- Promover acções que garantam a segurança do Cliente;
- Adoptar medidas que assegurem a regularidade, em colaboração com as entidades gestoras da via pública;
- Desenvolver a Rede de Vendas e concretizar as melhores formas para facilitar a aquisição de títulos de transporte;
- Manter os veículos em bom estado de conservação e limpeza;
- Assegurar a qualidade dos Recursos Humanos da Empresa;
- Cumprir os requisitos legais quanto a emissões poluentes, contribuindo para a protecção do meio ambiente;
- Avaliar periodicamente, através de inquérito específico, o grau de satisfação do Cliente;
- Atender às reclamações e sugestões do Cliente como fonte de informação para a melhoria contínua do serviço.

### Princípios e Valores Estruturantes

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

- Respeito e protecção dos direitos humanos;
- Respeito pelos direitos dos trabalhadores;
- Erradicação de todas as formas de exploração (trabalho forçado e trabalho infantil);
- Erradicação de todas as práticas discriminatórias;
- Responsabilidade na defesa e protecção do meio ambiente;
- Luta contra todas as formas de corrupção.

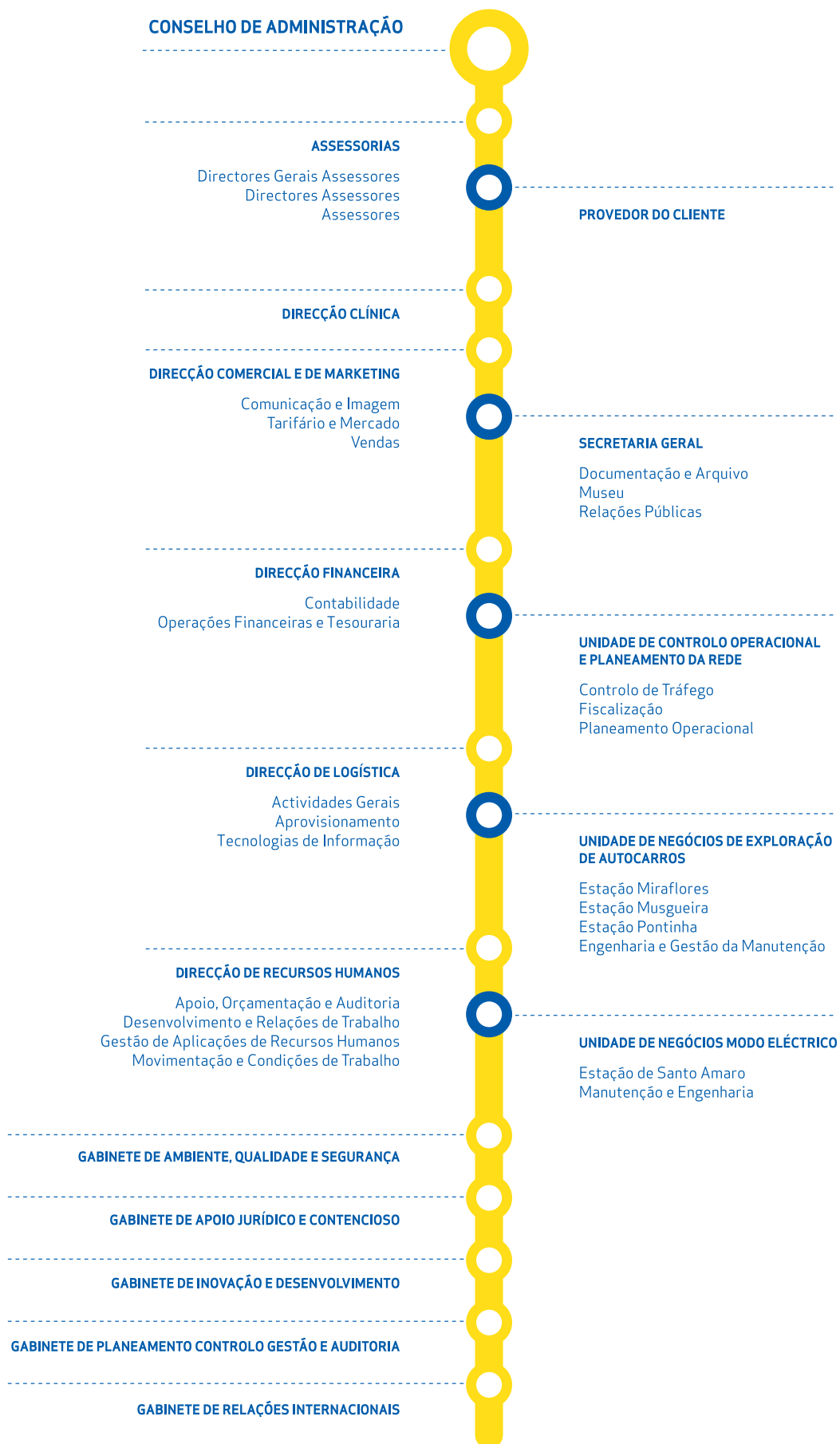
A CARRIS na sua actividade tem como valores estruturantes:

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

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

No ano de 2008 foram reestruturados os serviços de saúde tendo sido criada uma Direcção Clínica.

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



## 4

## ESTRUTURA DA REDE

**Autocarros**

A frota de autocarros de Serviço Público é composta por 749 veículos. A Rede de Autocarros é composta por 77 carreiras diurnas regulares (59 urbanas e 18 suburbanas), 9 carreiras da “Rede da Madrugada” (5 urbanas e 4 suburbanas) e 2 carreiras especiais (com funcionamento nas noites de Sexta-feira para Sábado, de Sábado para Domingo e em vésperas de feriados, designadas por “Night Bus”). A Rede, num total de 88 carreiras, estende-se por 670 km, sendo 70,5 km em corredores reservados a transportes públicos (faixas BUS).

No final do ano de 2008, os 749 autocarros estavam distribuídos da seguinte forma:

- 604 Autocarros “Standard”, 37 dos quais movidos a gás natural (73 a 87 lugares);
- 36 Autocarros do segmento “Mini” (27 lugares);
- 9 Autocarros do segmento “Médio” (58 lugares);
- 100 “Articulados” (155 lugares).

Relativamente a 2007, a principal diferença diz respeito à aquisição de 40 novos autocarros (20 médios e 20 articulados), com o consequente abate de autocarros da frota mais antiga (10 articulados aguardam, ainda, a conclusão do respectivo processo de abate).

É de referir a reintrodução de veículos de tipologia média, com a aquisição de 20 autocarros com estas características, destinados a operar em carreiras de percurso mais sinuoso ou de menor procura relativa, onde não é suportável, por razões de procura, a alocação de veículos de tipologia “mini”. A aquisição dos 20 médios permitiu também proceder ao abate de alguns autocarros “standard”, com mais de 25 anos de serviço.

A CARRIS transportou, na frota de autocarros, 216,1 milhões de passageiros, evidenciando uma taxa de ocupação de 20 % (21% no ano anterior).

Ocorreu uma variação ligeiramente negativa, no que respeita à Procura global de transporte, sendo contudo de referir o aumento do número de passageiros com título de transporte pago.

A variação da Procura não foi uniforme ao longo do ano. Com efeito, no início verificaram-se perdas acentuadas na quantidade de passageiros transportados, da ordem de 5%, facto relacionado com o prolongamento do Metropolitano e consequente transferência modal. A partir do 4º trimestre ocorreu uma forte recuperação da Procura, atingindo-se no final do ano, um decréscimo global de apenas 0,4%, embora com um aumento de 0,5% nos passageiros com título de transporte pago.

**Eléctricos**

A Rede de Eléctricos é composta por 5 carreiras regulares diurnas. Esta Rede utiliza uma frota de 57 eléctricos, sendo 10 articulados e 47 ligeiros, dos quais 39 são históricos. A Rede estende-se ao longo da cidade de Lisboa num total de 48 km, 14 dos quais em sítio próprio reservado.

A taxa de ocupação dos carros eléctricos foi, em 2008, de 24,3 %, tendo sido transportados 15,7 milhões de passageiros, valor ligeiramente inferior ao do 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 2,6 milhões de passageiros em 2008 (assim, em termos globais, o modo eléctrico transportou 18,3 milhões de passageiros em 2008).

**Serviço para Deficientes**

No âmbito da prestação do serviço público, a CARRIS dispõe, ainda, de um serviço especial de Transporte de Deficientes criado em Fevereiro de 1982, o qual é assegurado por 4 autocarros.

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

Durante o ano de 2008, foram percorridos mais de 133 000 km, no âmbito deste serviço e transportados cerca de 19 800 passageiros.

## 5 CARACTERIZAÇÃO E RELAÇÃO COM OS "STAKEHOLDERS"

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

Consciente deste facto, a Carris tem desenvolvido nos últimos anos um processo interno para bem identificar e conhecer os seus "Stakeholders", com vista a criar, com os mesmos, uma relação de maior transparência e confiança, visando a melhoria do seu desempenho.

### Clientes

- Regulares
- Ocasionais

### Comunidade Local

- Associações de Moradores
- Escolas
- Colectividades
- Associações de Jovens e Idosos
- Associações Religiosas
- Associações de Turismo
- Transeunte

### Colaboradores

- Tripulantes
- Enquadramento
- Quadros Técnicos
- Administrativos e Apoio
- Manutenção

### Meios de Comunicação Social

- Locais
- Rádio
- TV
- Distribuição Gratuita

### Fornecedores – Bens e Serviços

- Prestação de Serviços
- Equipamentos
- Suporte de Negócio
- Matérias-Primas; Energia
- Manutenção de Veículos
- Banca

### Organizações Não Governamentais

- Associações de Consumidores
- Ambiente/Energia/Social/Sustentabilidade
- Organizações Representativas de Trabalhadores
- UITP (União Internacional de Transporte Público)

### Outros

- Restantes Operadores de Transporte, numa óptica de complementaridade e não concorrência, encontrando-se divididos por três blocos:
  - Rodoviários;
  - Ferroviários;
  - Fluviais/marítimos.

### Entidades Institucionais

- 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;
- Ministério da Administração Interna;
- Ministério das Obras Públicas Transportes e Comunicações
- Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional
- Autoridade Metropolitana de Transportes
- Associação Nacional de Transportadores Pesados de Passageiros
- Instituto de Estradas de Portugal
- Instituto Nacional do Transporte Ferroviário.
- Polícia Municipal
- PSP, GNR
- Bombeiros

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

<b>“Stakeholders”</b>	<b>Valores de Interesse</b>
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	Formação, estratégia da Empresa, instruções e condições de trabalho.
Meios de Comunicação Social	Informação privilegiada, institucional e de serviços para Clientes.
Fornecedores	Indicadores especializados, prazos, encargos, cumprimento das especificações do contrato.
Entidades Institucionais	Intermodalidade, Eficiência, cumprimento de metas.
ONG's	Cuidado com Deficientes, necessidades especiais, melhoria de serviço.
Outros (Operadores de Transporte)	Intermodalidade.

**Da esquerda para a direita**

Eng.º Norberto Silva, Eng.º António Fernandes, Eng.º Pedro Martins Pereira, Eng.º Élio Serra, Eng.º José Freire da Fonseca, Eng.º Jorge Nabais, Dr. Jorge Aresta Branco, Eng.º Vasco Matos, Eng.ª Maria João Branco, Eng.º António Martins Marques, Dr.ª Maria Elisabete Proença, Eng.º António Quaresma, Dr. Duarte Amândio, Eng.º Carlos Figueiredo, Eng.º António Proença, Eng.º José Maia, Dr. Arnaldo Pimentel, Eng.º António Parente, Dr. Carlos Sousa Bentes, Dr. Luís Vale, Dr. Manuel Antunes Vicente, Eng.º Victor Gonçalves.



16

**ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE**

Compromisso com o equilíbrio

POLÍTICAS-CHAVE E INICIATIVAS

PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL ..... 18

Carta de Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável ..... 18

Adesão ao Conselho Superior para o Desenvolvimento Sustentável ..... 18

Barómetro da Sustentabilidade ..... 18

ANÁLISE DO ANO DE 2008 ..... 19

Campanha de Sustentabilidade ..... 19

Renovação da Frota ..... 19

Manutenção ..... 19

Rede 7 ..... 19

Melhoria das Condições de Circulação ..... 20

Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Ambiente ..... 21

Certificação do Serviço / Carreiras ..... 22

Inovação e Desenvolvimento ..... 22

PROJECTOS FUTUROS ..... 27





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

A Sustentabilidade como conceito, filosofia e modelo de funcionamento tem vindo a estar presente, cada vez mais, na cultura da Empresa, constituindo o contributo da CARRIS para a Mobilidade Sustentável e para a Sustentabilidade da sociedade, em geral.

## 1 POLÍTICAS-CHAVE E INICIATIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

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

- Contribuir para a melhoria do Sistema de Transportes na Área Metropolitana de Lisboa, assegurando a mobilidade dos Clientes, em função das suas necessidades e expectativas;
- Aumentar a eficácia e eficiência do Serviço de Transporte Público de Passageiros através da adequação da oferta à procura e da racionalização dos recursos e métodos utilizados;
- Cumprir permanentemente os requisitos e compromissos assumidos e expressos na Carta do Cliente, de forma a obter a sua confiança e preferência relativamente ao serviço prestado;
- Aumentar progressivamente o grau de satisfação dos Clientes, medindo as suas opiniões através de inquéritos periódicos de avaliação;
- Melhorar continuamente a qualidade do serviço oferecido, com base na permanente adequação da oferta à procura, na regularidade, na fiabilidade, no conforto e segurança do transporte, na renovação e modernização da frota e na selecção e formação adequadas dos recursos humanos.

## CARTA DE COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

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

## ADESÃO AO CONSELHO SUPERIOR PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A CARRIS é membro, desde o 1º trimestre de 2007, do BCSD (Portugal) – Conselho Superior para o Desenvolvimento Sustentável.

Este Conselho, de que fazem parte diversas empresas, tem a missão de transpor, para o plano nacional, os princípios orientadores do WBCSD – Conselho Mundial para o Desenvolvimento Sustentável.

## BARÓMETRO DA SUSTENTABILIDADE

A CARRIS participou, pelo segundo ano consecutivo, na edição do estudo sobre o “Estado de Arte das Práticas de Sustentabilidade em Portugal”, promovido pelo Banco Espírito Santo, pelo Jornal Expresso e pelo BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, em parceria com a Heidrick & Struggles.

A CARRIS atingiu os 89,3%, no Barómetro da Sustentabilidade (73% em 2007), ficando posicionada acima da média nacional (64,08%), tendo passado a integrar o Top 21 das empresas em Portugal e o nível do “Best-in-Class” internacional.

Para este estudo foram convidadas 500 instituições/empresas em Portugal, aceitaram o convite 200 e, destas, 76 tiveram condições para participar no estudo. Os participantes receberam os Resultados Globais do Estudo, que lhes permite identificar os pontos fortes e as áreas de aposta para o futuro, em comparação com as melhores práticas de gestão empresarial no domínio da Sustentabilidade.

## 2 ANÁLISE DO ANO 2008

Apresentam-se, a seguir, as realizações mais relevantes da Empresa, levadas a efeito no ano de 2008.

### CAMPANHA DE SUSTENTABILIDADE

A CARRIS, ao longo de 2008, continuou a estimular comportamentos ambientalmente correctos, junto dos seus Colaboradores e Clientes, no decurso da Campanha "Sustentabilidade. Agir Hoje... Preservar o Amanhã", lançada em Julho de 2007.

### RENOVAÇÃO DA FROTA

A CARRIS iniciou um profundo processo de renovação com a aquisição de 408 autocarros Euro 3 entre 2004 e 2006. Dando continuidade ao processo de renovação da sua frota a CARRIS recebeu, em 2008, 40 novos autocarros, dos quais 20 médios Euro 4 (introduzindo, de novo, esta tipologia de veículos na empresa) e 20 articulados Euro 5.

Foram ainda lançados mais 2 Concursos Públicos Internacionais, tendo sido adjudicado, no final do ano, o fornecimento de 60 autocarros "Standard", sendo 40 de propulsão Diesel Euro 5 e 20 a Gás Natural EEV (entrega no 2º semestre de 2009).

Os novos veículos cumprem plenamente a Directiva Comunitária sobre emissões de gases poluentes, Limite Euro4 (actualmente em vigor), sendo preocupação da Empresa que os novos veículos cumpram, antecipadamente, os limites futuros.

Importa referir que este esforço de investimento na ordem dos 82,7 milhões de Euros (respeitante a 508 autocarros) teve como principais objectivos:

- Melhoria da operacionalidade;
- Redução dos custos de manutenção;
- Diminuição da idade média da frota, que passou de 16,5 anos em 2003 para 7,3 anos, actualmente;
- Dotar a empresa com veículos tecnicamente mais evoluídos, em termos de qualidade, conforto e segurança no transporte dos passageiros;
- Diminuição das emissões poluentes e de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>).

### MANUTENÇÃO

Com a externalização das Oficinas Centrais, após 1 de Janeiro de 2008, completou-se a externalização integral das actividades de manutenção da frota de autocarros, iniciada em 2005. Ao nível da manutenção de primeiros escalões a CarrisBus passou a assegurar a manutenção de dois terços da frota de autocarros.

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

### "REDE 7"

O processo de renovação da Rede – "Rede 7" – iniciou-se em Setembro de 2006, com a entrada em exploração da sua 1ª fase. Trata-se de um projecto que pretende otimizar o serviço oferecido, melhorando a oferta de serviço nos locais onde a mesma se encontra deficitária, racionalizando-a, onde se justifique, procurando ainda adaptar a Rede à realidade urbanística e aos pólos de emprego actuais.

Durante 2007, procedeu-se à consolidação da 1ª. fase deste projecto, tendo sido efectuados alguns ajustamentos na Rede, de modo a resolver alguns problemas detectados durante a fase de monitorização.

Entretanto, em Janeiro de 2008, na sequência do prolongamento da Linha Azul do Metropolitano a Santa Apolónia, a CARRIS procedeu a um reajustamento do seu serviço no eixo correspondente a esta Linha, integrando a 2ª. fase deste projecto.

Serviço anterior à implementação		Serviço após a implementação	
Nº Carr <sup>a</sup>	Designação	Nº Carr <sup>a</sup>	Designação
2	Pç. Comércio – Serafina	702	M. Pombal – Serafina
6	Cais Sodré – Sta. Apolónia	706	Terreiro do Paço – Sta. Apolónia
9	Sta. Apolónia – C. Ourique	709	Terreiro do Paço – C. Ourique
713	Est. Campolide – Pç. Comércio	713	Est. Campolide – M. Pombal
45	Cais Sodré – Prior Velho	745	Sta. Apolónia – Prior Velho
746	Sta. Apolónia – Damaia	746	M. Pombal – Damaia
81	Pç. Comércio – Prior Velho	781	Cais Sodré – Prior Velho
82	Cais Sodré – Moscavide	782	Cais Sodré – Moscavide
90	Sta. Apolónia – Est. Entrecampos		Eliminada

Para além das alterações nas carreiras acima referidas, procurou-se, com os meios disponibilizados, a partir da carreira suprimida e dos encurtamentos de percurso efectuados, proceder a um reforço de algumas carreiras, em particular, na área ocidental da cidade, não servida por Metropolitano ou com oferta insuficiente. Assim, neste contexto, foi reforçada a frequência nas carreiras 36, 60, 714, 758 e 25E.

Entretanto, em Setembro, na sequência do processo de monitorização do serviço, foram promovidos ligeiros ajustamentos na oferta, os quais consistiram em: prolongamento do percurso da carreira 702 da Praça Marquês de Pombal aos Restauradores; alteração do percurso da carreira 64, no troço compreendido entre a Avenida do Colégio Militar e a Estrada das Laranjeiras, via Estrada da Luz; estabelecimento do serviço da carreira 79, carreira local na freguesia de Sta. Maria dos Olivais, aos Sábados à tarde (já funcionava durante a manhã) e durante todo o dia de Domingo; alteração do percurso da carreira 25, aos fins-de-semana e feriados, circulando por Olivais-Norte e Encarnação.

Com estes ajustamentos, procurou-se responder a algumas debilidades da oferta de serviço, resultantes das alterações do início do ano.

#### MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE CIRCULAÇÃO

Em 2008, a CARRIS continuou a efectuar a fiscalização dos corredores BUS e do estacionamento indevido nas paragens. Estas acções continuam a ser efectuadas por equipas conjuntas, constituídas por um Inspector da CARRIS e por um Agente da Polícia Municipal.

Mais do que sancionar, pretende-se sensibilizar os cidadãos para o cumprimento de regras de civismo e de boa conduta e para a necessidade de respeitar os “Corredores BUS” e as regras de estacionamento, em particular, nos locais de paragem dos transportes colectivos. Em 2008, registaram-se diversas autuações (7858), advertências (3952), pedidos de reboque (326) e pedidos de bloqueamento (3).

Continuou, igualmente, o processo de colaboração entre a CARRIS e a Câmara Municipal de Lisboa, com o objectivo de melhorar as condições de circulação dos autocarros e eléctricos, nomeadamente através da criação de novos troços de corredores BUS, da pintura de sinalização horizontal (M12 e M14) e da colocação de pilaretes de protecção para dissuasão do estacionamento desordenado. Em Setembro verificou-se um aumento dos corredores “Bus”, conforme Protocolo então assinado entre a CML e a CARRIS.

Apesar destas medidas, assistimos a um aumento do número de quilómetros perdidos por engarrafamentos, em particular, na Rede de Autocarros, que registou um agravamento de 30,3%. Já na Rede de Eléctricos, registámos uma redução neste indicador, de 19,6%, em resultado, principalmente, da colocação de pilaretes flexíveis em alguns locais, impedindo o estacionamento indevido.

É de referir, igualmente, alguns problemas de circulação resultantes de algumas obras como, por exemplo, as obras de prolongamento da Linha Vermelha do Metropolitano, quer para S. Sebastião, quer para o Aeroporto.

#### **SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO DA QUALIDADE E AMBIENTE**

A CARRIS entende a Qualidade e o Ambiente como uma via para a melhoria contínua da organização e funcionamento da Empresa e como um contributo para o bem-estar social. Este passa pela satisfação das exigências dos Clientes e das normas estatutárias e regulamentares, utilizando adequadamente os recursos disponíveis. Assim, foi desenvolvido um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) que, no mês de Abril de 2008, foi certificado, de acordo com a norma NP EN ISO 14001: 2004, pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação, o qual está integrado com o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), certificado em Janeiro de 2006. Entretanto, em Novembro de 2008, a certificação do SGQ foi objecto de renovação pela APCER.

Com a sua Política da Qualidade e Ambiente, divulgada junto dos seus principais “Stakeholders”, a CARRIS compromete-se a reduzir, progressivamente, o consumo de energia e de outros recursos naturais e as emissões poluentes e de CO<sub>2</sub> bem como a proceder à valorização dos resíduos, a fim de minimizar os impactes e efeitos globais inerentes à sua actividade.

Referem-se algumas das práticas existentes na Empresa:

- Optimização dos consumos de água e de energia nas instalações, através de um controlo sistemático dos seus consumos;
- Disponibilização, nas áreas administrativas e oficinais, de recipientes próprios para recolha selectiva de resíduos, identificados com etiquetas, que definem a boa prática de separação;
- Recolha de resíduos orgânicos, produzidos nos refeitórios/bares das Estações/Complexos da CARRIS, por empresa especializada para a sua valorização;
- Recolha e tratamento dos resíduos hospitalares, produzidos nos Postos Médicos, por empresa da especialidade;
- Existência de Ecopontos nas instalações, onde são armazenados, de forma selectiva, os resíduos produzidos;
- Instalação de equipamentos para tratamento de efluentes líquidos (hidrocarbonetos e gorduras) nas instalações, para melhorar a qualidade dos efluentes descarregados, cumprindo assim escrupulosamente a legislação em vigor;
- Rotinas de limpeza e de manutenção de equipamentos considerados críticos para o ambiente;
- Não utilização de fluidos refrigerantes que promovam a destruição da camada de ozono, nos sistemas de ar condicionado (instalações e frota de serviço público).
- Impermeabilização das zonas de abastecimento de combustíveis;
- Instalação de bacias de retenção, para colocação sob os recipientes de produtos perigosos;
- Elaboração de fichas de intervenção e actuação em situações ocasionais ou de emergência;
- Acções de sensibilização dos Colaboradores de forma a responsabilizá-los pelas suas acções, investindo assim no incremento da sua consciência ambiental.
- Definição de metas / objectivos dos Indicadores mais relevantes para a actividade da CARRIS, tais como consumo de água (rede e captações subterrâneas), consumo energético (frota e instalações), emissões poluentes e de CO<sub>2</sub> (frota e fontes fixas), sendo estes Indicadores controlados mensalmente através da Aplicação BSC “Balanced ScoreCard”.

A monitorização de algumas destas práticas encontra-se definida no Plano de Monitorização e Medição Ambiental da Empresa.

**CERTIFICAÇÃO DO SERVIÇO / CARREIRAS**

Continuando o aumento da qualidade do serviço prestado aos Clientes, a CARRIS obteve, em Agosto de 2008, a Certificação de mais 18 carreiras de autocarros:

---

21 Saldanha – Moscavide Centro	22 Marquês Pombal – Portela
34 Martim Moniz – Estação St.ª Apolónia	49 ISEL – Saldanha
64 Cidade Universitária – Damaia Cima	74 Campo Ourique – Gomes Freire
79 Olivais Sul – Olivais Sul (Circ. Encarnação)	701 Charneca – Campo Ourique
706 Terreiro do Paço – Estação St.ª Apolónia	711 Pç. Comércio – Alto Damaia
713 Marquês Pombal – Estação Campolide	714 Pç. Figueira – Outurela
720 Picheleira – Calvário	727 Estação Roma - Areeiro – Restelo
765 Colégio Militar – Metro – Benfica (Cemitério)	768 Cidade Universitária – Qt.ª Olival
777 Campo Grande – Metro – Ameixoeira - Metro	782 Cais Sodré – Moscavide

---

Assim, presentemente, a CARRIS tem 40 Linhas/Carreiras certificadas (45% do total). Decorre, entretanto, o processo com vista à certificação de mais 12 carreiras de autocarros, prevendo-se a obtenção da certificação até final do 1º semestre de 2009.

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, a melhoria da imagem da Empresa, o aumento da satisfação dos Clientes, a fidelização e o aumento destes.

**INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO****SISTEMA DE VIDEOVIGILÂNCIA**

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

A CARRIS tem actualmente a sua Frota de Serviço Público equipada com estes sistemas – cerca de 800 veículos (Carros Eléctricos, Autocarros, Ascensores e Elevador) .

A utilização destes sistemas tem como principal objectivo a melhoria das condições de segurança física e psicológica dos Clientes e Tripulantes, através da dissuasão de actos de vandalismo e de delinquência. Aumenta, também, a eficácia da actuação das Entidades Policiais e de Investigação Criminal, já que fornece imagens que poderão constituir um importante meio de investigação criminal de actos praticados a bordo dos veículos.

#### SAEIP – SISTEMA DE AJUDA À EXPLORAÇÃO E INFORMAÇÃO AOS PASSAGEIROS

No âmbito deste projecto, encontra-se, praticamente, concluída a instalação de mais 150 novos painéis electrónicos de informação ao público, em paragens. Com esta instalação, passam a existir 350 painéis informativos, o que, complementado com o serviço SMS Carris, permite dotar os Clientes com informação, em tempo real, do tempo de chegada do próximo veículo de cada carreira.

#### SISTEMA DE CONTAGEM AUTOMÁTICA DE PASSAGEIROS A BORDO

Em 2008, foi lançado um concurso para aquisição e instalação deste sistema para determinação da entrada e saída de passageiros em cada paragem. O projecto, que se concretizará em 2009, prevê a sua instalação em 58 veículos e constituirá uma importante ferramenta, para a determinação do comportamento da Procura, ou seja, a respectiva distribuição, ao longo do dia, em cada uma das carreiras da Rede.

#### CBI – CORREDOR BUS INTERMITENTE

Este sistema, desenvolvido em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa e com o Instituto Superior Técnico, articula-se com o SAEIP e tem como objectivo proporcionar uma via reservada ao transporte público, somente quando as condições de trânsito o exigirem, em contraponto com o que sucede com os "corredores Bus" clássicos, os quais reservam, em permanência, parte da via, mesmo quando as condições de fluidez não o justificam.

Este sistema foi objecto de uma fase experimental na Alameda da Universidade, no sentido Campo Grande, tendo permitido alguns ganhos na velocidade comercial nas carreiras abrangidas.

A CARRIS, aguarda disponibilidade da Câmara Municipal de Lisboa, para o alargamento a outros locais da cidade, designadamente, na Estrada da Luz.

#### SISTEMA MOB TV

A 18 de Fevereiro, foi lançado o canal interno de televisão da CARRIS, a mob tv, com o objectivo principal de dinamizar a comunicação interna, nomeadamente com os Tripulantes, aos quais é difícil fazer chegar a informação, devido ao pouco tempo que permanecem nas instalações da Empresa.

A emissão da mob tv é transmitida através de 11 televisores, distribuídos pelas várias instalações da Empresa, e difunde informações várias sobre a mesma, nomeadamente, informações operacionais, comunicações institucionais, divulgação de projectos e campanhas em curso, boas práticas, referências à CARRIS na comunicação social, conteúdos sobre as empresas participadas, divulgação das actividades da Banda de Música da CARRIS, etc. Através da mob tv, os Colaboradores podem tomar conhecimento das iniciativas mais importantes da Empresa, bem como manterem-se informados sobre a actualidade.

A mob tv está concebida para garantir a rápida actualização dos conteúdos e por isso tem a capacidade de fazer transmissões em tempo real, bem como fazer emissões em directo de órgãos de comunicação social (televisões).

Durante o ano, foram feitas cerca de 70 actualizações ao canal, com inserções de novas rubricas de entretenimento e informação.

#### SISTEMA DE BILHÉTICA – NOVO SISTEMA DE VENDA A BORDO

Tendo em vista a modernização do sistema de emissão da tarifa de bordo, a CARRIS equipou, em 2008, os veículos da sua frota com um equipamento que permite vender e emitir, no momento, títulos em papel válidos apenas durante a etapa em curso, num formato que dispensa a sua validação.

Paralelamente, com o novo sistema, os Tripulantes passaram a poder prestar contas, sem restrições horárias, quer em equipamentos automáticos colocados em todas as Estações (num total de 9 unidades), quer nos Postos e Concessionários da Rede de Vendas da CARRIS, permitindo um significativo aumento da flexibilidade operacional.

O sistema permitiu ainda uma redução dos custos de estrutura, associados ao controlo do material e à prestação de contas, dado todas as vendas realizadas a bordo constituírem registos informáticos que são imediatamente tratados pelo sistema central.

A transmissão dos registos de venda é feita a partir do veículo, utilizando a infra-estrutura rádio TETRA já existente para o Sistema de Ajuda à Exploração (SAEIP).

#### REPOSICIONAMENTO DA MARCA CARRIS – UMA ABORDAGEM MULTISENSORIAL

A Empresa, visando captar novos “targets” para a utilização do transporte público, lançou uma abordagem multisensorial da marca CARRIS, nas vertentes:

- Visão – nova identidade através de imagem da malha Carris.
- Olfacto – criação da fragrância “Happy City”. Este aroma já está disponível nos 40 autocarros mais recentes e nos “stands” apresentados em eventos, estando prevista a sua generalização a todos os veículos da empresa até final do 1º semestre de 2009.
- Audição – criação de Jingle “365”; disponível na espera dos telefones e como “toque” de telemóvel.
- Tacto – textura dos novos estofos dos veículos.

#### GLOOQ PRO

Lançamento de uma nova ferramenta de comunicação em 250 “mail boxes” da Empresa, que consiste num “banner” animado nos e-mail internos e externos. Durante o ano de 2009 irá continuar a ser desenvolvido e utilizado como meio de comunicação de iniciativas da Empresa.

#### SIMPLIFICAÇÃO TARIFÁRIA DOS TÍTULOS OCASIONAIS

Após o lançamento do “Zapping” em 12 de Novembro de 2007, numa primeira fase apenas integrando a CARRIS e o Metro, foi desde logo prevista a substituição dos títulos ocasionais pelo “Zapping”.

Assim, prosseguindo a aposta clara do País nas novas tecnologias, designadamente nos Sistemas de Bilhética sem contacto e nos sistemas de apoio e informação ao público, a Secretaria de Estado dos Transportes, em conjunto com os Operadores, CARRIS, Metro e Transtejo/Soflusa, introduziram a 2 de Dezembro de 2008 um processo de simplificação tarifária que permitiu eliminar, nestas quatro empresas, um total de 17 bilhetes, passando a sua oferta tarifária a resumir-se, para além da tarifa de bordo na CARRIS e do bilhete de 24h Carris/Metro Rede, a um bilhete simples para cada Operador e a um bilhete multimodal, o “Zapping”, válido nos quatro Operadores.

Esta solução contemplou também, para além do bónus de carregamento já aplicável no “Zapping”, a criação de um desconto multimodal, aplicável em viagens que incluam, pelo menos, dois Operadores e realizadas dentro de um intervalo de tempo pré-estabelecido (1 ou 2 horas).

Este desconto multimodal é calculado com base em 5% do custo total das viagens efectuadas, sendo aplicado na última validação. O “Zapping” que já era carregado no cartão “7 Colinas” ou “Viva Viagem” passou também a poder ser carregado no cartão “Lisboa Viva”, permitindo uma utilização mais flexível dos transportes pelo Cliente que, tendo o seu passe habitual, necessita de fazer algumas viagens noutra(s) Operador(es), ou que não necessita comprar passe para um reduzido período de tempo, podendo em alternativa adquirir “Zapping”.



Com estas medidas pretende-se criar um sistema tarifário progressivamente mais atractivo, simples e de fácil utilização, contribuindo para a promoção da utilização do Transporte Público (TP) na Área Metropolitana de Lisboa.

#### REESTRUTURAÇÃO DA REDE DE VENDAS

Em 2008, a CARRIS prosseguiu com a reestruturação da sua Rede de Vendas, tendo em conta a melhoria da acessibilidade à aquisição de títulos de transporte e a promoção da utilização dos transportes públicos. Neste contexto, por questões operacionais, os Agentes de Venda foram substituídos por Concessionários e Agentes Payshop. Por outro lado e no âmbito do contrato vigente entre a CARRIS e a Payshop, esta última prosseguiu a tendência crescente de contratualizar estabelecimentos que, através do sistema Payshop, efectuem carregamentos de bilhetes e passes em suporte electrónico. Assim, a evolução da Rede de Vendas foi a seguinte:

	2008	2007
Postos de Venda	7	7
Concessionários	72	91
Agentes de Venda	37	0
Agentes Payshop	189	222
Estações dos CTT	74	74
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>394</b>

No início de 2008 foram desmantelados e removidos alguns Quiosques CARRIS cujo encerramento definitivo tinha ocorrido em 2007.

Assim, foram retirados do local os seguintes Quiosques:

- Praça do Chile – Rua Alves Torgo (frente ao Hospital de Arroios)
- Areeiro – Pr. Dr. Francisco Sá Carneiro
- Sete Rios – Pr. General Humberto Delgado

#### SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO – SMS CARRIS

Este sistema, que funciona em estreita ligação com o SAEIP, permite a qualquer Cliente aceder à informação proporcionada pelos painéis electrónicos, nas paragens, mesmo naquelas que não dispõem deste tipo de equipamento.

Para uma maior divulgação deste sistema, em todas as paragens renovadas, no âmbito da “Rede 7”, foi dado particular destaque à inscrição do respectivo código e do número de destino do SMS. Do mesmo modo, no sítio da CARRIS, da Internet, os Clientes podem consultar qual o código da paragem pretendida. Entretanto, iniciaram-se contactos com o fornecedor do serviço, no sentido de tornar mais perceptível o teor da mensagem de resposta.

#### EMISSÃO DE FACTURAS POR VIA ELECTRÓNICA

Este projecto foi concretizado em 2008. O sistema está aplicado e a funcionar, recebendo e emitindo facturas de fornecedores e para clientes aderentes ao sistema.

#### CONTRATAÇÃO ELECTRÓNICA

Visando a desmaterialização de procedimentos, a CARRIS tem estado a avaliar os processos e as plataformas de contratação electrónica disponíveis no mercado com vista a posterior tomada de decisão quanto à sua aplicação/aquisição.

Desde 2004 que a CARRIS começou a utilizar ferramentas electrónicas de negociação dinâmica de preços, apoiando-se na plataforma da Tradecom de leilões electrónicos; a partir de 2007, apoiada na plataforma de contratação electrónica da Vortal, a Empresa desencadeou diversos procedimentos totalmente desmaterializados do ponto de vista documental (concurso para aquisição de fardamentos, de papel, de computadores e prestação de serviços de “printing”).

#### CONSULTA DE ESCALAMENTO DE TRIPULANTES NA INTRANET, INTERNET E SMS

Foi desenvolvida uma ferramenta informática, inserida na página da Intranet da CARRIS, que permite a qualquer Tripulante, através da introdução do seu número de ordem e da data de referência, consultar os serviços para que se encontre escalado, sem necessidade de consulta em formato de papel.

Pretende-se que este sistema seja, igualmente, alargado à página da Internet, permitindo que esta consulta se efectue a partir de qualquer ponto e não apenas nas instalações da Empresa. Está, igualmente, em curso o desenvolvimento desta funcionalidade para poder ser fornecida por SMS.

#### SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA

A CARRIS concluiu, durante 2008, a instalação da 1.ª fase do Sistema de Informação Geográfica, também conhecido por SIG Carris.

Presentemente, é possível a qualquer utilizador, a partir da página da Intranet, aceder a informações diversas, de índole geográfica, como por exemplo, o traçado das carreiras, a localização das paragens, etc.

Para além desta pesquisa remota, também é possível realizar consultas locais, mais complexas, cruzando-se diversas informações sobre a Oferta, a Procura e outros elementos, sempre considerando os aspectos geográficos.

Neste âmbito, foram celebrados Protocolos com algumas Entidades Oficiais e empresas, com particular destaque para as Câmaras Municipais, no sentido de ser facultada informação sobre a estrutura viária, entre outras.

#### SISTEMA DE MODELAÇÃO E PLANEAMENTO DE REDE – EMME

Foi concluído o processo de instalação e de configuração de uma ferramenta de modelação de rede, EMME2, que permitirá conhecer melhor o comportamento da Procura, simulando alterações e podendo modelizar o respectivo comportamento/adesão, face a novos cenários de exploração.

Deste modo, com este “software” de modelação, em associação com o sistema SIG Carris, a Empresa possui, actualmente, melhores condições para perceber os impactos das alterações que promove, ou deseja promover, na sua Rede de transporte, procurando adaptar a Oferta à Procura, optimizando os recursos necessários.

### 3 PROJECTOS FUTUROS

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

- Renovação da Rede – prosseguindo e concretizando as fases seguintes da “Rede 7” até 2010;
- Concretização de acções específicas que contribuam para o aumento da Procura;
- Obtenção de melhorias inerentes à Gestão do Tráfego e às Condições de Circulação:
  - Criação de novos corredores BUS;
  - Expansão do Sistema Gertrude.
- Continuação do processo de Renovação da Frota de Autocarros;
- Aprofundamento das questões relacionadas com a Utilização Racional de Energia e com a melhoria da Eficiência Energética, nos Edifícios / Instalações da Empresa e na Actividade de Transporte, adoptando as melhores práticas com este objectivo;
- Continuação do redimensionamento, rejuvenescimento 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 e Ambiente;
- Extensão em 2009 da Certificação da Qualidade do Serviço a mais 12 Linhas / Carreiras, totalizando cerca de 50% das Linhas / Carreiras da Empresa;
- Melhoria da articulação da CARRIS com os “Stakeholders”;
- Incremento do combate à fraude;
- Instalação de um Sistema de Gestão de Dados da Condução, com a monitorização dos aspectos técnicos do desempenho dos Tripulantes, nomeadamente os relacionados com o conforto da condução, a segurança e o consumo de energia, através da concretização em 2009 de um projecto piloto, abrangendo 40 veículos.



**28**

**RESPONSABILIDADES**

Assumimos o nosso papel

RESPONSABILIDADE ECONÓMICA .....	<b>30</b>	RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E POLÍTICA ENERGÉTICA .....	<b>47</b>
RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	<b>30</b>	CARRIS no Top 10 do ranking "Índice ACGE Sectorial 2007" .....	47
Clientes .....	30	Programa "Buying Green!" .....	47
Colaboradores .....	34	Gestão de Energia .....	47
Comunidade Local .....	37	Gestão da Água .....	50
"BENCHMARKING" E RELAÇÕES INTERNACIONAIS .....	<b>46</b>	Qualidade do Ar .....	50
		Gestão dos Resíduos .....	51
		Gestão dos Efluentes Líquidos .....	51
		Ruído .....	51



O presente capítulo desenvolve 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.

## 1 RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

Encontra-se bem documentada no Relatório e Contas de 2008 da Empresa, explicitando-se seguidamente alguns dos valores mais representativos:

- **Proveitos:** em termos de vendas líquidas, no ano de 2008, atingiu-se o valor de 89 469 966,83 euros, sendo de destacar a quantia proveniente da prestação do Serviço Público: 83 973 607,40 euros.
- **Fornecedores:** os custos atingiram cerca de 51 584 252,74 euros, sendo que 44,5 % diz respeito a energia - custos com gasóleo, gás natural e electricidade de tracção (22 969 586,67 euros).
- **Colaboradores:** os custos com pessoal atingiram a verba de 71 704 414,74 euros, sendo 55 089 675,80 euros de remunerações e 16 222 902,44 euros de encargos sociais.
- **Sector Público:** em impostos, directos e indirectos, foram dispendidos 407 150,67 euros. Os subsídios recebidos atingiram o valor de 53 189 919,42 euros.

## MELHORIA DO RESULTADO OPERACIONAL

Após 25 anos de Resultados Operacionais negativos, o resultado operacional da CARRIS, no ano de 2008, foi positivo.

Este resultado, que em 2007 tinha revelado uma melhoria de cerca de 20,0 milhões de euros (-46,6 %) relativamente ao ano de 2006, acentuou em 2008 essa tendência, passando de um valor negativo de 23 milhões de euros para um valor positivo de 2,2 milhões de euros.

Tal resultado decorre da reestruturação interna encetada em 2003 e é fruto do desenvolvimento conjugado de várias acções cujas medidas têm conduzido à melhoria sustentada do resultado operacional da Empresa, melhoria essa de cerca de 62,7 milhões de euros, comparando o resultado de 2008 com o do ano de 2002.

## 2 RESPONSABILIDADE SOCIAL

### 2.1. CLIENTES

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

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

Modo	2007			2008		
	Passageiros com Título de Transporte Pago	km Serviço Público	Passag. / km	Passageiros com Título de Transporte Pago	km Serviço Público	Passag. / km
Autocarro	209 774 131	38 692 625	5,42	210 613 980	39 114 185	5,38
Eléctrico	17 630 636	1 917 664	9,19	17 909 908	1 894 503	9,45
<b>Total</b>	<b>227 404 767</b>	<b>40 610 288</b>	<b>5,60</b>	<b>228 523 888</b>	<b>41 008 688</b>	<b>5,57</b>

## SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

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

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

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

## ACIDENTES

Em 2008, verificou-se uma redução do número total de acidentes (-4,1 %), em comparação com o ano anterior, tendo-se registado 1 911 ocorrências (vs. 1 992 acidentes em 2007), repartidas por choques (1 490), quedas (344), atropelamentos (49) e entalamentos (28).

A taxa de acidentes teve, igualmente, uma redução significativa, passando de 47,79 acidentes / 10<sup>6</sup> veículos x km, em 2007, para 45,98 acidentes / 10<sup>6</sup> veículos x km, em 2008, continuando a ser uma das melhores em termos europeus.

Esta redução revela, entre outros aspectos, um melhor desempenho dos Tripulantes, tendo sido importante o cumprimento do Plano de Formação previsto para 2008, bem como as acções de formação realizadas nas próprias Estações e ministradas pelos Inspectores das mesmas:

- realização de Acções de Reciclagem em “Técnicas de Condução e Prevenção de Acidentes”, as quais abrangeram Tripulantes com 3 ou mais acidentes ou em situação de baixa há mais de seis meses, bem como Tripulantes que tiveram de conduzir novos veículos.
- continuação das Acções de Formação Contínua “Qualidade + no Serviço ao Cliente”, cada uma com a duração de 5 dias (40h).

Natureza dos Acidentes	2007	2008
Choques	1 605	1 490
Quedas	321	344
Atropelamentos	41	49
Entalamentos	25	28
<b>Total</b>	<b>1 992</b>	<b>1 911</b>

	Nº de Acidentes		Taxa de Acidentes (Nº Acidentes x 10 <sup>6</sup> / Veic x km ST)	
	2007	2008	2007	2008
Modo Autocarro	1 828	1 743	46,03	44,02
Modo Eléctrico	164	168	83,15	85,13
<b>Total</b>	<b>1 992</b>	<b>1 911</b>	<b>47,79</b>	<b>45,98</b>

**INCIDENTES**

Os incidentes verificados na Rede de Exploração da Empresa, incluem, entre outras ocorrências, interrupções de trânsito, actos de vandalismo e de delinquência, tendo-se registado, em 2008, um decréscimo de -2,9%, no número total de incidentes. Verificou-se igualmente, em 2008, uma descida do valor da taxa de incidentes, para 9,38 incidentes / 10<sup>4</sup> veículos x hora.

Apesar de serem ainda em número elevado, as interrupções de trânsito apresentaram uma redução significativa, face a 2007 (-13,8%). Para tal, muito tem contribuído a fiscalização diária dos "Corredores Bus", a criação de novos Corredores Bus e a colocação de pilaretes de protecção ao estacionamento indevido.

Em 2008, o número de actos de vandalismo (quebra de vidros e de cadeiras nos veículos e de "graffitis", no exterior destes), na Rede de Exploração, reduziu ligeiramente (das 132 ocorrências de vandalismo, 76,5% devem-se a quebra de vidros).

<b>Natureza dos Incidentes</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Interrupções de Trânsito	1 380	1 190
Actos de Vandalismo	146	132
Actos de Delinquência	361	304
Outros Incidentes	1 040	1 216
<b>Total</b>	<b>2 927</b>	<b>2 842</b>

<b>Taxa de Incidentes</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
(Nº de Incidentes x 10 <sup>4</sup> / Veic x h ST)	9,77	9,38

**PASSAGEIROS COM MOBILIDADE REDUZIDA**

A CARRIS manifestou, desde há muito, preocupações com os Clientes com mobilidade reduzida.

Desde 1998 que os autocarros adquiridos (excepto os de tipologia "mini") possuem piso rebaixado (integral ou entre portas). Os adquiridos, desde 2004, têm ainda a possibilidade de "ajoelamento", permitindo uma melhor acessibilidade aos passageiros com maiores dificuldades de mobilidade.

Os autocarros mais recentes possuem, além disso, uma rampa com o objectivo de facilitar o acesso a cadeiras de rodas (o transporte de carrinhos de bebé passou, também a ser mais facilitado). Actualmente, a CARRIS dispõe de 260 autocarros equipados com rampa de acesso / espaço para cadeira de rodas. Neste contexto, 14 carreiras estão já equipadas, exclusivamente, com este tipo de autocarros disponibilizando transporte de cadeiras de rodas, de modo regular (carreiras 16, 35, 40, 47, 56, 83, 701, 720, 726, 729, 755, 767, 781 e 790).

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

**PASSES SOCIAIS**

A 1 de Setembro de 2008, por iniciativa do Ministério das Obras Públicas Transportes e Comunicações regulamentada através do Decreto-Lei nº186 / 2008 de 19 de Setembro, foi criada uma nova modalidade de passe escolar mensal, designada por 4\_18@escola.tp, com o objectivo primordial de apoiar as famílias no período de escolaridade obrigatória,

Este novo passe representa um desconto de 50 % relativamente ao preço das modalidades normais dos passes mensais em vigor, designadamente os intermodais, os combinados e os passes de rede ou de linha.

Têm direito a adquirir o passe 4\_18 todos os estudantes do ensino não superior, dos 4 aos 18 anos, inclusive, que não beneficiem de transporte escolar gratuito. O cartão de suporte deste passe é o cartão Lisboa Viva.

**PROVEDOR DO CLIENTE**

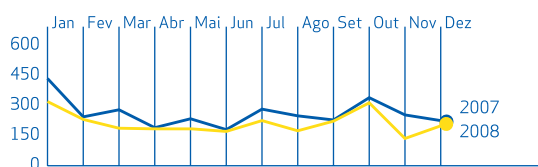
O Provedor do Cliente, criado em 2003, tem a incumbência de analisar as reclamações, queixas e sugestões dos Clientes, assegurar as respostas adequadas em tempo útil e oportuno, e recomendar soluções tendentes à melhoria da qualidade do serviço.

Em 2008 foram recebidas 4 435 comunicações (2 525 por e-mail, 715 por carta, 518 via Livro de Reclamações, 498 por telefone, 99 por fax e 80 pessoalmente), tendo-se registado um decréscimo de 5% vs 2007.



Em 2008 responderam-se a 2 690 reclamações de serviço e queixas de pessoal, no tempo médio de 4,78 dias, inferior ao que está determinado.

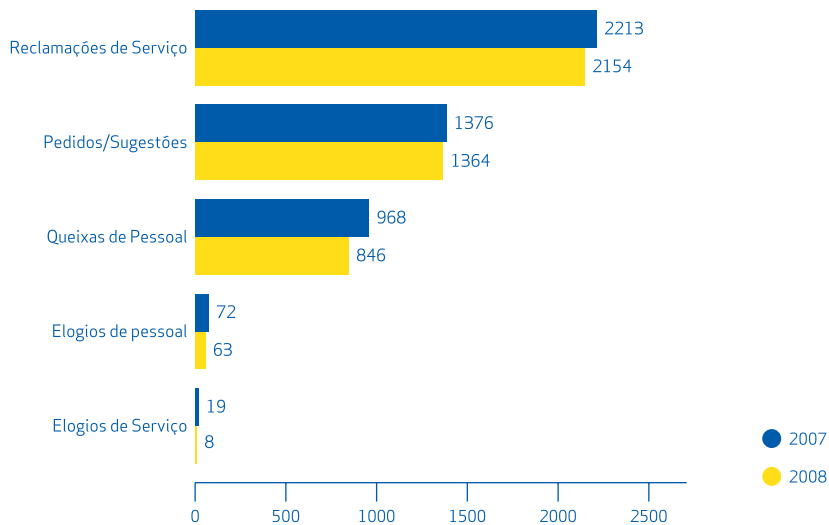
### Reclamações de Serviço + Queixas de Pessoal



Efectuaram-se também 1440 respostas a pedidos, sugestões, elogios a pessoal e de serviço (1507 em 2007).

Tipo de comunicações: 2154 foram direccionadas ao serviço prestado, 846 à atitude profissional dos trabalhadores, 1364 sugestões e pedidos diversos e 71 elogios.

### Comunicações Recebidas



Em relação a 2007, verificou-se um decréscimo de 3 % no número de reclamações de serviço e 13 % nas queixas de pessoal.

Em 2008, como causa das reclamações em serviço, destacaram-se a irregularidade (625), as questões relacionadas com a bilhética (485) e a informação deficiente (394).

As queixas referentes a pessoal que obtiveram maior expressão incidiram sobre a relação estabelecida entre Tripulante / Cliente (228), a condução praticada (183) e outros motivos de queixa (183), tais como a regulação do ar condicionado e o atendimento por parte dos bilheteiros.

Dos 1364 pedidos e sugestões apresentados pelos Clientes, destacaram-se os pedidos de anulação de multas (945), os pedidos de esclarecimento (235) e a apresentação de sugestões (184). Das sugestões apresentadas, em 2008, 25 foram aceites pela Empresa e oportunamente aplicadas.

A maioria dos elogios ao Pessoal (63) incidiu sobre a atitude comercial dos Tripulantes em relação aos Clientes. Nos elogios ao serviço prestado (8) destacam-se os direccionados à melhoria da regularidade a às alterações da Rede 7 – 2ª fase.

**SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

No processo de melhoria contínua da qualidade de serviço, apoiada na Certificação do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Ambiente, que inclui a Certificação do Serviço de várias Linhas / Carreiras, a CARRIS tem vindo a realizar, anualmente, um Inquérito à Satisfação dos Clientes, para avaliar a evolução da opinião destes em relação ao serviço prestado.

O Inquérito de 2008 foi realizado em Junho e Julho de 2008 pelo CESOP, da Universidade Católica, em colaboração com a Q – Consultores, segundo o modelo de satisfação ECSI – “European Consumer Satisfaction Index”.

Os resultados confirmam o desempenho ascendente da CARRIS ao longo dos anos. O Índice de Satisfação Global, em 2008, atingiu o valor de 64,6 em 100 pontos possíveis.

Nesta sondagem, 77% dos Clientes inquiridos respondem positivamente ao indicador “A CARRIS é uma Empresa de confiança no que diz e no que faz” e 70% afirma que “a CARRIS se preocupa com os seus Clientes”.

Aos Clientes da CARRIS foi perguntado se vêem a CARRIS como uma Empresa que se preocupa com o meio ambiente, tendo 81,4% respondido afirmativamente.

Cerca de 79% dos inquiridos fez uma avaliação positiva da segurança da condução, enquanto 78% da amostra considerou, também, positivamente o tempo de duração da viagem. O “atendimento dos Condutores”, o “atendimento nos Postos de Venda” e a “limpeza e higiene dos veículos” são outros aspectos “claramente positivos” e “acima da média”.

Relativamente aos “não – Clientes”, pessoas que, vivendo na Área da Grande Lisboa, utilizam pouco ou nada os serviços da CARRIS, a maioria (74,5%) respondeu que se desloca a Lisboa com frequência (mais de duas vezes por semana). Questionados sobre o que teria que mudar no serviço da CARRIS para que utilizassem com maior frequência os autocarros ou eléctricos, os inquiridos referiram, em especial, um menor tempo de espera nas paragens e uma maior rapidez das viagens.

**2.2. COLABORADORES**

Uma das prioridades da Empresa tem sido a selecção e formação criteriosas dos Colaboradores, no sentido de serem cada vez mais competentes e eficientes no desempenho da sua função, de modo a enriquecer a Empresa e a assegurar altos padrões de qualidade de serviço.

O quantitativo de Colaboradores com vínculo laboral à Empresa, durante 2008, não teve variação significativa relativamente ao ano anterior. No final do ano, o efectivo registado foi de 2 766 colaboradores (2 531 homens e 235 mulheres).

O efectivo actual tem uma média de idades, para o Pessoal Tripulante, de 38,5 anos e para os restantes Colaboradores de 48,1 anos. A antiguidade média global é de 15 e 18 anos, respectivamente.

A empresa possui Tripulantes jovens, mas com muita experiência, cujo bom desempenho se tem revelado, por exemplo, numa taxa de acidentes relativamente baixa.

A taxa de sindicalização é elevada, ascendendo a 90,4% do total de trabalhadores. Não se registou em 2008 qualquer conflitualidade interna, não se tendo, pois, verificado qualquer alteração ao normal funcionamento da Empresa.

Aos Colaboradores da CARRIS, para além dos benefícios legalmente instituídos, são contratualmente concedidos complementos de subsídio de doença, comparticipação em despesas com medicamentos e exames complementares de diagnóstico, bem como assistência médica e cuidados de enfermagem assegurados por serviços próprios da Empresa. Os encargos associados a estes benefícios, sem os custos de funcionamento dos referidos serviços, ascenderam em 2008 a 1,3 milhões de euros, tendo como retorno uma moderada e aceitável taxa de absentismo, por doença, de 2,5%.

Os Reformados da Empresa, beneficiam contratualmente de complementos de pensões de reforma e os respectivos cônjuges, descendentes dependentes e equiparados, de complementos de pensão de sobrevivência, que no conjunto representaram, em 2008, um encargo de 12,8 milhões de euros. Associado ainda a este regime, acresce referir uma contribuição adicional em TSU, por parte da Empresa, de 1,2 milhões de euros em 2008.

O efectivo de Colaboradores e Reformados, seus cônjuges e dependentes, usufruem de transporte na Rede da CARRIS, através de atribuição gratuita do título "Lisboa Viva", num total que ascende a 14.500 cartões.

No plano das Actividades Recreativas e Acção Social, a Empresa apoia diversas iniciativas, a que os Colaboradores e Reformados têm acesso, designadamente a Banda de Música da Carris, o Grupo Coral e a Orquestra Ligeira, o Grupo Desportivo, a Colónia de Férias, o Fundo de Auxílio e o funcionamento dos Refeitórios e Bares internos. O esforço dispendido nestes apoios, em 2008, ascendeu a cerca de 283 milhares de euros.

Refere-se também o apoio dado pela CARRIS à actividade física / desportiva dos seus Colaboradores, através da celebração de Protocolos com alguns ginásios que proporcionam condições especiais de adesão e pagamento de mensalidades.

A pensar na melhoria das condições de acesso dos Tripulantes, durante o serviço, a equipamento sanitário e na sequência das alterações da Rede de Vendas, está em curso a actualização / remodelação de instalações sanitárias distribuídas pela Rede.

Por outro lado, algumas das datas mais significativas, como o Natal e o Aniversário da CARRIS, são assinaladas com iniciativas comemorativas, destinadas aos Colaboradores e seus familiares.

#### A CARRIS É UMA DAS MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR

No decurso da adesão da CARRIS ao Estudo de Clima Organizacional promovido, em 2008, pela Revista Exame/Heidrick & Struggles, aberto às empresas estabelecidas em Portugal, a CARRIS foi, pelo terceiro ano consecutivo, incluída na lista das "Melhores Empresas para Trabalhar em Portugal", ocupando a 15.ª posição no "ranking" das grandes empresas seleccionadas.

Para além de ser a melhor empresa de transportes, a CARRIS foi referida, na Cerimónia de entrega dos Prémios, como uma das empresas que mais melhorou o seu desempenho em relação ao Inquérito do ano anterior.

Este reconhecimento, que é motivo de orgulho e de estímulo, reflecte o trabalho sério, empenhado e competente que a CARRIS e as empresas suas participadas, Carristur e Carrisbus, têm realizado e que tem sido reconhecido pelos seus "Stakeholders", designadamente pelo mercado.

Este estudo teve por base o Inquérito sobre o grau de satisfação dos Colaboradores e o levantamento das melhores práticas desenvolvidas pela Empresa, nos diversos aspectos da sua actividade, nomeadamente, no tocante à selecção, retenção e motivação dos recursos humanos.

Os resultados foram publicados na revista "Exame" n.º 298, de Fevereiro de 2009.

#### PRÉMIOS DE DESEMPENHO

A competência e dedicação efectiva dos Colaboradores da CARRIS são reconhecidas e assinaladas com a atribuição periódica de Prémios de desempenho.

Aos Prémios de Produtividade, de Assiduidade e de Condução Defensiva que, desde há muitos anos, estão regulamentados e instituídos na Empresa, acresceu em 2007 a criação dum incentivo dirigido ao reconhecimento do desempenho de excelência do Pessoal Tripulante, designado de Prémios de Condução "Desempenho +"

Este Prémio tem sido atribuído a um universo cada vez maior de Tripulantes, o que reflecte a adesão consolidada e crescente aos objectivos traçados para este Prémio, no que diz respeito à qualidade de desempenho e de atitudes comportamentais.

Na globalidade, o esforço dispendido com estes incentivos, em 2008, ascendeu a 117 milhares de euros.

#### PRÉMIO "INOVAÇÃO CARRIS"

A CARRIS dá especial atenção à valorização e desenvolvimento das competências dos seus Colaboradores, incentivando-os a participar na gestão através da apresentação de estudos ou trabalhos realizados.

Os Prémios "Inovação CARRIS" foram atribuídos por ocasião das comemorações do 136.º Aniversário da Empresa, em Setembro de 2008.

- O Júri nomeado decidiu não atribuir o 1.º Prémio.
- O 2.º Prémio foi atribuído, ex-aequo, aos trabalhos "Sistema Integrado de Informação de Manutenção" e "Rede / Carreiras Interactivas 2008";
- O 3.º Prémio foi atribuído, ex-aequo, aos trabalhos "Desenvolvimento de Aplicações Estatísticas no Âmbito da Oferta e da Procura" e "Adaptação do Banco de Ensaios de Motores";
- O 4.º Prémio foi atribuído ao trabalho "Autocarros: Optimização do Histórico Técnico SAP";
- O 5.º Prémio foi atribuído, ex-aequo, aos trabalhos "Aplicação para a Gestão de Combustíveis e Lubrificantes" e "Campanha de Vendas Carristur Sightseeing".

Este Prémio visa incentivar os Colaboradores da CARRIS e das empresas participadas que, de uma forma inovadora, tenham contribuído ou possam contribuir para a melhoria da qualidade do serviço, redução de custos e/ou aumento dos proveitos ou para a eficiência dos processos a ela associados.

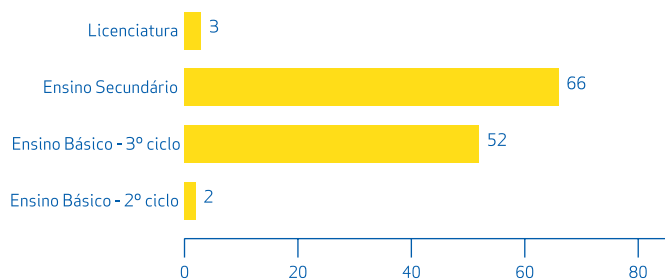
#### RENOVAÇÃO DO EFECTIVO

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

Neste sentido, o recrutamento de pessoal qualificado é um dos aspectos relevantes, tendo sido admitidos, no decorrer de 2008, 123 novos Colaboradores, na sua totalidade para a função de Tripulantes.

Devido à reformulação dos critérios de pré-selecção, a maioria dos novos Colaboradores tem como habilitação escolar o 12º ano (ensino secundário).

#### Habilitações de Novos Tripulantes



Durante o ano de 2008, passou a ser exigido o ensino secundário completo a todos os candidatos que possuam a carta de condução das categorias B e C. Para os candidatos habilitados com a categoria D, Pesados de Passageiros, é exigido que tenham, no mínimo o 9º ano do ensino básico. Além disso, foi definido que 35 anos de idade passaria a ser a idade máxima de pré-selecção.

#### FORMAÇÃO

No ambiente empresarial moderno, competitivo e exigente em que a Empresa opera é fundamental a formação dos seus Colaboradores. Em 2008, a Empresa continuou a investir fortemente nesta vertente, tendo sido prestadas 68 574 horas de formação assistida, abrangendo um total de 1 795 colaboradores, tendo-se privilegiado os que na Empresa têm uma relação directa com os Clientes.

O investimento em formação traduziu-se num elevado esforço financeiro (0,8 milhões de euros), constituindo uma aposta na qualidade do desempenho das funções que contribuem decisivamente para a consolidação da relação entre a Empresa e os seus Clientes.

As acções de formação incidiram em particular na Formação Inicial de Tripulantes, tendo como objectivo a aquisição e o desenvolvimento de competências, com vista a um padrão elevado de desempenho, bem como na Formação Contínua, em conjugação com o projecto de modernização da frota, a reconversão tecnológica e a melhoria da imagem da Empresa, fazendo face a necessidades emergentes nos domínios tecnológicos, de comunicação e de reforço da atitude comercial no relacionamento com os Clientes.

De referir também acções de formação, especialmente em micro-informática, para Colaboradores das áreas técnico – administrativas.

#### NOVAS OPORTUNIDADES

A CARRIS assinou, durante o ano de 2008, um Protocolo de cooperação com a Agência Nacional de Qualificação, I. P. e o Instituto do Emprego e Formação Profissional, I. P, a propósito do programa Novas Oportunidades.

Esta iniciativa tenta dar resposta aos baixos índices de qualificação dos portugueses. Com a filosofia de que o que se aprendeu ao longo da vida é importante, pretende-se identificar e reconhecer as competências dos indivíduos com a atribuição do correspondente grau académico.

Com a assinatura deste Protocolo, a CARRIS comprometeu-se com um esforço de formação e de certificação de cerca de 2200 Colaboradores da Empresa, num período de três anos. No final de 2008, iniciou-se o projecto através de um primeiro grupo de Colaboradores que, através do processo do Referencial de Reconhecimento e Validação de Competências (RVCC), já obtiveram o Ensino Básico do 3º Ciclo completo (9º Ano).

#### HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A CARRIS tem uma atenção cuidada com a saúde, higiene e segurança do seu Pessoal Tripulante e restantes Colaboradores. Neste sentido, é de destacar que qualquer acidente de trabalho implica necessariamente a realização de um inquérito dirigido pelos Serviços de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho.

Em 2008, numa sequência consolidada de diminuição muito significativa de acidentes de trabalho, registou-se uma redução de 34 % do número de acidentes de trabalho versus 2007, sendo as lesões predominantemente de natureza músculo-esquelética. Estes valores, quando comparados com os de 2005, evidenciam uma diminuição de 83,5 %.

Neste âmbito, é, ainda, de destacar a continuada redução do volume de trabalho suplementar, em conformidade com as orientações definidas para o cumprimento das disposições legais, assegurando padrões elevados de qualidade e de segurança, a par da promoção do equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar dos Colaboradores.

### 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 em Lisboa.

Em 2005 foi inaugurado o Núcleo de Tipografia e nesse mesmo ano foi disponibilizado o espólio fotográfico do Museu em formato digital para consulta dos visitantes. No início de 2006 foi inaugurado o núcleo administrativo e médico.

Desde Abril de 2007 que o Salão Nobre passou a integrar o espaço do Museu da CARRIS, albergando uma exposição permanente – “Os amarelos da CARRIS na Imprensa Europeia”, elucidativa do interesse que os eléctricos, ascensores e elevador de Santa Justa despertam junto da comunicação social estrangeira e dos turistas em geral.

No ano de 2008, o Museu continuou a aumentar o seu número de visitantes, quer nacionais quer estrangeiros, de várias faixas etárias, que puderam, assim, relembrar ou ficarem a conhecer a importância da história da CARRIS na cidade de Lisboa.

Importa realçar que, durante o ano de 2008, se verificou um aumento do público escolar, o que contribuiu para fomentar, juntos dos mais novos, o gosto pela “sua” história, associando-a ao transporte público e, ao mesmo tempo, sensibilizando para a necessidade da utilização e valorização do transporte público na Mobilidade Urbana. Os Serviços Educativos, criados em Outubro de 2005, têm respondido positivamente à procura, tendo como objectivo tornar as colecções do Museu mais acessíveis e atractivas através de uma abordagem sensorial e experimental, sem descurar a componente pedagógica.

O Museu, através dos Serviços Educativos, no ano de 2008, promoveu, ainda, nas suas instalações a realização de festas de aniversário, proporcionando às crianças uma forma diferente de celebrarem esta data marcante.

O Museu em 2008 consolidou, ainda, a sua identidade e reformulou a sua imagem.

São duas as áreas do Museu da CARRIS:

- A 1ª onde está patente um espólio essencialmente composto por documentos e pequenos objectos, que totalizam 24 551 registos, desde plantas, desenhos, fotografias, peças de colecção, biblioteca e documentos avulso, muitos deles já disponíveis informaticamente no “Museu On-line”, permitindo aos visitantes uma consulta a esta base de dados. Também nesta área e desde 2006 encontram-se em exposição as áreas Museológicas, Administrativa e o Centro Médico, onde se encontram expostos objectos antigos, que representam a história da Empresa nestes domínios e que enriquecem o espólio museológico.
- A 2ª é composta pelos antigos veículos de tracção animal e eléctricos, a subestação de tracção eléctrica, autocarros, Núcleo de Tipografia e Núcleo Histórico da Banda de Música dos Empregados da CARRIS.

Como uma das singularidades deste Museu, destaca-se a viagem, feita entre as duas áreas, efectuada num eléctrico do início do século XX (1901), que permite aos visitantes recuarem no tempo e fazerem uma viagem na história, viagem que integra o percurso expositivo e que está incluído no bilhete de ingresso. Todos os que visitam o Museu da CARRIS podem conhecer detalhadamente a história de cada um dos objectos expostos e a sua função, através de mono folhas informativas, disponíveis em cada uma das salas, bem como recorrer aos áudio-guias.

Em 2008, o Museu da CARRIS continuou, ao abrigo dos Protocolos assinados com várias entidades, a conceder um desconto de 10% aos beneficiários, para além de continuar a praticar descontos de 30% aos portadores do cartão “Lisboa Card” e de 50% no meio bilhete para crianças até aos 12 anos e terceira idade e a quem pretende apenas visitar o Museu.

No dia 18 de Maio (Dia Internacional dos Museus), o Museu da CARRIS efectuou um cortejo com 7 carros eléctricos que se encontram expostos no Museu, que contou com a presença da Secretária de Estado dos Transportes.

Ainda, em 2008, os eléctricos do Museu da CARRIS participaram em documentários televisivos (“A vida de Saramago”), filmes e séries de televisão (“Equador”), que retratam várias épocas da história da cidade e do País.

A CARRIS, em 2008, associou-se à organização das “Noivas de Santo António”, tendo, nesse âmbito, sido disponibilizado o Museu para uma visita dos nubentes que culminou com uma actuação da Orquestra Ligeira dos Empregados da CARRIS.

Por último, em 2008, o Museu apresentou a sua candidatura à Rede Portuguesa de Museus, encontrando-se a aguardar a respectiva credenciação.

## REVISTA "LISBOA CARRIS"

A revista "Lisboa Carris" é um dos meios de comunicação interna mais importantes da CARRIS, sendo através dela que a maioria dos Colaboradores da Empresa e das suas participadas, Carristur e CarrisBus, Reformados e suas famílias, tomam conhecimento de grande parte das actividades da Empresa, bem como dos principais projectos em que esta está envolvida.

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

No ano 2008, os principais temas abordados na revista foram:

### 1º Trimestre

- Grupo CARRIS melhora a mobilidade na cidade
- A nova Rede de Vendas
- Videovigilância em toda a frota

### 2º Trimestre

- CARRIS como convidada de honra no Salão Europeu da Mobilidade
- Sistema de Gestão Ambiental certificado
- Comunicação CARRIS premiada

### 3º Trimestre

- Reposicionamento da marca CARRIS, através de uma abordagem multisensorial – "Cheira bem, cheira a Lisboa"
- CARRIS celebra 136.º Aniversário

### 4º Trimestre

- CARRIS e Metropolitano acolheram Comité de Direcção UITP em Lisboa.
- MobCarsharing já "circula" na cidade

## COMUNICAÇÃO E IMAGEM

O Plano de Comunicação e Imagem para 2008 englobou diversas acções, nomeadamente:

- Campanha Videovigilância: após toda a frota ter sido equipada com o Sistema de Videovigilância, foi desenvolvida uma campanha para comunicar aos Clientes o nível de segurança dentro dos veículos da CARRIS. Nos meios utilizados, destaca-se a colocação de cartazes, a decoração interior de veículos e a inserção de anúncios em revistas;
- Campanha de Comunicação interna / externa relativa à 2ª fase da Rede 7;
- Campanha antifraude "Valide Sempre";
- Nova Imagem do Museu: criação do novo logotipo do Museu da Carris, actualização de sinalética, estacionário, decoração de espaços, material diverso para oferta, etc.;
- Salão Europeu de Mobilidade em Paris: a CARRIS foi convidada de honra deste Salão e esteve presente com um "stand" institucional. Foi lançada a abordagem multisensorial da marca e foram desenvolvidos materiais específicos para o evento, como: brochura institucional, "merchandising", filme institucional, etc. Decorreu, também, o concurso Bus D'Or, no qual um motorista representante da CARRIS obteve o 2º lugar.
- Campanha Lisboa à Noite: no âmbito do reforço do serviço nocturno dos Transportes Públicos de Lisboa, iniciado a 19 de Setembro, por iniciativa da Secretaria de Estado dos Transportes, tornou-se necessário comunicar a todos os Clientes habituais e potenciais o alargamento destes serviços.

Como meios de divulgação, foram produzidos cartazes, decorados 8 veículos do serviço Night Bus Carris, distribuídos 100 000 postais na rede "Postal Free", publicidade em "outdoors", rádio, retaguardas de autocarros, acção de promotoras nas zonas de diversão nocturna (com oferta de "crachás" e informações sobre o serviço), parcerias com festas e informações nos "sites" das entidades envolvidas.

Esta acção foi desenvolvida em parceria com outros Operadores de Transporte (CP, TT / SL e Metropolitano), apoiada pelo MAI e pela CML e coordenada pelo MOPTC/SET.

- **Semana da Mobilidade:** no âmbito das comemorações da Semana da Mobilidade, de 15 a 22 de Setembro, foram desenvolvidas várias acções, como:

- 136º Aniversário CARRIS: sessão no Auditório (com entrega de diplomas de antiguidade e boa condução), inauguração da nova sede da Banda de Música em Miraflores e concerto da Banda no Teatro Luís de Camões.

- 2 Novas Carreiras "Bike Bus": decoração de 8 retaguardas e colocação de "teimosos" no interior dos veículos. Acção de relações públicas e entretenimento na Estação do Oriente.

- Lançamento do "Mobcarsharing": apresentação deste novo serviço, em articulação com a Carristur;

- Apresentação dos novos autocarros: cerimónia na Pç. Comércio, com a presença da Secretária de Estado dos Transportes;

- Apontamentos de Jazz nos ascensores/elevador: pequenos concertos com elementos da Orquestra ligeira;

- Apresentação de mais carreiras equipadas exclusivamente com autocarros com rampas de acesso para cadeira de rodas – lançamento de 4 carreiras.

- **Campanha de Natal:** acção de motivação/envolvimento interno que consistiu na distribuição a todos os Colaboradores de "estrelas de cartão", nas quais estes foram convidados a decorar/escrever os seus votos de Festas Felizes e a colocá-las na árvore de Natal do seu local de trabalho.

Posteriormente, no Dia de Reis, as 37 árvores de Natal foram plantadas nas várias estações da Empresa e a época festiva foi encerrada com um convívio com os Colaboradores. Paralelamente foram criados 2 postais electrónicos de "Boas Festas" (interno e externo) que vieram substituir os anteriores cartões de Natal em papel.

- **Campanhas Conjuntas com outros Operadores de Transporte:** das várias iniciativas desenvolvidas, durante o ano, é de destacar a Campanha de incentivo à validação do transporte (Cliente Responsável), o Rock in Rio, Rockard; o 2º Curso de Marketing e Comunicação, a Campanha de Simplificação Tarifária, a Exposição Portugal Verde, a Campanha "Vá à Bola de TP", etc.

- **Presença em Congressos e Feiras:** Motor Clássico, Feira Portugal Tecnológico, 3º Fórum de Responsabilidade Social, Green Festival e o Congresso Anual da Associação Portuguesa de Profissionais de Marketing.

- **Patrocínios / parcerias em comemorações e eventos,** sendo de destacar: os 400 anos do nascimento do Padre António Vieira, os Casamentos de Sto António, o Bike Tour, a Corrida da Santa Casa da Misericórdia, o Optimus Alive, o SuperBock Super Rock, o Delta Tejo, etc.

Em síntese, no domínio da Comunicação e Imagem, a CARRIS desenvolveu múltiplas acções internas e externas com o objectivo de reforçar a sua marca e promover o Transporte Público, fidelizar os actuais Clientes e captar novos públicos, procurando desta forma contribuir para uma mobilidade mais sustentável na Área Metropolitana de Lisboa.

#### 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 2008, a um conjunto de iniciativas promovidas por entidades externas, das mais diversas formas, através da atribuição de patrocínios, do estabelecimento de apoios mecenáticos e de parcerias, bem como através da concretização de outras iniciativas que visaram fomentar a utilização dos seus serviços de transporte público e contribuir para a melhoria da sua imagem.

Relativamente ao ano de 2008, destacam-se diversas iniciativas apoiadas pela CARRIS:



### Patrocínios e Mecenatos

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:

i) Cedência de espaços disponíveis no interior dos veículos da Empresa para divulgação de iniciativas, espectáculos e exposições.

ii) Organização de eventos de qualidade e relevância cultural reconhecida, na qualidade de patrocinadora ou mecenas, designadamente:

- Projecto educativo “Mobilidade Sustentável 2020” que decorreu ao longo do ano lectivo 2007/2008 e foi dirigido a cerca de 100 escolas do 2.º e 3.º ciclo da região de Sintra e de Lisboa e Vale do Tejo. A CARRIS apoiou a iniciativa como Patrocinador “Prata”, mediante a atribuição de uma verba de 15 000 Euros.
- A CARRIS apoiou a edição de uma publicação sobre o “O Movimento da Qualidade em Portugal”, que visa dar a conhecer o desenvolvimento dos processos de certificação.
- “Rock in Rio – Lisboa”, a CARRIS associou-se a esta iniciativa com o reforço da carreira 208, utilizando 15 autocarros, para transportar gratuitamente as pessoas de e para o Parque da Belavista, nos dias de concerto.
- 5º Encontro anual promovido pela publicação “Transportes em Revista”, subordinado ao tema “Transportes – Factor de inclusão social”, em que a CARRIS foi um dos patrocinadores deste Encontro que se realizou no Centro de Reuniões da FIL.
- VII Seminário sobre Normalização e Certificação Ferroviária, promovido pela APNCF – Associação Portuguesa para a Normalização Ferroviária, em que a CARRIS patrocinou esta iniciativa que decorreu no Instituto Português da Qualidade.
- 8º Congresso Nacional do Transporte Ferroviário, promovido pela ADFER – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento do Transporte Ferroviário, em que a CARRIS foi um dos patrocinadores deste Congresso, que decorreu no Centro de Congressos de Lisboa.

- 6º International Rail Fórum em que a APNCF – Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária – promoveu a participação dos seus associados através de um “Stand” conjunto neste evento, tendo a CARRIS participado nesta iniciativa que decorreu em Madrid.

- Portugal Verde 2008 – Salão Internacional das Empresas, Marcas, Produtos e Consumidores Amigos do Ambiente, tendo a CARRIS participado nesta iniciativa que decorreu na Cordoaria Nacional.

### Cultura e Entretenimento

Nesta área, os apoios da CARRIS em 2008 foram bastante diversificados, de forma a garantir condições para a realização de acções, de âmbito cultural, na cidade de Lisboa, designadamente:

- Associação às comemorações dos 40 anos do nascimento do Padre António Vieira, em várias acções conjugadas com as iniciativas promovidas pelo Instituto Pe. António Vieira em conjunto com o Centro Nacional de Cultura, nomeadamente, através da criação do “Eléctrico Vieira” com decoração exterior específica;
- Apoio à edição de uma publicação comemorativa do 10º aniversário da morte de Maluda, edição apoiada também pela Presidência da República;
- Associação à organização dos Casamentos de Stº. António 2008, através da disponibilização de autocarros para o transporte dos convidados e, ainda, com a afixação de cartazes alusivos ao evento no interior dos veículos da frota de serviço público;
- Colaboração com a EGEAC, disponibilizando os eléctricos da carreira nº 18, 25 e 28, para palco da iniciativa O “Fado no Eléctrico”, integrado nas Festas de Lisboa, que decorreu no mês de Junho de 2008, de Quinta-feira a Domingo das 16:00h às 18:00h e das 19:00h às 21:00h e que contou com a participação de vários fadistas e músicos;
- A CARRIS, no âmbito da colaboração com a EGEAC, disponibilizou também, autocarros para criações teatrais espontâneas, que ocorreram às Sextas-feiras às 18:00h, nas carreiras nº 745, 746, 755 e 758, com a participação do Chapitô.

- A CARRIS e a EGEAC associaram-se aos 60 anos do “Hot Clube de Portugal” e nos dias 6, 13, 20 e 27 Setembro, às 11h00 e às 23h00, 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;
- À semelhança de anos anteriores, foi estabelecida uma parceria com o Teatro Politeama e as Produções Filipe La Féria, para promoção do musical “Jesus Cristo Super Star”, em contrapartida de ingressos que são distribuídos aos Colaboradores da Empresa, tendo ainda sido negociada a disponibilidade de uma sessão específica para os filhos destes poderem assistir à peça “A Estrela” de Virgílio Ferreira;
- Divulgação da exposição “1758 O Plano da Baixa – Hoje”, através da afixação de cartazes alusivos ao evento no interior dos veículos da frota de serviço público, no âmbito das comemorações dos 250 anos do Plano aprovado pelo Marquês de Pombal para a zona da Baixa de Lisboa, numa organização da Câmara Municipal de Lisboa em parceria com a Associação de Turismo de Lisboa.
- Associação à iniciativa “Festival dos Oceanos”, tendo sido assegurado o transporte nos eléctricos de material relativo a várias personagens marinhas, para além da afixação de cartazes no interior dos veículos da frota de serviço público alusivos a esta iniciativa.
- Em parceria com o IP – IMC – Instituto dos Museus e da Conservação, foi organizada a “Rota dos Museus”, uma carreira comemorativa que assinalou a Noite dos Museus, nos dias 17 e 18 de Maio, tendo disponibilizado dois autocarros devidamente identificados que efectuaram o circuito entre o Saldanha e o Palácio da Ajuda, com paragens na Casa Museu Dr. Anastácio Gonçalves, Museu do Chiado, Museu de Arte Antiga, Museu da CARRIS, Museu dos Coches, Museu de Arqueologia e Palácio da Ajuda.
- A CARRIS apoiou a organização da edição de Verão do programa de ocupação de tempos livres, numa iniciativa designada “Férias a explorar...o ambiente a brincar”, levada a cabo pela Divisão de Educação e Sensibilização Ambiental – DESA, da Câmara Municipal de Lisboa, através da cedência de transporte, permitindo a deslocação das crianças desde o Espaço Monsanto até ao Castelo de S. Jorge.

### **Solicitações de diversas Organizações**

Durante o ano de 2008, foram várias as personalidades e entidades que visitaram a CARRIS, tendo sido concretizados vários pedidos de transporte para várias comitivas e realizados vários passeios ou visitas turísticas, integrados nos respectivos programas oficiais, destacando-se:

- Visita de trabalho da ANJAF – Associação Nacional de Jovens para a Acção Familiar, realizada no dia 20 de Fevereiro 2008, no âmbito do projecto transnacional “Education for Sustainable Development”, tendo sido efectuada uma apresentação sobre o trabalho realizado pela CARRIS no domínio do Desenvolvimento Sustentável;
- Apoio à campanha de divulgação do Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade do Instituto Nacional para a Reabilitação, através de cartazes no interior dos veículos da frota de serviço público;
- Visita, às instalações da CARRIS, do Departamento de Logística da Autoeuropa, no dia 05 de Março de 2008, visando conhecer a experiência da Empresa na utilização do gás natural comprimido em diversos veículos da frota de autocarros;
- Visita no dia 14 de Maio de 2008, da Helsinki City Transport Organization (HKL), às instalações da CARRIS;
- Visita no dia 17 de Setembro de 2008, da Comissão de Segurança da UITP (SecCom) às instalações da CARRIS.

### **Educação**

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

– Apoio à organização do Comité Nacional do SHOT – “The Society for the History of Technology”, associação internacional que alberga historiadores de tecnologia de todo o Mundo, tendo a CARRIS concedido condições especiais aos 500 participantes deste evento, na aquisição de títulos de transporte.

- Apoio à 3ª. Divisão da Polícia de Segurança Pública na organização do evento “Abertura do Ano Lectivo 2008/2009” no âmbito do Programa “Escola Segura da P.S.P.”, tendo a CARRIS efectuado o reforço de algumas carreiras para o transporte gratuito dos alunos, devidamente acompanhados por elementos policiais, para o pavilhão 2 do Sport Lisboa e Benfica.
  - Apoio ao Programa ATHENS – “Advanced Technology Higher Education Network/SOCRATES”, promovido pelo Instituto Superior Técnico, na cedência de títulos de transporte aos 50 participantes neste projecto.
  - Apoio ao Programa ERASMUS, promovido pela Associação de Estudantes Estrangeiros – na cedência de títulos de transporte para colocação nos “Welcome Kits”, que foram distribuídos aos 2600 estudantes estrangeiros abrangidos por este Programa.
  - Visita de estudo ao Elevador de Santa Justa do Colégio Anatole France e da Escola Secundária de Benavente
  - Visita de estudo ao Complexo de Miraflores da Escola Secundária Luís Freitas Branco – cursos profissionais de mecânica automóvel.
  - Visita de Estudo à Central de Comando de Tráfego do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
  - Apoio à organização da YEU – “Youth for Exchange and Understanding”, tendo a CARRIS concedido condições especiais na aquisição de títulos de transporte, aos participantes neste evento, oriundos de vários países europeus.
- Saúde e Solidariedade**
- A CARRIS, em 2008, apoiou várias iniciativas de índole social, associando-se a eventos organizados por entidades exteriores, que visaram promover, alertar e desenvolver os objectivos solidários a que se propunham, designadamente:
- Organização do “35th European Congress of Cytology”, tendo a CARRIS concedido um desconto de 10% na aquisição de títulos de transporte, para os 450 participantes;
  - Apoio à Associação de Deficientes das Forças Armadas e à Liga dos Combatentes, na organização da reunião da Comissão Permanente dos Assuntos Europeus da FMAC – Federação Mundial de Antigos Combatentes e Vítimas de Guerra, tendo a CARRIS concedido um desconto de 10% na aquisição de títulos de transporte, aos cerca de 100 participantes de 50 países da União Europeia, Balcãs e Israel e observadores dos Países Africanos de expressão portuguesa;
  - Apoio ao Instituto Português do Sangue com a afixação de cartazes no interior dos veículos da frota de serviço público;
  - Apoio à Associação Juvenil de Ciência na organização do “International Summer Science Camp”, tendo a CARRIS concedido um desconto de 30% na aquisição de títulos de transporte para os 60 participantes;
  - Apoio às comemorações dos 510 anos da Santa Casa da Misericórdia, através da disponibilização de transporte gratuito aos participantes na corrida e caminhada “Santa Casa da Misericórdia”, pela inclusão social;
  - Apoio à CERCI de Lisboa na Campanha Pírilampo Mágico, através da disponibilização de transporte gratuito na Rede de transportes da CARRIS, aos colaboradores desta iniciativa.
  - Disponibilização de transporte para os participantes da acção “Walk the World” – Marcha Contra a Fome, uma iniciativa internacional de angariação de fundos para o combate à fome;
  - Apoio aos utentes da Associação ABRAÇO, através da cedência de 15 passes anuais para utilização na Rede da CARRIS, nas deslocações às consultas hospitalares, entre outras.
  - A CARRIS disponibilizou um autocarro adaptado a pessoas com mobilidade reduzida, para o transporte dos participantes na “3ª Corrida do Sport Lisboa e Benfica”, entre Alcoitão e o Estádio da Luz.
  - Cedência de 500 títulos de transporte à Comunidade Vida e Paz, para a deslocação dos “Sem Abrigo” à Festa de Natal 2008.

## Desporto

Sempre que Lisboa recebe um evento desportivo, a CARRIS sendo um interveniente activo na vida da cidade, vê-se envolvida no processo. Merecem destaque os seguintes eventos:

- **Prova “Lisboa, a Mulher e a Vida – 5km EDP” – 3ª Edição**

A CARRIS assumiu a função de “Transportador Oficial da Prova” através da organização de uma “navette” entre a Rocha de Conde de Óbidos e a Torre de Belém;

- **“Meia Maratona de Lisboa”**

A CARRIS assumiu a função de “Transportador Oficial da Prova” através da atribuição de transporte gratuito aos participantes, entre Belém e a estação de Campolide.

- **Campeonato da “Europa de Trialto 2008”**

A CARRIS concedeu um desconto de 15% na aquisição de títulos de transporte, pelos atletas, nos dias 9, 10 e 11 de Maio;

- **“Carlos Lopes Gold Marathon 2008” – 4ª Edição**

A CARRIS assumiu a função de “Transportador Oficial da Prova” permitindo que os atletas que participaram na prova, perante a exibição do dorsal, utilizassem as carreiras de serviço público.

- **“Lisboa Bike Tour 2008” – 3ª Edição**

A CARRIS assumiu a função de “Transportador Oficial da Prova”, disponibilizando autocarros para transporte dos atletas entre a Expo e a ponte Vasco da Gama.

## Outras Iniciativas Relevantes

A CARRIS, esteve, ainda, presente ou associou-se a outras iniciativas relevantes, relacionadas com a sua área de actividade, enquanto empresa que presta um serviço de transporte de interesse geral, nomeadamente:

- 3.ª edição da “European Mobility Exhibition” – a CARRIS foi convidada de honra pelo “GIE Objectif Transport Public – GART – Groupement des Autorités Responsables de Transport da UTP – Union des Transports Publics et Ferroviaires”, para participar neste Salão que decorreu em Paris no mês de Junho de 2008.

Integrado neste Salão decorreu o concurso “Bus D´Or” que visou premiar o Melhor Motorista Europeu, tendo o motorista da CARRIS, Paulo Cruz, obtido o 2º lugar.

- A CARRIS em colaboração com o Metropolitano de Lisboa acolheu o Comité de Direcção da UITP – encontro mundial que decorreu entre os dias 4 a 7 de Novembro, tendo os cerca de 100 participantes debatido os transportes públicos e a forma de desenvolver sinergias entre Operadores, Fornecedores e as Autoridades do sector. As sessões de trabalho desta reunião contaram com a presença da Secretária de Estado dos Transportes e do Governador do Banco de Portugal.

- A CARRIS esteve presente no 3º Fórum da Responsabilidade Social das Organizações/Sustentabilidade, organizado pela AIP – CE – Associação Industrial Portuguesa – Confederação Empresarial, com um “stand” onde deu a conhecer aos visitantes o trabalho que tem desenvolvido na área da Responsabilidade Social e da Sustentabilidade.

- A convite da AIP, a CARRIS formalizou a sua adesão à Rede RSOpt – Rede Nacional de Responsabilidade Social das Organizações, através da assinatura da respectiva Carta de Princípios. A REDE RSOPT tem como missão promover o desenvolvimento, operacionalização e incorporação de conceitos e ferramentas de responsabilidade social nas organizações, bem como promover a convergência e disseminação de conhecimento nesta área. Pretende contribuir de forma significativa e real, para a aplicação de políticas e práticas sustentadas na gestão das organizações, independentemente do ramo de actividade, dimensão ou localização que tenham.

- A CARRIS, em conjunto com outras empresas públicas de transportes, esteve presente na Feira “Portugal Tecnológico”, promovida pelo Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações e que teve lugar na FIL – Feira Internacional de Lisboa. O objectivo da presença da CARRIS foi a de criar uma interacção entre os visitantes e a CARRIS, mas, principalmente, dar a conhecer a vertente tecnológica da Empresa.

- A CARRIS participou no “Green Festival”, promovido pelo Grupo GCI, com o apoio do BCSD Portugal, que decorreu no Centro de Congressos do Estoril, que teve como objectivo fomentar a promoção e sensibilização da população para as preocupações ambientais, promovendo a divulgação de iniciativas, produtos e serviços sustentáveis, partilhando os conhecimentos de forma inovadora e contribuindo para uma mudança de atitudes e de comportamentos da Comunidade na área do Desenvolvimento Sustentável. A participação da CARRIS consubstanciou-se na organização de um “stand” e numa apresentação no “Workshop” sobre o tema “Mobilidade Sustentável”.
- Participação no Seminário “Gestão da Segurança Rodoviária em Zonas Urbanas” no LNEC – Laboratório Nacional de Engenharia Civil, em 11 de Dezembro de 2008 – apoio logístico à organização e uma apresentação sobre segurança rodoviária.

#### BANDA DE MÚSICA

Desde a sua fundação, por um grupo de empregados da CARRIS, em Abril de 1929, que a “Banda de Música dos Empregados da CARRIS” tem desenvolvido as suas actividades no âmbito dos seus estatutos, sendo hoje uma referência na cidade de Lisboa e no País. Não se limitando a ser apenas uma Banda, tem em funcionamento também a Escola de Música, o Grupo Coral e a Orquestra Ligeira. A Banda está aberta a todos os Colaboradores e ex-Colaboradores da CARRIS e das empresas suas participadas, bem como a todos os seus familiares, que pretendam participar nas suas actividades.

A Banda granjeou, ao longo de todos estes anos de actividade, junto dos seus associados e do público em geral, reconhecimento e respeito, fruto do seu trabalho e da sua contribuição para o desenvolvimento cultural, musical e social.

Actualmente, a Banda é constituída por 38 elementos na parte instrumental e um elemento como porta-estandarte; o Grupo Coral é composto por 16 elementos e a Orquestra Ligeira por 15, sendo 4 deles cantores. Frequentam a Escola de Música 16 alunos, de ambos os sexos e de diferentes faixas etárias. De salientar o papel que a Escola de Música tem tido na formação e na divulgação da música junto dos mais jovens, procurando ao mesmo tempo captar novos elementos que pretendam ingressar na Banda, após processo de selecção.

Ao longo da sua história, a Banda tem deixado uma marca na vida de todos aqueles que directa ou indirectamente têm estado mais próximos, tendo, para o efeito, criado um mecanismo de comunicação com os seus Associados, o Boletim Informativo “MUSICAL”. Além disso, tem procurado, também, deixar uma marca na história, por via da edição de 5 trabalhos discográficos (o último editado em Junho 2008), e do seu Núcleo Museológico integrado no Museu da CARRIS, onde se encontra exposta uma boa parte do seu vasto espólio.

Desde a sua existência que a Banda da Carris tem marcado presença em vários eventos de destaque na vida de Empresa. Ao longo dos anos, tem estado presente nas comemorações do aniversário da Empresa, na realização dos Concertos de Natal e de Ano Novo. Tem, ainda, participado em vários programas de Rádio e Televisão, bem como em importantes momentos da vida da cidade de Lisboa. Sempre com o apoio da Empresa, tem efectuado actuações em vários pontos do País, com um enorme envolvimento em actividades de carácter social.

A Banda e a Orquestra Ligeira, promoveram vários espectáculos em espaços públicos, durante o ano de 2008, nomeadamente na Praça do Comércio e no Rossio, em colaboração com a CML – Câmara Municipal de Lisboa.

No dia 18 de Setembro, a Banda de Música dos Empregados da CARRIS promoveu um concerto no Teatro Camões, integrado nas comemorações do 136º aniversário da Empresa, que contou com a presença do Ministro das Obras Públicas Transportes e Comunicações.

No dia do 136º aniversário da CARRIS, a Banda de Música viu realizado um sonho antigo com a inauguração da nova sede, no Complexo de Miraflores, passando, desde essa data, a ter condições mais adequadas para a prática da sua actividade, nomeadamente, a nível acústico e logístico.

**GRUPO DESPORTIVO**

A CARRIS possui um Grupo Desportivo, destinado a proporcionar uma prática desportiva e de lazer aos seus Colaboradores. Neste contexto, é proporcionada a prática desportiva em várias modalidades, nomeadamente futebol, xadrez, atletismo, hóquei de sala e pesca desportiva, envolvendo um total de cerca de 240 praticantes, incluindo filhos de Colaboradores. A actividade desportiva centra-se nas competições do INATEL, embora algumas modalidades possuam atletas e equipas inscritas nas competições oficiais promovidas pelas Federações respectivas.

As competições de Xadrez contam sempre com grande adesão da comunidade de jogadores filiados na Federação da modalidade, inscritos em diversos Clubes. Neste contexto, o Grupo Desportivo, durante 2008, organizou dois importantes torneios, contando, para tal, com o necessário e importante apoio da Empresa. Destaca-se, assim, a 6ª edição anual de um torneio de Xadrez clássico, inserido no circuito da Associação de Xadrez de Lisboa, torneio que tem contado com enorme adesão da comunidade filiada. Foi também realizada a terceira edição do torneio "CARRIS – CIDADE EM MOVIMENTO". Tratam-se dos maiores eventos, em número de participantes, que se realizam em Lisboa, excluindo os torneios oficiais (Campeonato Distrital Individual).

Por convite da Associação de Xadrez de Lisboa, o Grupo Desportivo realizou o Campeonato Distrital Absoluto de Lisboa e o Torneio "Masters de Lisboa", consideradas como sendo as duas mais importantes competições individuais realizadas no distrito. Foi realizada, igualmente, uma sessão da Taça de Lisboa, prova por equipas, que reúne, em diversas sessões, ao longo de alguns meses, cerca de uma centena de jogadores, literalmente, entre os "8 e os 80" anos, em competição directa entre si.

**ELÉCTRICO DE NATAL**

A CARRIS realizou, pelo 28º ano consecutivo, a campanha "Eléctrico de Natal", que decorreu entre os dias 02 a 19 de Dezembro de 2008. Ao longo de três semanas, circularam entre Santo Amaro e a Praça da Figueira dois eléctricos devidamente decorados, conduzidos por um "Pai Natal" e com animação de palhaços, que ajudaram a preencher o imaginário das cerca de 8000 crianças, com idades entre os 4 e os 12 anos, que tiveram oportunidade de viajar gratuitamente.

Estas viagens tiveram início em Santo Amaro, onde foi feita a recepção das crianças, maioritariamente provenientes de Escolas da Área Metropolitana de Lisboa, no Museu da CARRIS, também, decorado com motivos natalícios. As crianças foram convidadas a fazer um desenho de grupo sobre o tema "O Natal nos Transportes Públicos", receberam lembranças, iniciando, depois, o percurso da viagem no "Eléctrico de Natal".

Para além das viagens aos dias de semana, realizaram-se, também, aos Sábados viagens no percurso Praça da Figueira / Santo Amaro, acessíveis a todas as crianças que pretendessem participar. O último dia de campanha foi reservado aos filhos dos Colaboradores.

**3****"BENCHMARKING" E RELAÇÕES INTERNACIONAIS**

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.

Referem-se, seguidamente, as Organizações Internacionais em que a CARRIS está, actualmente, representada:

- CEEP – Centro Europeu de Empresas com Participação Pública / APOCEEP – Associação Portuguesa do Centro Europeu das Empresas com Participação Pública e/ou de Interesse Económico Geral
- UITP – União Internacional de Transportes Públicos:
  - POLICY BOARD
  - BUS COMMISSION
  - EBSF (European Bus System of the Future)
  - LIGHT RAIL COMMISSION
  - SUSTAINABLE DEVELOPMENT COMMISSION
  - MARKETING and PRODUCT DEVELOPMENT COMMISSION
  - HUMAN RESOURCES COMMISSION
  - SECURITY COMMISSION
  - CORPORATE MANAGEMENT
- IBBG – International Bus Benchmarking Group
- MMG – Major Metropolises Group

- COST / BHLS – Cooperation in Field of Scientific and Technologic Research / Buses with High Level of Service.
- “Starbus” – a CARRIS presta apoio técnico à Lisboa – E – Nova, parceiro nacional neste projecto que pretende ser uma ferramenta de apoio à decisão, no caso específico de opções de propulsão / combustíveis de substituição em autocarros. No início de 2009, será disponibilizada, aos Parceiros, a aplicação informática entretanto desenvolvida.

## 4 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E POLÍTICA ENERGÉTICA

### 4.1. CARRIS NO TOP 10 DO RANKING “ÍNDICE ACGE SECTORIAL 2007”

Em 2008, a CARRIS participou, pela 3.ª vez consecutiva, no projecto “Responsabilidade Climática em Portugal: Índice ACGE (Alterações Climáticas e Gestão de Empresas) Sectorial 2007” promovido pela Rede Euronatura – Centro para o Direito Ambiental e Desenvolvimento Sustentado, em parceria com o BCSD Portugal e a PriceWaterhouseCoopers, tendo obtido o 8.º lugar (73,3%) na avaliação efectuada a cerca de 50 empresas representativas da economia nacional.

A análise do desempenho empresarial, apresentada em Dezembro de 2008, incidiu sobre 4 vertentes: Estrutura Administrativa e Supervisão das Questões Ambientais; Gestão das Empresas e Auditorias Ambientais; Divulgação da Preocupação das Empresas Perante as Alterações Climáticas e Elaboração de Inventários de Gases com Efeito de Estufa.

A pontuação elevada que a CARRIS continua a apresentar na lista das empresas mais responsáveis no combate às alterações climáticas, ocupando a liderança no sector dos Transportes, é o resultado de uma preocupação permanente com a Mobilidade Sustentável e de um trabalho contínuo e persistente, assente nas melhores práticas e na sua transparência e divulgação, em prol do Desenvolvimento Sustentável.

### 4.2. PROGRAMA “BUYING GREEN!”

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

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

### 4.3. GESTÃO DE ENERGIA

#### INSTALAÇÕES

A CARRIS, na conservação do seu património edificado, tem em linha de conta a legislação em vigor relativa ao desempenho térmico e energético, designadamente os Regulamentos relativos às características do Comportamento Térmico dos Edifícios (Dec. Lei nº 80/2006), ao funcionamento dos Sistemas Energéticos e de Climatização dos Edifícios (Dec. Lei nº 79/2006), bem como à Certificação Energética e à Qualidade do Ar no Interior dos Edifícios (Dec. Lei nº 78/2006).

Por outro lado, as Auditorias Energéticas permitem caracterizar os consumos e identificar possibilidades de aumentar o nível de eficiência de sistemas e equipamentos e propor a aplicação de medidas de utilização racional de energia.

Em 2008, conforme Plano de Acção delineado pela Comissão Técnica para a Gestão de Energia nas Instalações, foram concretizadas diversas acções, referindo-se seguidamente as mais importantes:

- Campanha de sensibilização para esta temática a todos os Colaboradores da CARRIS, prevendo-se que, em 2009, será relançada esta campanha, em novos moldes;
- Melhoria dos sistemas de iluminação, com a substituição de determinadas lâmpadas e luminárias, por outras de maior eficiência energética, de que são exemplos importantes, a iluminação do Parque de Estacionamento de ligeiros de Miraflores e os locais de estacionamento dos Autocarros nas Estações;

- Estudo para a reformulação da iluminação da Nave 1 do Complexo de Miraflores;
- Análise da eventual aquisição de Grupo Compressor com variador electrónico de velocidade, para a Estação de Miraflores;
- Continuação da instalação de contadores parciais de energia eléctrica, no Complexo de Miraflores, por edifício / área de actividade (oficinal ou de serviços), abrindo, desde já, o caminho para a criação de um Sistema Integrado de Gestão de Consumos de Energia;
- Elaboração de proposta para adjudicação de Auditoria Energética obrigatória, tendo como objectivo a classificação energética de cada edifício do Complexo de Miraflores.

Em 2009, a CARRIS pretende dar início ao processo de certificação energética dos edifícios, que será sucessivamente alargado a todas as suas Estações e Complexos;

- Acompanhamento da evolução do processo legislativo relativo à produção de energia foto voltaica, designadamente no que respeita ao licenciamento de instalações, tendo em vista a eventual retoma do projecto de instalação de painéis foto voltaicos na fachada Sul da Nave 1 de Miraflores.

A Comissão Europeia, no final de 2006, conferiu à CARRIS o estatuto de Parceiro "GreenBuilding", tendo-a distinguido com o Prémio "GreenBuilding Partner Award 2008", o qual constituiu o reconhecimento público e formal, por parte da C.E. das acções da CARRIS em prol da promoção da eficiência energética e das boas práticas neste domínio.

Com as medidas introduzidas no Edifício A, do Complexo de Miraflores, os valores de consumo médio de energia eléctrica passaram de 60,289 MWh/ano para 25,935 MWh/ano, traduzindo-se numa poupança de 35 MWh/ano.

O consumo total de energia eléctrica, em 2008, foi de 5 400 292 kWh (no Complexo de Miraflores foi de 2 085 748 kWh, aprox. 39% do total).

Entre 2006 e 2008 ocorreu uma importante redução do consumo de energia e das emissões de CO<sub>2</sub>, estimada em 10%, em especial no Complexo de Miraflores (-19,5%).

## MATERIAL CIRCULANTE / ACTIVIDADE DE TRANSPORTE

### 1. Acções

A CARRIS tem vindo a relançar esta temática da Gestão de Energia na Actividade de Transporte, com uma abordagem multidisciplinar, transversal à empresa, promovendo a utilização racional de energia, com particular ênfase na melhoria da eficiência energética, na redução da factura energética através de acções relativas à Selecção criteriosa dos Veículos, à Manutenção da Frota, à Condução dos Veículos, à Gestão de Tráfego e às Condições de Exploração .

Estes aspectos têm subjacente o cumprimento da Portaria nº 228 / 90 de 27 de Março, relativa ao "Regulamento da Gestão do Consumo de Energia para o Sector dos Transportes".

Acções mais relevantes em 2008 :

- Conclusão da melhoria dos conteúdos de formação e Acções de Formação e Reciclagem do Pessoal Tripulante, visando a condução económica e defensiva;
- Formação Contínua – "Qualidade + no Serviço ao Cliente" (2006/2010); desde Maio 2006 a Dezembro 2008 realizaram-se 86 Acções de Formação, envolvendo 963 Tripulantes (mais de 50% do total);
- Continuação da avaliação do estado de condição / optimização da cadeia cinemática de determinados segmentos de frota;
- Redução dos percursos / viagens em vazio;
- Desenvolvimento e teste de um Sistema de Recolha e Gestão de Dados de Operação dos Veículos, que inclui registo e análise de parâmetros de condução, o qual irá permitir, entre outros, a monitorização do desempenho dos Tripulantes (projecto-piloto, abrangendo 40 autocarros, a concretizar no início de 2009).



## 2. Consumos de Energia em 2008

### • Autocarros

Durante 2007 e 2008, as diversas acções permitiram obter reduções de consumo de combustível e, conseqüentemente, de emissões de CO<sub>2</sub>.

O consumo de gasóleo foi de 20 901 445 litros, menos 0,6 % do que em 2007. É de salientar que ocorreu uma redução de 2,8 %, em 2008 versus 2006, no consumo médio de gasóleo: 56,4 L / 100 km em 2008, enquanto que em 2006 se registou 58 L / 100 km.

O consumo de gás natural atingiu 1 612 614 (N) m<sup>3</sup>, ou seja, menos 4,3 % do que em 2007. O consumo médio em 2008 foi de 72,1 (N) m<sup>3</sup> / 100 km (71,6 em 2007).

Face à evolução da Procura e da taxa de ocupação dos veículos o consumo específico de combustível por passageiro x km não tem melhorado (2008: 27,72 gep/PK; 2007: 27,48 gep/PK).

A despesa anual com combustíveis foi cerca de 21,2 x 10<sup>6</sup> euros (+18,8 % do que no ano anterior).

### • Modo Eléctrico

O consumo total de energia eléctrica (tracção + perdas) foi de 4 340 590 kWh, tendo tido uma ligeira redução (-1 %) relativamente a 2007 (4 384 184 kWh).

Os Eléctricos, com idade média de 13 anos, apresentaram, em 2008, um consumo médio de energia eléctrica de 209,0 kWh / 100 km.

O consumo específico de energia por passageiro x km foi de 28,61gep/PK ligeiramente superior ao de 2007 28,13gep/PK.

O custo anual de aquisição da energia eléctrica de tracção cifrou-se em cerca de 430 x 10<sup>3</sup> Euros (+ 1,4 % do que no ano anterior).

## 3. Difusão / Experimentação e Utilização de Propulsões / Combustíveis Alternativos, nomeadamente Renováveis, de acordo com os objectivos estratégicos estabelecidos em termos nacionais e comunitários

A CARRIS tem vindo a diversificar as fontes de energia com a utilização de biodiesel e a aquisição de autocarros movidos a gás natural comprimido. Dentro da responsabilidade social que lhe cabe e que assume, continuará a desempenhar um papel importante nesta matéria. Assim:

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

A CARRIS possui 40 autocarros movidos a GNC (20 adquiridos em 2001 e os restantes 20 em 2005). Estão em processo de aquisição mais 20 unidades (entrega prevista no 2º semestre de 2009).

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, e na ausência de uma Rede Pública de Abastecimento de gás natural, a CARRIS tem vindo a assegurar o abastecimento de diversos veículos privados (ligeiros e pesados).

### • Autocarros com misturas gasóleo / biodiesel – propulsão térmica de Ciclo Diesel

A CARRIS testou, entre Abril 2007 e Abril 2008, misturas gasóleo / biodiesel de 15% (B15) e de 30% (B30), com biodiesel de produção nacional, em conformidade com o Artº 8º – Dec. Lei nº 62 / 2006 e mediante Protocolo CARRIS/ Petrolgal.

A curto prazo, o uso de misturas gasóleo / biodiesel está dependente da disponibilidade de biodiesel no mercado nacional e da publicação de regulamentação específica que defina, entre outros, o(s) preço(s) da(s) mistura(s).

### • Autocarros híbridos de nova geração – propulsão térmica de Ciclo Diesel / tracção eléctrica

É expectável o início da sua comercialização em 2010.

### • Autocarros a célula de combustível – tracção eléctrica (hidrogénio como combustível)

A CARRIS está a acompanhar os projectos em curso, a nível europeu, respeitantes ao desenvolvimento e experimentação destes veículos.

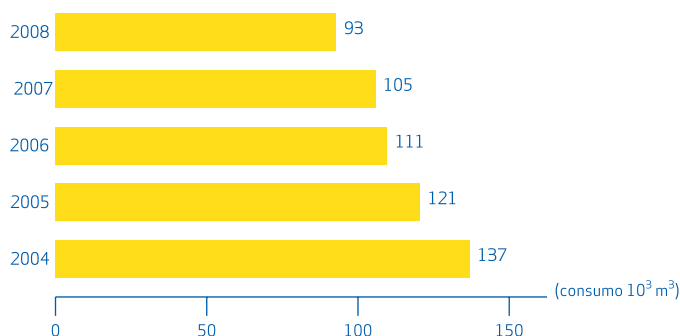
#### 4.4. GESTÃO DA ÁGUA

Em 2008, o consumo de água, incluindo captações subterrâneas, sofreu uma redução de 23% face a 2007, suportada por algumas das seguintes acções:

- Levantamento/substituição dos equipamentos obsoletos (autoclismos e torneiras);
- Manutenção das redes de incêndio (Complexo de Miraflores e Estação da Pontinha);
- Aquisição de equipamento para tratamento anticálcario da água do furo, para lavagem de autocarros (Complexo de Miraflores);
- Aumento do limite de captação do furo existente na Estação da Pontinha (de 250 m<sup>3</sup> para cerca de 1000m<sup>3</sup>/mês);
- Utilização de água de captações subterrâneas para lavagem de carroçarias (Complexo de Miraflores e Estação da Pontinha) e retaguardas dos autocarros (Estação da Pontinha);
- Utilização exclusiva de água de captações subterrâneas para lavagens e rega (Complexo de Santo Amaro).

Estas acções pretendem maximizar a utilização de água proveniente de captações subterrâneas, em vez da água da rede pública de distribuição e, em simultâneo, diminuir o consumo total do recurso água.

#### Variação do Consumo de Água da Rede Pública

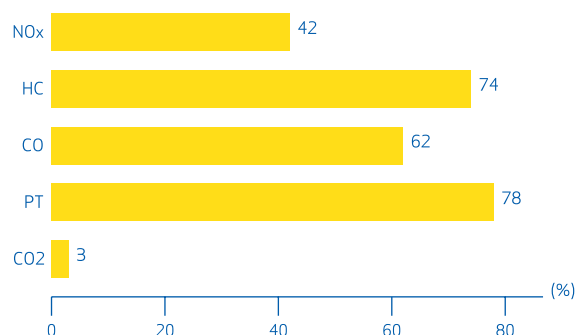


#### 4.5. QUALIDADE DO AR

##### FROTA

Com o processo de renovação da frota, em que foram adquiridos 408 autocarros Euro 3, entre 2004 e 2006, 20 autocarros médios Euro 4 e 20 articulados Euro 5 no final de 2008, com o conseqüente abate de frota mais antiga, resultaram reduções consideráveis nas emissões poluentes e de CO<sub>2</sub>.

As reduções por km observadas em 2008 face a 2003 (antes do início do processo de renovação), estão registadas no Gráfico seguinte.



O processo de renovação terá uma nova fase em 2009, com a aquisição de 40 autocarros "standard" de propulsão Diesel Euro 5 e de 20 autocarros "standard" a gás natural EEV.

Para além da renovação da frota, têm sido adoptadas acções e medidas que visam a redução do consumo específico de combustível, constituindo, ambas, um significativo contributo para a melhoria da qualidade do ar na cidade de Lisboa.

## FONTES FIXAS

A substituição de tintas de base solvente por tintas de base aquosa permite reduções consideráveis na emissões de compostos orgânicos voláteis (COV) para a atmosfera.

Relativamente às fontes fixas existentes no Complexo de Miraflores, designadamente câmaras de pintura e caldeiras para produção de vapor e água quente, estas deixaram de estar sujeitas a monitorização das emissões gasosas a realizar duas vezes em cada ano civil, passando a ser feita apenas uma vez, de 3 em 3 anos, no pressuposto que se manterão inalteradas as condições de funcionamento das mesmas. Esta situação resultou de se ter observado, durante 2008, que, por um lado, as fontes referidas cumpriam os valores limite de emissão de todos os parâmetros em causa e, por outro, que o caudal mássico de emissão de todos os poluentes era consistentemente inferior ao seu limiar mássico mínimo (requisitos do DL n.º78/2004 e da Portaria n.º80/2006).

É de assinalar que a CARRIS passou a exigir tintas de base aquosa na pintura das carroçarias dos novos autocarros, como é o caso dos 40 autocarros adquiridos em 2008 e dos 60 a adquirir em 2009.

## 4.6. GESTÃO DOS RESÍDUOS

A CARRIS, assumindo o compromisso descrito na Política da Qualidade e Ambiente relativamente à produção de resíduos, realizou em 2008 Acções de Sensibilização de forma a garantir uma segregação cada vez mais eficiente dos resíduos produzidos.

Estas acções passaram pela disponibilização de recipientes próprios para recolha selectiva de resíduos nas áreas administrativas, identificados com etiquetas, que definem a boa prática de separação, bem como distribuição de informação de suporte (por e-mail e em papel). As acções foram igualmente alargadas a Prestadores de Serviços, designadamente os associados à manutenção de veículos e limpeza de instalações e de veículos. Pretende-se a continuação destas acções em 2009.

## 4.7. GESTÃO DOS EFLUENTES LÍQUIDOS

Durante 2008 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) nas instalações, com vista a melhorar a qualidade dos efluentes descarregados.

Neste sentido, foi desenvolvido um estudo de análise do desempenho dos sistemas de tratamento de efluentes industriais do Complexo de Miraflores, de forma a otimizar a qualidade do efluente descarregado no colector municipal. Este estudo encontra-se em fase de conclusão, pretendendo-se, durante 2009, a validação da solução técnica proposta.

## 4.8. RUIDO

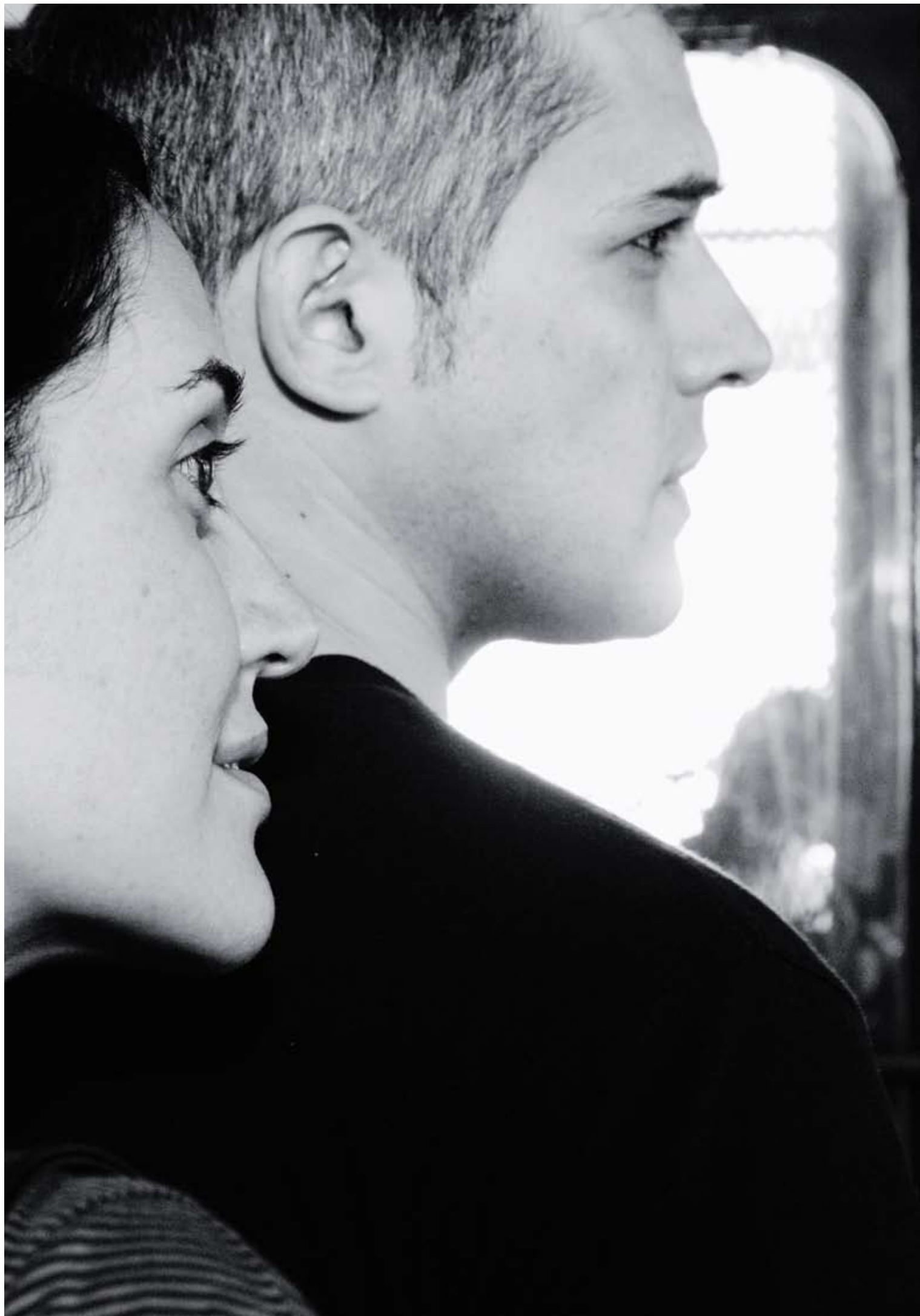
O descritor ruído é analisado, no âmbito da actividade da CARRIS, segundo duas vertentes distintas:

- Ruído produzido nas várias Instalações;
- Ruído produzido pela Frota quando da circulação;

No que diz respeito ao ruído produzido pela laboração das Instalações, realizou-se, em 2007, a medição dos níveis sonoros na envolvente, para avaliação das emissões sonoras para o exterior. A avaliação teve como objectivo a verificação de conformidade pelos critérios dos Acréscimos Sonoros e da Exposição Sonora Máxima no Exterior, de acordo com o Regulamento Geral de Ruído, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 9/2007, de 17 de Janeiro. Os resultados obtidos comprovam que a actividade e funcionamento de todas as Instalações cumprem os requisitos legais aplicáveis ao ruído ambiente, tendo-se constatado que algumas delas os limites de exposição máxima são excedidos, devido apenas à forte influência do trânsito local.

Relativamente à Frota, os requisitos estão definidos nas Directivas 92/97/CEE e 2007/34/CE, bem como na legislação nacional recentemente publicada (Decreto-Lei n.º19/2009 de 15/01/2009). O processo de renovação, permitiu obter uma redução considerável tanto do nível de ruído exterior como do interior dos autocarros: o nível de ruído exterior da frota antiga era em média de 85dB (A), sendo o da frota de nova geração de 76dB (A).





**INDICADORES GRI**

<b>VISÃO E ESTRATÉGIA</b>			
Código (GRI)	Descrição	Número de Página	Resultados/ Comentários
GRI 1.1	Declaração da Visão e da Estratégia da organização no que se refere à sua contribuição para o Desenvolvimento Sustentável	9 e 10	
GRI 1.2	Mensagem do Presidente	5	

<b>PERFIL</b>			
Código (GRI)	Descrição	Número de Página	Resultados/ Comentários
GRI 2.1	Nome da organização	1	Companhia Carris de Ferro de Lisboa
GRI 2.2	Principais produtos e/ou serviços	9, 19 e 20	Transporte Público Urbano
GRI 2.3	Estrutura operacional		
GRI 2.4	Localização da sede		Rua 1º de Maio 103 - 1100 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	10, 30 e 34	
GRI 2.9	Mudanças, no período, da estrutura e participação accionista	11	
GRI 2.10	Prémios recebidos no período	18, 35 e 47	

<b>PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO</b>			
Código (GRI)	Descrição	Número de Página	Resultados/ Comentários
GRI 3.1	Período coberto pelo Relatório		Ano fiscal de 2008
GRI 3.2	Data do Relatório anterior mais recente		Ano fiscal de 2007
GRI 3.3	Ciclo de Emissão de Relatórios		Anual
GRI 3.4	Contacto para esclarecimento sobre o Relatório		E-mail:provedor.cliente@carris.pt

**ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO E SISTEMAS DE GESTÃO**

Código (GRI)	Descrição	Número de Página	Resultados/ Comentários
GRI 4.1	Estrutura de Governação	11	
GRI 4.2	Indicação caso o Presidente da Administração seja também Director executivo		n.a.
GRI 4.3	Percentagem de Administradores Independentes e Não-Executivos		n.a.
GRI 4.4	Mecanismos de recomendações do Conselho de Administração		n.a.
GRI 4.5	Relação entre remuneração da Administração e o desempenho da organização		
GRI 4.6	Processos em vigor para evitar conflito de interesses		
GRI 4.7	Processos do Conselho de Administração		
GRI 4.8	Missão e Valores. Códigos Internos de Conduta.	9	
GRI 4.9	Procedimentos da Administração para avaliar o desempenho de sustentabilidade		Controlo periódico dos indicadores de desempenho (Aplicação BSC) e das medidas inerentes ao acompanhamento do SGI - Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Ambiente, incluindo a Prestação do Serviço.
GRI 4.10	Processos para avaliação ao desempenho económico, ambiental e social	18, 19, 21, 32, 34, 35 e 47	
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, 46 e 47	A Carris é, também, membro da U.I.T.P. – União Internacional do Transporte Público e do C.E.E.P. – Centro Europeu de Empresas Públicas, entre outros.
GRI 4.14	Relação de “stakeholders”	13 e 14	
GRI 4.15	Base para identificação e selecção de “stakeholders”		n.d.
GRI 4.16	Formas de consulta aos “stakeholders”		n.d.
GRI 4.17	Principais questões levantadas pelos “stakeholders” e medidas adoptadas		n.d.

**INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO**

Código (GRI)	Descrição	Número de Página	Resultados 2007	Resultados 2008
GRI EC1	Valor Económico directo gerado - Vendas Líquidas	30	83 533 574,66 €	89 469 966,83 €
GRI EC2	Implicações financeiras devido a alterações climáticas		Disponível no Relatório e Contas 2007 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2008 da CARRIS
GRI EC3	Cobertura das obrigações em matéria de plano de benefícios da organização		n. d.	n.d.
GRI EC4	Benefícios financeiros significativos dados pelo governo	30	46 353 101,50 €	53 189 919,42 €
GRI EC6	Política, práticas e proporção das despesas em fornecedores locais		n.d.	n.d.
GRI EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e serviços essenciais para benefício público		Disponível no Relatório e Contas 2007 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2008 da CARRIS

**INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL**

Código (GRI)	Descrição	Número de Página	Resultados 2007	Resultados 2008
GRI EN1	Consumo total de materiais por tipo			
	Papel		19,6 t	16,3 t
GRI EN2	Porcentagem de materiais utilizados que são resíduos		n.d.	n.d.
GRI EN3	Consumo directo de energia segmentado por fonte primária	47 a 49		
	Energia eléctrica (instalações)		5 671 212 kWh	5 400 292 kWh
	Gás Natural (Instalações)		n.d.	73 626 m <sup>3</sup>
	Energia eléctrica (modo eléctrico)		4 384 184 kWh	4 340 590 kWh
	Gasóleo		21 029 817 litros	20 901 445 litros
	Gás Natural		1 685 084 (N) m <sup>3</sup>	1 612 614 (N) m <sup>3</sup>
GRI EN4	Consumo indirecto de energia		n.d.	n.d.
GRI EN5	Poupança de Energia	47 a 49		
GRI EN6	Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável	49		
GRI EN7	Iniciativas para redução do consumo indirecto de energia e a redução alcançada		n.d.	n.d.
GRI EN8	Consumo total de Água segmentado por fonte	50		
	Rede Pública		105 560 m <sup>3</sup>	93 171 m <sup>3</sup>
	Captações Subterrâneas		76 440 m <sup>3</sup>	47 910 m <sup>3</sup>
GRI EN16	Emissões de gases com efeito de estufa	50		
	Autocarros – Gasóleo		53 853 t CO <sub>2</sub> *	53 280 t CO <sub>2</sub> *
	Autocarros – Gás Natural		3 573 t CO <sub>2</sub>	3 419 t CO <sub>2</sub>
	Total		57 426 t CO <sub>2</sub>	56 699 t CO <sub>2</sub>
	Energia eléctrica (modo eléctrico)		2 126 t CO <sub>2</sub>	1 984 t CO <sub>2</sub>
	Energia eléctrica (instalações)		2 750 t CO <sub>2</sub>	2 468 t CO <sub>2</sub>
			* Inclui Biodiesel	* Inclui Biodiesel
GRI EN18	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa	48 a 51		
GRI EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso (COV)	51	32 t	15 t
GRI EN20	NOx, SOx, e outras emissões atmosféricas significativas por tipo (emissões médias por autocarro)	50		
	Óxidos de azoto (NOx)		13,28 g/km	13,28 g/km
	Monóxido de Carbono (CO)		1,30 g/km	1,30 g/km
	Hidrocarbonetos (HC)		0,74 g/km	0,74 g/km
	Partículas (PT)		0,34 g/km	0,34 g/km

Valores corrigidos



INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL				
Código (GRI)	Descrição	Número de Página	Resultados 2007	Resultados 2008
GRI EN21	Total de efluentes líquidos	51	174 000 m <sup>3</sup>	133 606 m <sup>3</sup>
GRI EN22	Total de resíduos por tipo e por método de tratamento- Não inclui resíduos recolhidos pelos Serviços Municipalizados	51		
	<b>Resíduos perigosos n / hospitalares</b>			
	Acumuladores		18,3 t	15,6 t
	Águas e lamas oleosas		535 t	566,5 t
	Trapos e serraduras contaminados, filtros de gasóleo e de óleo		14,8 t	32,4 t
	Fluido anticongelante		3,3 t	3,5 t
	Lâmpadas fluorescentes		1,2t	0,9 t
	Óleos usados		86,9 t	81,8 t
	Solventes		8,4 t	3,0 t
	Veículos em fim de vida		23 t	93,9 t
	Outros		23,9 t	2,7 t
	<b>Resíduos não perigosos</b>			
	Sucata de ferro/folhanga		100,3 t	49,5 t
	Vidro		12,3 t	24 t
	Calços de travão		7,4 t	7,5 t
	Borrachas		13,7 t	10,2 t
	Papel e cartão		9,5 t	13,9 t
	Madeira		39,9 t	43,3 t
	Entulho de obras		3,2 t	48,6 t
	Resíduos indiferenciados		268,9 t	176,8 t
	Outros		38,6 t	34,3 t
			Valores corrigidos	
GRI EN26	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais		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.
GRI EN29	Impactes ambientais significativos do transporte	51		
GRI EN30	Total de gastos e investimentos ambientais por tipo		Valor corrigido	
	Despesa na gestão de resíduos		354 577 €	352 045 €

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL				
Código (GRI)	Descrição	Número de Página	Resultados 2007	Resultados 2008
GRI LA1	Mão-de-Obra total, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho	34	No final do ano de 2007 o efectivo da CARRIS era constituído por um total de 2778 colaboradores.	No final do ano de 2008 o efectivo da CARRIS era constituído por um total de 2766 colaboradores.
GRI LA2	Criação de empregos e taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região	36	A política de admissões, em particular a de pessoal tripulante, tem como principal objectivo a preservação da qualidade do serviço prestado e elevados padrões de segurança, procurando também garantir um adequado número de efectivos para um eficiente exercício da actividade.	
GRI LA3	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial.	34 e 35		
GRI LA4	Percentagem de empregados representados por organizações sindicais	34	89,80%	90,40%
GRI LA7	Taxa de absentismo	-	5,9% - Informação mais detalhada no Relatório e Contas	5,2% - Informação mais detalhada no Relatório e Contas
GRI LA10	Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria	36	105 533 horas de formação, abrangendo um total de 1 350 colaboradores	68 574 horas de formação, abrangendo um total de 1 795 colaboradores
GRI LA12	Percentagem de colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e de progressão na carreira		84%	86,50%
GRI LA13	Proporção homem/mulher e outros indicadores de diversidade culturalmente apropriados	34	2555 / 223 (92% masculino / 8% feminino)	2531 / 235 (91,5% masculino / 8,5% feminino)

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Direitos Humanos			
Código (GRI)	Descrição	Número de 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		n.d.
GRI HR5	Política de liberdade de associação	34	Os colaboradores da CARRIS têm direito à liberdade de associação, sendo a percentagem de sindicalização, no final de 2008, de 90,4%

**INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Sociedade**

Código (GRI)	Descrição	Número de Página	Resultados/ Comentários
GRI SO1	Impactes sobre as comunidades	30, 31 e 46	Ao longo de mais de um século de existência, a CARRIS contribuiu de forma decisiva para o fomento da cultura na cidade de Lisboa e para o desenvolvimento de uma memória colectiva comum a todos os lisboetas ma 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.d.
GRI SO3	Percentagem de trabalhadores que efectuaram formação em políticas e práticas anti-corrupção		n.d.
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	Número de Página	Resultados/ Comentários
GRI PR1	Políticas para preservar a Saúde e a Segurança do cliente	31	A melhoria das condições de acesso, segurança e conforto dos clientes foram reforçadas com a renovação da frota e com a instalação de sistemas de videovigilância.
GRI PR3	Informações sobre o produto e sua rotulagem	25 e 26	SAEIP e SIP. Informações relativas ao serviço, disponíveis nas paragens e no interior dos veículos.
GRI PR5	Satisfação do cliente	34	O Inquérito de Satisfação do Cliente foi 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	10 e 18	Compromisso para com o Cliente e a Política de Qualidade são exemplos; a CARRIS é também membro da União Internacional de Transportes Públicos, entre outras associações.
GRI PR8	Reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	22	A CARRIS cumpre rigorosamente as disposições legais relativamente à protecção de dados pessoais, no âmbito da utilização dos Sistemas de Vídeo-Vigilância e em todos os serviços que presta.
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	Número de Página	Resultados 2007	Resultados 2008
<b>Idade média dos veículos</b>			
Autocarros	19	7,01 anos	7,3 anos
Carros Eléctricos	49	12 anos	13 anos
<b>Veículos de Serviço Público (tipificação)</b>			
AUTOCARROS	12		
• Minis		40	36
• Médios		-	9
• Standard			
- Gasóleo		578	567
- Gás Natural		37	37
• Articulados		90	100
CARROS ELÉCTRICOS	12		
- Ligeiros históricos		39	39
- Articulados		10	10
- Reserva		8	8
- Turismo		10	10
ASCENSORES		6	6
ELEVADORES		2	2
Passageiros transportados no modo autocarro	12	217,9 milhões de passag.	216,1 milhões de passag.
Passageiros transportados no modo eléctrico	12	18,5 milhões de passag.	18,3 milhões de passag.
Intensidade de tráfego – autocarros (Veículos x km)	30	38 692 625 km	39 114 185 km
Intensidade de tráfego – modo eléctrico (Veículos x km)	30	1 917 664 km	1 894 503 km
Extensão da Rede de Autocarros	12	667 km	670 km
Extensão da Rede de Eléctricos	12	48 km	48 km
N.º de Incidentes, em exploração	32	2 927	2 842
N.º de Acidentes, em exploração	31	1 992	1 911
Número de reclamações de Clientes	33	2.213 reclamações de serviço e 968 queixas sobre o pessoal	2.154 reclamações de serviço e 846 queixas sobre o pessoal
Tempo médio de resposta a Clientes	33	4,6 dias	4,8 dias
Taxa de ocupação	12		
Autocarros		21%	20%
Eléctricos		29%	24,3%
Peso de corredores BUS (km)	12	72,8km do total da Rede de autocarros (10,9%)	73,3 km do total da Rede de autocarros (10,9%)
ISC – Índice da Satisfação do Cliente	34	62,40%	64,60%

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



**REVISÃO E EDIÇÃO**

Carris - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.

**TIRAGEM**

1000 exemplares

**DEPÓSITO LEGAL**

262568/07

**DESIGN E PRODUÇÃO**

BLUG - Sensorial Design & Communication



