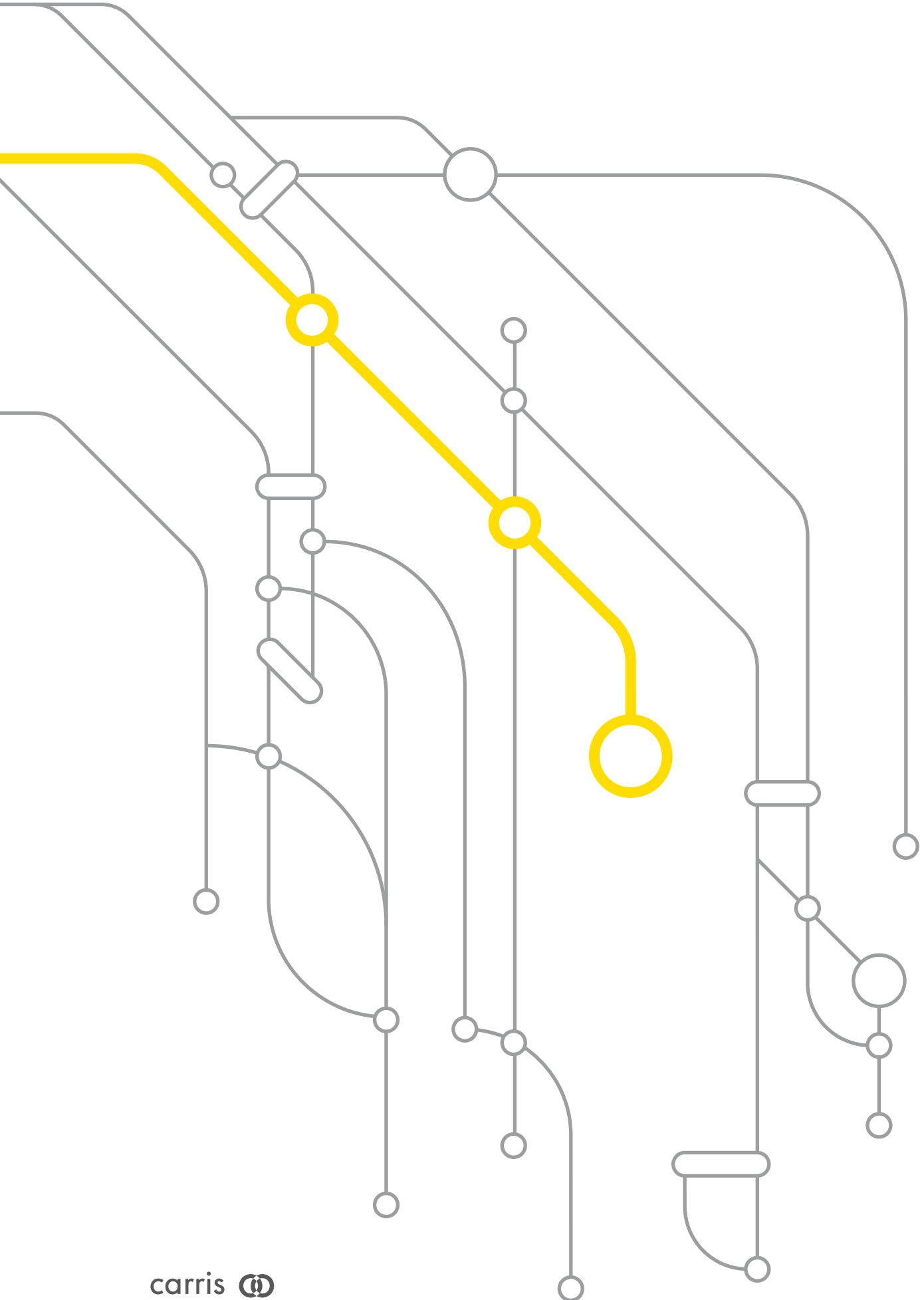




**RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2009**  
ANNUAL SUSTAINABILITY REPORT 2009





 **RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2009**  
ANNUAL SUSTAINABILITY REPORT 2009



### **CARRIS LIGA CONSIGO**

A CARRIS não liga só destinos. Liga pessoas que procuram qualidade e satisfação. Liga Lisboa numa rede de mobilidade que avança dia-a-dia. Liga à natureza, em caminhos de sustentabilidade e respeito pela mesma. Liga estratégias de optimização para que o desenvolvimento seja uma constante na sua política de actuação. Estas são as linhas que ligam os traços que definem a personalidade da CARRIS e que nos liga a todos cada vez mais. Dentro da Empresa. E lá fora, em cada percurso para chegar mais perto de si.

### **CARRIS CONNECTED TO YOU**

CARRIS connects more than destinations. It connects to people who look for quality and satisfaction. It connects Lisbon in a mobility network that moves forward everyday. It's connected to nature, in sustainability paths and respect for the environment. It's connected to optimization strategies so that the development is a key factor in it's politics and action. These are the lines that define the CARRIS personality and that connects us to each other. Inside the company. And outside, in every path that leads to you.

## ÍNDICE

<b>01</b> <b>ENQUADRAMENTO DA EMPRESA</b> COMPANY FRAMEWORK	<b>006</b>
<b>02</b> <b>ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE</b> SUSTAINABILITY FRAMEWORK	<b>016</b>
<b>03</b> <b>RESPONSABILIDADES</b> RESPONSIBILITY	<b>028</b>
<b>04</b> <b>GRELHA DE INDICADORES GRI</b> GRI INDICATORS GRID	<b>054</b>



**JOSÉ MANUEL  
SILVA RODRIGUES**  
PRESIDENTE DO CONSELHO  
DE ADMINISTRAÇÃO  
CEO

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

O Relatório de Sustentabilidade de 2009 descreve, com rigor e transparência, as acções que foram definidas e concretizadas no âmbito da estratégia de desenvolvimento sustentável definida pela CARRIS.

Conforme o Relatório refere, a Sustentabilidade foi abordada no “triple bottom line”, contemplando o pilar económico, o ambiental e o social, evidenciando a consciência da Empresa de que o desenvolvimento, para ser consistente, tem de ser sustentável.

Esta consciência reflecte-se no modelo de organização e no funcionamento adoptados, os quais reflectem a preocupação da CARRIS com uma gestão eficiente de recursos, minimizando o respectivo impacto ambiental. Ao mesmo tempo, a Empresa assume de forma responsável a sua cidadania corporativa, procurando dar um contributo válido para o desenvolvimento social e cultural da cidade de Lisboa.

Os “stakeholders” têm reconhecido e valorizado o comportamento e contributo da CARRIS para uma sociedade mais sustentável, conforme o Relatório também refere.

Por último, uma referência ao significado da própria actividade económica da Empresa, a qual, ao disponibilizar alternativas que permitem formas sustentáveis de mobilidade urbana, dá um contributo relevante para que Lisboa, seja uma cidade menos poluída e congestionada, uma Cidade com melhor qualidade de vida, uma Cidade mais sustentável.

Lisboa, 15 de Fevereiro de 2010



J. Manuel Silva Rodrigues  
Presidente do Conselho de Administração

## CHAIRMAN'S MESSAGE

The 2009 Sustainability Report relates with strict transparency the actions which were defined and carried out regarding CARRIS' Sustainable Development strategy.

As the report states, Sustainability was carried out from the 'triple bottom line' approach, taking the economic, environmental and social aspects into account, revealing the Company's conscience that for development to be consistent, it has to be Sustainable.

This conscience is reflected in the adopted organization and functioning models which show CARRIS' concern with an efficient management of resources minimizing the respective environmental impact.

At the same time the Company takes responsibility for its corporate citizenship seeking to make a valid contribution to the social and cultural development of the city of Lisbon.

The Stakeholders have acknowledged and validated CARRIS' behaviour and contribution for a more Sustainable society as the report refers.

Lastly, a reference to the meaning of the actual economic activity of the Company which in making alternatives available and permitting Sustainable ways of urban mobility makes a relevant contribution so that Lisbon is a less polluted, less congested city.

A city with a better quality of life.

A more Sustainable city.

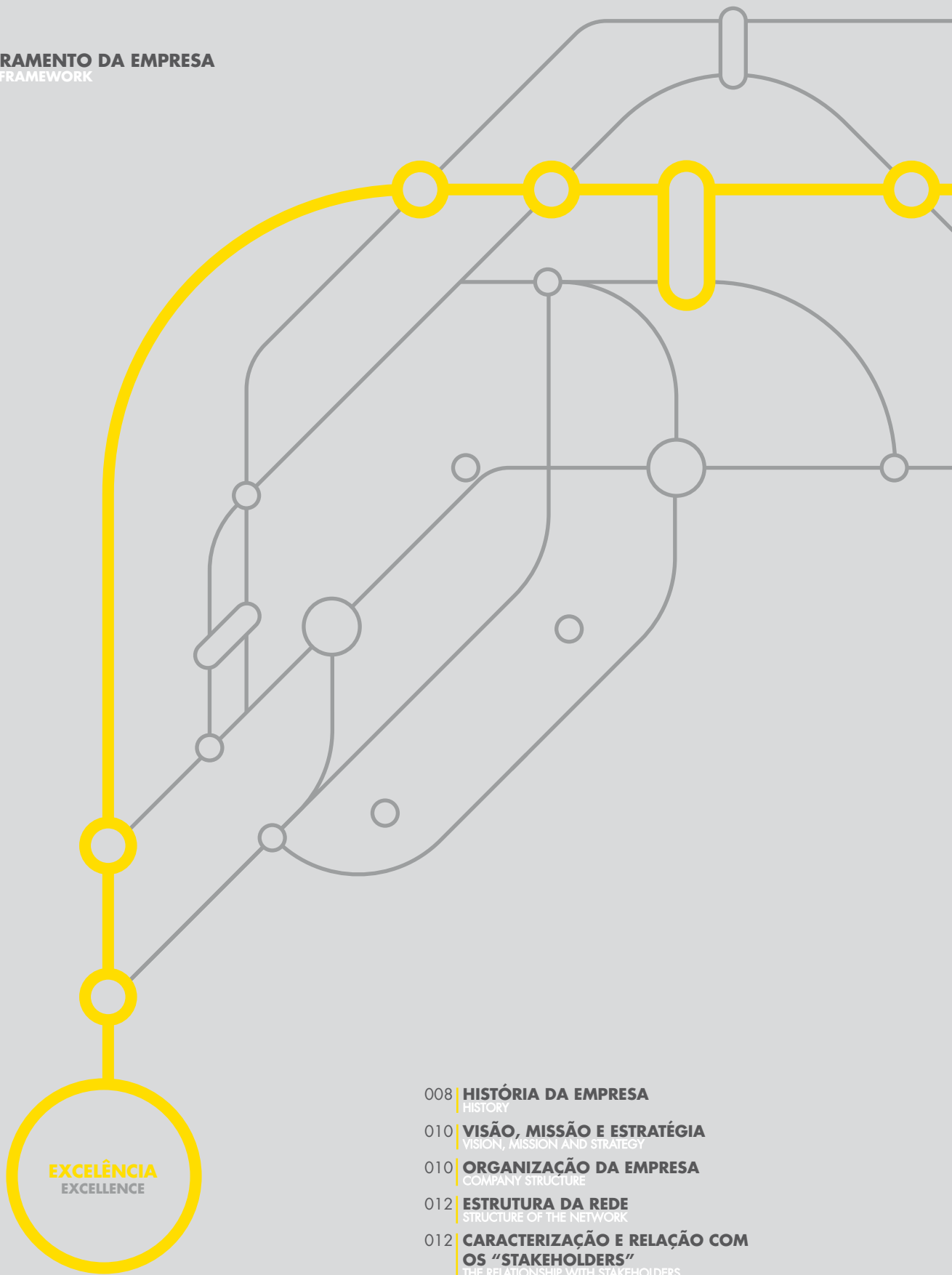
Lisbon, 15<sup>th</sup> February 2010



J. Manuel Silva Rodrigues  
Chairman of the Board

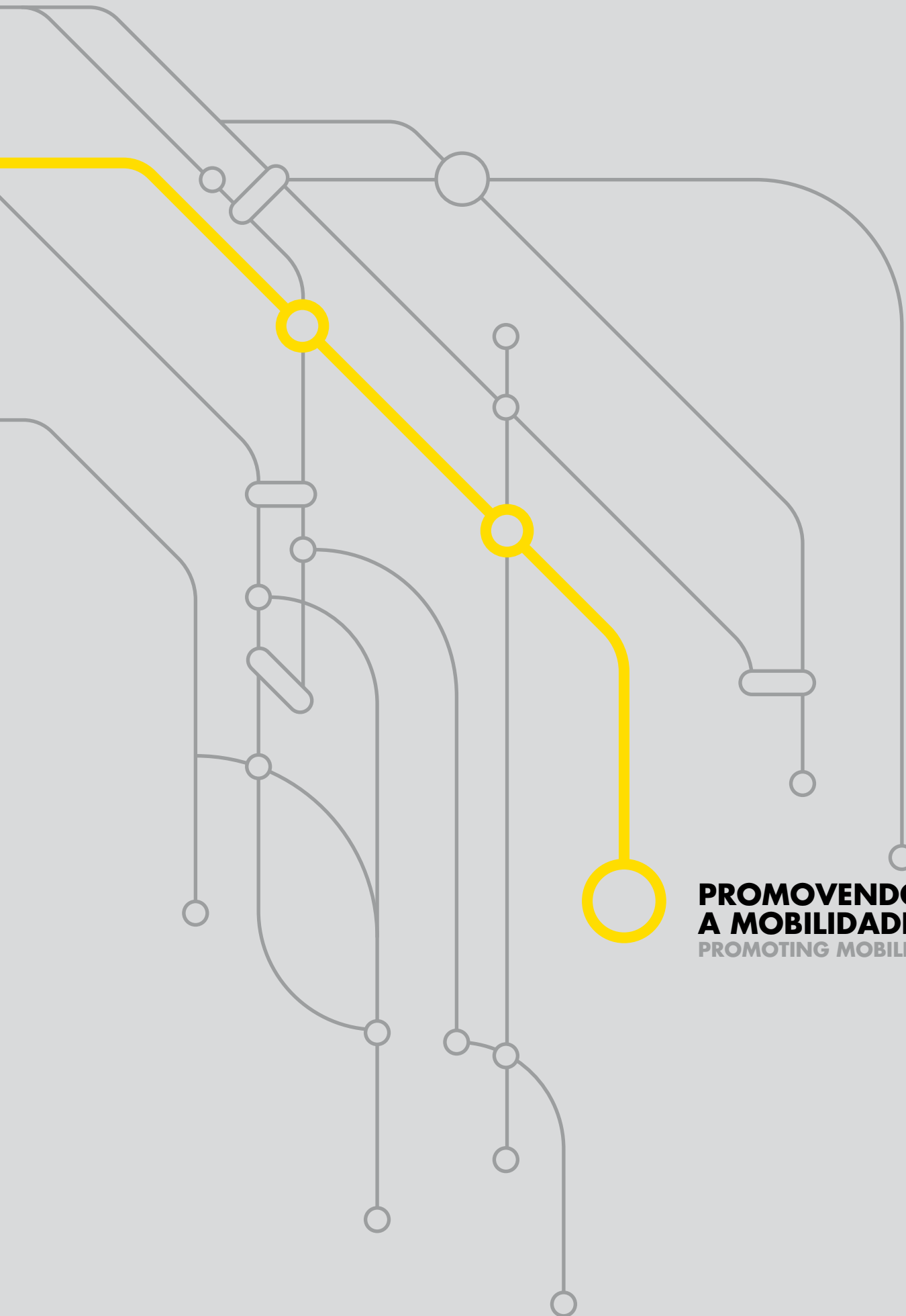
## 01. ENQUADRAMENTO DA EMPRESA

COMPANY FRAMEWORK



- 008 **HISTÓRIA DA EMPRESA**  
HISTORY
- 010 **VISÃO, MISSÃO E ESTRATÉGIA**  
VISION, MISSION AND STRATEGY
- 010 **ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA**  
COMPANY STRUCTURE
- 012 **ESTRUTURA DA REDE**  
STRUCTURE OF THE NETWORK
- 012 **CARACTERIZAÇÃO E RELAÇÃO COM OS "STAKEHOLDERS"**  
THE RELATIONSHIP WITH STAKEHOLDERS





**PROMOVENDO  
A MOBILIDADE**  
PROMOTING MOBILITY

## 01. ENQUADRAMENTO DA EMPRESA

### 1.1. HISTÓRIA DA EMPRESA

#### 1872

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

#### 1873

Em 23 de Janeiro, o escritor Luciano Cordeiro de Sousa e seu irmão obtêm os direitos para o lançamento, na cidade de Lisboa, de um sistema de transporte, do tipo americano, de tracção animal.

Em 14 de Fevereiro a Câmara Municipal de Lisboa aprova o trespasse daquela concessão para a empresa Companhia Carris de Ferro de Lisboa. Em 17 de Novembro é inaugurada a primeira linha de "Americanos".

#### 1876

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

#### 1897

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

#### 1901

Em 31 de Agosto é inaugurado o serviço de eléctricos.

#### 1912

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

#### 1944

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

#### 1973

Em 21 de Dezembro, pelo Decreto-Lei n.º 688/73, é rescindido o contrato de arrendamento à L.E.T.L.. Simultaneamente, efectua-se com a Câmara Municipal de Lisboa um contrato de renovação da concessão, pelo prazo de 50 anos, de exploração do serviço público de autocarros, eléctricos e ascensores.

#### 1975

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

#### 1991

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

#### 1995

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

#### 1996

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

#### 2000

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

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

#### 2001

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

## 01. COMPANY FRAMEWORK

### 1.1. HISTORY

#### 1872

On 18 September, the Companhia Carris de Ferro de Lisboa is founded in Rio de Janeiro. Its purpose is to provide the capital of Portugal with a transport system known as American-style (carriages running on rails and pulled by animals).

#### 1873

On 23 January, the writer Luciano Cordeiro de Sousa and his brother are given the rights to set up a transport system in Lisbon, based on carriages running on rails and pulled by animals.

On 14 February, the Lisbon City Council authorises the concession to be leased to the Companhia Carris de Ferro de Lisboa.

On 17 November, the first "American" line is officially opened.

#### 1876

On 31 May CARRIS becomes one hundred percent Portuguese and legally sets up as a Sociedade Anónima (public limited company).

#### 1897

On 5 June, a contract is signed between the Lisbon City Council and CARRIS, the aim being to replace the animals by electric traction. On 27 July, Wernher, Beit & Co. cedes all the rights and obligations in the contract to Lisbon Electric Tramways Limited (L.E.T.L.). The two companies agree that the governing bodies of CARRIS will continue to manage the operations of the lines on behalf of the L.E.T.L.

#### 1901

On 31 August, the electric tram service is officially opened.

#### 1912

CARRIS starts a transport system with a fleet of 5 buses. On 14 November, the first route is officially opened, and runs between Sete Rios and Carnide until its closure in 1915.

#### 1944

On 9 April, the bus service is officially opened, using vehicles acquired in 1940 for the Portuguese Universal Exhibition.

#### 1973

On 21 December, the rental agreement with L.E.T.L. is rescinded (Decree Law. 688/73). Simultaneously, a contract is signed with the Lisbon City Council renewing the concession for a period of 50 years, covering buses, trams and lifts.

#### 1975

A major fleet renovation takes place, with 200 "standard" new generation buses acquired. They are equipped with automatic gearbox, power steering and fully pneumatic suspension.

#### 1991

In July, the first articulated buses come into service as part of a fleet modernisation process.

#### 1995

Ten articulated trams come into service in the first three months. They are new generation vehicles, the first of their kind to be used by the company. An overhaul of 45 historic trams is begun.

#### 1996

The image of the company is up-dated, and this takes various forms, among them the adoption of yellow as the main colour for the bodywork of all company vehicles.

#### 2000

The Real Time Operating and Information System for Passengers (SAEIP) is launched.

In May, the first on-board video surveillance systems are installed.

#### 2001

The first buses powered by natural gas come into service (as an alternative to diesel), reflecting the company's concern with improving environmental quality and with diversification of the company's energy supplies.

**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 Bihética sem contacto.

**2004**

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

**2005**

Início do processo de externalização da manutenção de autocarros.

**2006**

Em Janeiro, é oficialmente certificado o Sistema de Gestão da Qualidade da CARRIS, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000, aprovado pela APCER – Associação Portuguesa da Certificação.

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

A 9 de Setembro é lançada a 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 da 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.

**2009**

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

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

Continuação do processo de renovação da Frota de Autocarros, com a aquisição de mais 60 autocarros "Standard" (40 de propulsão Diesel Euro 5 e 20 a gás natural EEV).

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

A CARRIS conseguiu a 21ª posição no "ranking" "Melhores Empresas para Trabalhar" na categoria Grandes Empresas e foi a melhor do Sector Empresarial do Estado.

**2003**

A start is made on a complete overhaul and modernisation of the company. One of the highlights is the renovation of more than half the bus fleet. The process is due to take three years from 2004, with 408 new Euro 3 vehicles acquired (40 Minis and 368 Standard, 20 of these powered by natural gas).

A start is also made in contact-free ticketing.

**2004**

The contact-free ticketing system becomes fully operative, with new electronic equipment backing up the system and two new cards, the "Lisboa Viva" and the "7 Colinas".

**2005**

Start on the process of bus maintenance outsourcing.

**2006**

On 18 January, the CARRIS quality management system is officially certified. It is in line with norm NP EN ISO 9001:2000, approved by APCER – Associação Portuguesa da Certificação (Portuguese Association for Certification).

A start is also made in certifying specific services and by 22 February the company has already obtained certification of the first four routes (15E, 56, 60, and 83). The award is made by CERTIF – Associação para a Certificação de Produtos, in line with norm NP EN 13816:2003 and with their own technical specifications.

On 9 September the first phase of the "Rede 7" (Network 7) is launched. This represents a total reorganisation of the network to ensure fewer overlaps, better connections to the underground, and more frequency.

On 20 October the UITP commitment pledge on sustainable development is signed in Bilbao, with the company becoming a "Pledge Charter Signatory".

**2007**

In February the company signs the European Charter of Road Safety.

Continuation of the process of certification, with another 18 routes certified on 31 May.

In a contest arranged by the magazine Exame and Heidrick & Struggles, the company is considered the 27th best company to work for in Portugal.

On 18 September the UITP charter is signed with the company as "Full Charter Signatory".

The process of bus maintenance outsourcing is completed at the end of the year.

**2008**

The second phase of the "Rede 7" (Network 7) is launched. In the contest arranged by the magazine Exame and Heidrick & Struggles, the company is considered the 31st best company to work for in Portugal.

The company reaches 8th place in the climate responsibility ranking on the ACGE Index, set up by EURONATURA.

In April, its environmental management system is certified to Norm- NP EN ISO 14001:2004.

In a study of "The State of the Art in Sustainability Practices" organised by Heidrick & Struggles and the weekly newspaper Expresso, in partnership with the BES bank, the company reaches 89.3% on the Sustainability Barometer, well above the national average.

In June, as part of the European Mobility Fair in Paris, there is a contest to find the best bus driver in Europe called the Bus d'Or contest. A CARRIS driver was awarded 2nd place.

The fleet renovation process moves another stage, with a further 40 buses (20 Medium-sized – Euro 4, and 20 articulated - Euro 5) coming into service.

A start is made on repositioning the company brand through a multi-sensorial marketing campaign, a world first in public transport.

**2009**

Sustainable Development Award – CARRIS was considered to be the best public enterprise/institute.

CARRIS was ranked 1st in the "ACGE Sectorial Index 2009" in the transport sector.

Continuation of the process of fleet renewal, with purchase of a further 60 standard buses (40 powered by Diesel Euro 5 and 20 by natural gas EEV).

Certification of the transport fleet reaches 52 routes (more than 50%).

The Company reaches 21st position in the ranking of "Best Companies to work for" in the category of large enterprises and was the best in the State's business sector.

## 1.2. VISÃO, MISSÃO E ESTRATÉGIA

A CARRIS, ao longo dos seus 137 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 2009, a CARRIS transportou cerca de 240,4 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, bem como 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.

## 1.3. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA

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

## 1.2. VISION, MISSION AND STRATEGY

During the 137 years of its existence, the company has always based its operations on awareness of its economic and social purpose, which is to ensure the mobility of people and act as a factor in the development of the urban fabric in the Greater Lisbon area. It has adjusted its operations to the need for mobility in the market and has maximised its use of resources for an increase in efficiency and constant improvements in the quality of the service it provides.

The company is aware that it has to foster the use of mass transport and for this it has responded to the demands for mobility by having bus, tram and funicular routes and a lift available for service.

In 2009 the company carried around 240.4 million passengers.

The company's operations are framed by a strategy and guidelines focused not only on more sustainable mobility but also on reaching a balance between the economic, environmental and social aspects of its operation, with special attention to quality/innovation and safety and to the cultural side of the city's life.

### Commitments to its customers

This involves:

- Developing the network so that there is a bus stop at an acceptable distance from any point in the city;
- Defining the schedules to match demand, taking swift action when corrective measures are seen to be needed;
- Making clear and correct information available;
- Undertaking actions that ensure the safety of passengers;
- Adopting measures that ensure the regularity of services, working closely with the bodies that manage public roadways;
- Developing the sales network and ensuring the best ways for people to acquire tickets;
- Keeping all vehicles clean and well-repaired;
- Ensuring the quality of the company's human resources;
- Complying with legal requirements in relation to exhaust emissions, contributing to environment protection;
- Assessing customer satisfaction through specific periodic enquiries;
- Analysing complaints and suggestions from customers as a source of information for on-going improvements to the service.

### Structure of principles and values

- The principles based on the company's mission are sustainable development, and the values and commitments of the United Nations Global Compact, which cover:
  - Respect for and protection of human rights;
  - Respect for the rights of its employees;
  - Eradication of all forms of exploitation (forced labour and child labour);
  - Eradication of all forms of discrimination;
  - Responsibility in the defence and protection of the environment;
  - Active opposition to all forms of corruption.

Its structural values are:

- Integrity;
- Rigour;
- Credibility;
- Responsibility;
- The search for excellence.

Both its principles and structural values are set out in the company's Code of Conduct and Ethics.

## 1.3. COMPANY STRUCTURE

The company **organigram** is set out below, and the details of each post can be found in the **Organisational Handbook**.

**ORGANIGRAMA**  
 ORGANIZATION


**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
 BOARD OF DIRECTORS

**ASSESSORIAS**  
 ASSESSORS

**PROVEDOR DO CLIENTE**  
 CUSTOMER RELATIONS OFFICE

**DIRECÇÃO CLÍNICA**  
 MEDICAL CARE

**GABINETE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO**  
 PLANNING & CONTROL MANAGEMENT

**DIRECÇÃO COMERCIAL**  
 COMMERCIAL

**GABINETE DE AUDITORIA, QUALIDADE E SEGURANÇA**  
 ENVIRONMENT, QUALITY & SAFETY

**DIRECÇÃO FINANCEIRA**  
 FINANCE

**GABINETE DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS**  
 INTERNATIONAL RELATIONS

**DIRECÇÃO DE LOGÍSTICA**  
 LOGISTICS

**SECRETARIA-GERAL**  
 GENERAL SECRETARIAT

**DIRECÇÃO DE RECURSOS HUMANOS**  
 HUMAN RESOURCES

**UNIDADE DE CONTROLO OPERACIONAL E PLANEAMENTO DA REDE**  
 OPERATIONAL CONTROL & NETWORK PLANNING

**GABINETE DE APOIO JURÍDICO E CONTENCIOSO**  
 LEGAL AREA

**UNIDADE DE NEGÓCIOS DE EXPLORAÇÃO DE AUTOCARROS**  
 BUS OPERATIONS

**GABINETE DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM**  
 COMMUNICATION AND MARKETING

**UNIDADE DE NEGÓCIOS DO MODO ELÉCTRICO**  
 TRAM OPERATIONS

**GABINETE DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO**  
 INNOVATION & DEVELOPMENT

## 1.4. ESTRUTURA DA REDE

### Autocarros

A frota de autocarros de Serviço Público é composta por 752 veículos. A Rede de Autocarros tem 78 carreiras diurnas regulares (60 urbanas e 18 suburbanas), 9 carreiras da "Rede da Madrugada" (5 urbanas e 4 suburbanas) e 1 carreira especial (com funcionamento nas noites de Sexta-feira para Sábado, de Sábado para Domingo e em vésperas de feriados, designada por "Night Bus"). A Rede, num total de 88 carreiras, estende-se por 670 km, sendo 74,8 km em corredores reservados a transportes públicos (faixas BUS).

No final do ano de 2009, os 752 autocarros estavam distribuídos da seguinte forma:

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

Relativamente a 2008, a principal diferença diz respeito à aquisição de 60 novos autocarros standard (dos quais, 20 a gás natural), com o consequente abate de autocarros da frota mais antiga. Foram ainda recebidos, no início de 2009, 11 autocarros médios referentes ao processo de aquisição do ano anterior.

A CARRIS transportou, na frota de autocarros, 221,5 milhões de passageiros, evidenciando uma taxa de ocupação de 21% (20% no ano anterior), correspondendo a uma variação ligeiramente positiva na Procura global de transporte (+2,5% vs 2008).

### 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 2009, de 24 %, tendo sido transportados 16,7 milhões de passageiros, valor ligeiramente superior 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 2,3 milhões de passageiros em 2009, pelo que, em termos globais, o modo eléctrico transportou 19 milhões de passageiros em 2009.

### 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 3 mini-autocarros.

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

Durante o ano de 2009, foram percorridos 126 984 km, no âmbito deste serviço e transportados 15 825 passageiros.

## 1.5. CARACTERIZAÇÃO E RELAÇÃO COM OS "STAKEHOLDERS"

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

## 1.4. STRUCTURE OF THE NETWORK

### Buses

The bus fleet is made up of 752 vehicles. There are 78 regular routes (60 urban and 18 suburban), 9 early morning services ("Rede da Madrugada" - 5 urban and 4 suburban) and 1 special route (operating on Friday and Saturday nights and the nights before public holidays, called Night Bus). The network is made up of 88 routes and covers 670 kms, with 74.8kms in lanes restricted to public transport (BUS lanes). At the end of 2009, the 752 buses were of the following models:

- 606 Standard, 57 of which are powered by natural gas (73 to 87 places);
- 36 Mini (27 places);
- 20 Medium-sized (58 places)
- 90 Articulated (155 places).

The main difference when compared with 2008 is the purchase of 60 new buses (20 powered by natural gas), with buses from the old fleet written off. At the start of the year, 11 medium size buses were delivered, following a purchase the year before.

The company carried 221.5 million passengers on its bus fleet, with a load factor of 21 % (20% the previous year). This represents a small positive variation in overall demand (up 2.5% on 2008).

### Trams

The tram network is made up of 5 routes. There are 57 trams, 10 articulated and 47 standard. Among these, there are 39 historical styles. The tram network covers the centre of the city, running over 48 kms, 14 of which are on dedicated stretches of roadway.

The load factor on the trams in 2009 was 24%, with 16.7 million passengers carried, a figure slightly up on 2008.

### Funiculars and lift

The company also has three funiculars (Glória, Bica and Lavra) and one lift (Santa Justa). These carried 2.3 million passengers (overall, the electric-driven service carried 19 million passengers during the year).

### Service for the handicapped

There are 3 minibuses for this special service, which has been in the company's hands since February 1982.

The service is for those who have difficulty getting around and cannot use the standard bus fleet. They require specially adapted vehicles and on some services an extra crew member is provided. It is a door-to-door service which is part of the company network within the Lisbon metropolitan district, priority going to regular trips between home and work or school, health services or recreation.

During the year, 126,984km were covered, and 15,825 passengers used the service.

## 1.5. THE RELATIONSHIP WITH STAKEHOLDERS

In recent years, the company has embarked on an internal process which has led to a clearer identification and knowledge of its stakeholders. The aim is to create a relationship that is more transparent and reliable, with mutual benefits to both sides.

<p><b>CLIENTES</b> <b>PASSENGERS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulares</li> <li>- Regular</li> <li>- Ocasionais</li> <li>- Occasional</li> </ul> <p><b>COMUNIDADE LOCAL</b> <b>LOCAL COMMUNITY</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Associações de Moradores</li> <li>- Residents' Associations</li> <li>- Escolas</li> <li>- Schools</li> <li>- Colectividades</li> <li>- Citizens' Groups</li> <li>- Associações de Jovens e Idosos</li> <li>- Associations for the young and senior citizens</li> <li>- Associações Religiosas</li> <li>- Religious associations</li> <li>- Associações de Turismo</li> <li>- Tourist associations</li> <li>- Transeuntes</li> <li>- Pedestrians</li> </ul>	<p><b>FORNECEDORES – BENS E SERVIÇOS</b> <b>SUPPLIERS – GOODS AND SERVICES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestação de Serviços</li> <li>- Suppliers of services</li> <li>- Fabricantes de equipamento</li> <li>- Equipment manufacturers</li> <li>- Suporte de Negócio</li> <li>- Business support</li> <li>- Matérias-Primas; Energia</li> <li>- Raw materials, energy</li> <li>- Manutenção de Veículos</li> <li>- Maintenance</li> <li>- Banca</li> <li>- Banks</li> </ul>	<p><b>ENTIDADES INSTITUCIONAIS</b> <b>INSTITUTIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministério da Administração Interna;</li> <li>- Ministry of Home Affairs;</li> <li>- Ministério do Ambiente e do Ordenamento do Território;</li> <li>- Ministry of the Environment, Land Planning and Regional Development;</li> <li>- Ministério das Finanças e da Administração Pública;</li> <li>- Ministry of Finance and Public Administration;</li> <li>- Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações;</li> <li>- Ministry of Public Works, Transport and Communication;</li> <li>- Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia;</li> <li>- Town and City Councils and Parish Councils;</li> <li>- Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres;</li> <li>- Institute for Mobility and Over-ground Transport;</li> <li>- Autoridade Metropolitana de Transportes;</li> <li>- Metropolitan Transport Authority;</li> <li>- Instituto de Estradas de Portugal;</li> <li>- Portuguese Highways Institute;</li> <li>- Instituto Nacional do Transporte Ferroviário;</li> <li>- National Rail Transport Institute;</li> <li>- PSP, GNR;</li> <li>- Police and National Guard;</li> <li>- Polícia Municipal;</li> <li>- Municipal Police;</li> <li>- Bombeiros;</li> <li>- Fire Service;</li> <li>- Associação Nacional de Transportadores Pesados de Passageiros.</li> <li>- National Association of Heavy Vehicles for Passenger Transport</li> </ul>
<p><b>COLABORADORES</b> <b>STAFF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tripulantes</li> <li>- Crews</li> <li>- Enquadramento</li> <li>- Management</li> <li>- Quadros Técnicos</li> <li>- Specialists</li> <li>- Administrativos e Apoio</li> <li>- Administrative</li> <li>- Manutenção</li> <li>- Maintenance</li> </ul>	<p><b>ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS</b> <b>NGOs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Associação de consumidores</li> <li>- Consumers' Association</li> <li>- Ambientalistas</li> <li>- Environmentalists</li> <li>- Organizações Representativas de Trabalhadores</li> <li>- Workers Associations</li> </ul>	
<p><b>MEIOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL</b> <b>MEDIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Locais</li> <li>- Local</li> <li>- Rádio</li> <li>- Radio</li> <li>- TV</li> <li>- TV</li> <li>- Distribuição Gratuita</li> <li>- Free distribution-</li> </ul>	<p><b>OUTROS</b> <b>OTHERS</b></p> <p>- Restantes Operadores de Transporte, sobretudo numa óptica de complementaridade, encontrando-se divididos por três modos: Local transport operators, the policy being to see them as doing a similar job, not as competitors. There are three main groups:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rodoviário;</li> <li>• Road;</li> <li>• Ferroviário;</li> <li>• Rail;</li> <li>• Fluvial/marítimo.</li> <li>• River/Sea.</li> </ul>	

**Relação da CARRIS com os seus " Stakeholders"**

Relations between the Company and its stakeholders

"Stakeholders" "Stakeholders"	Valores de Interesse Values
Clientes Customers	Eficiência, Qualidade, Acessibilidade, Condições de prestação de serviço, Segurança, Conforto, Minimização de transbordo. Efficiency, quality, ease of access, conditions for supply of services, safety, comfort, lowest possible need for switching to other forms of transport.
Comunidades Locais Local communities	Melhoria de serviço, Intervenção na rede viária, Ajustamento de serviço. Improvements to service, road works, changes to service.
Colaboradores Staff	Estratégia da Empresa, Formação, Condições e Instruções de trabalho. Company strategy, training, working conditions and instructions.
Meios de Comunicação Social Media	Informação privilegiada, institucional e de serviços para Clientes. Special institutional information and customer services.
Fornecedores Suppliers	Indicadores especializados, prazos, encargos, cumprimento das especificações do contrato. Specialist information, terms and conditions, charges, specifications.
Entidades Institucionais Institutional bodies	Intermodalidade, Eficiência, cumprimento de metas. Intermodal approaches, efficiency, goals attained.
ONG's NGOs	Cuidado com Deficientes, necessidades especiais, melhoria de serviço. Care for the disabled, special needs, improvements to service.
Outros (Operadores de Transporte) Others (Transport operators)	Intermodalidade. Intermodal approaches.

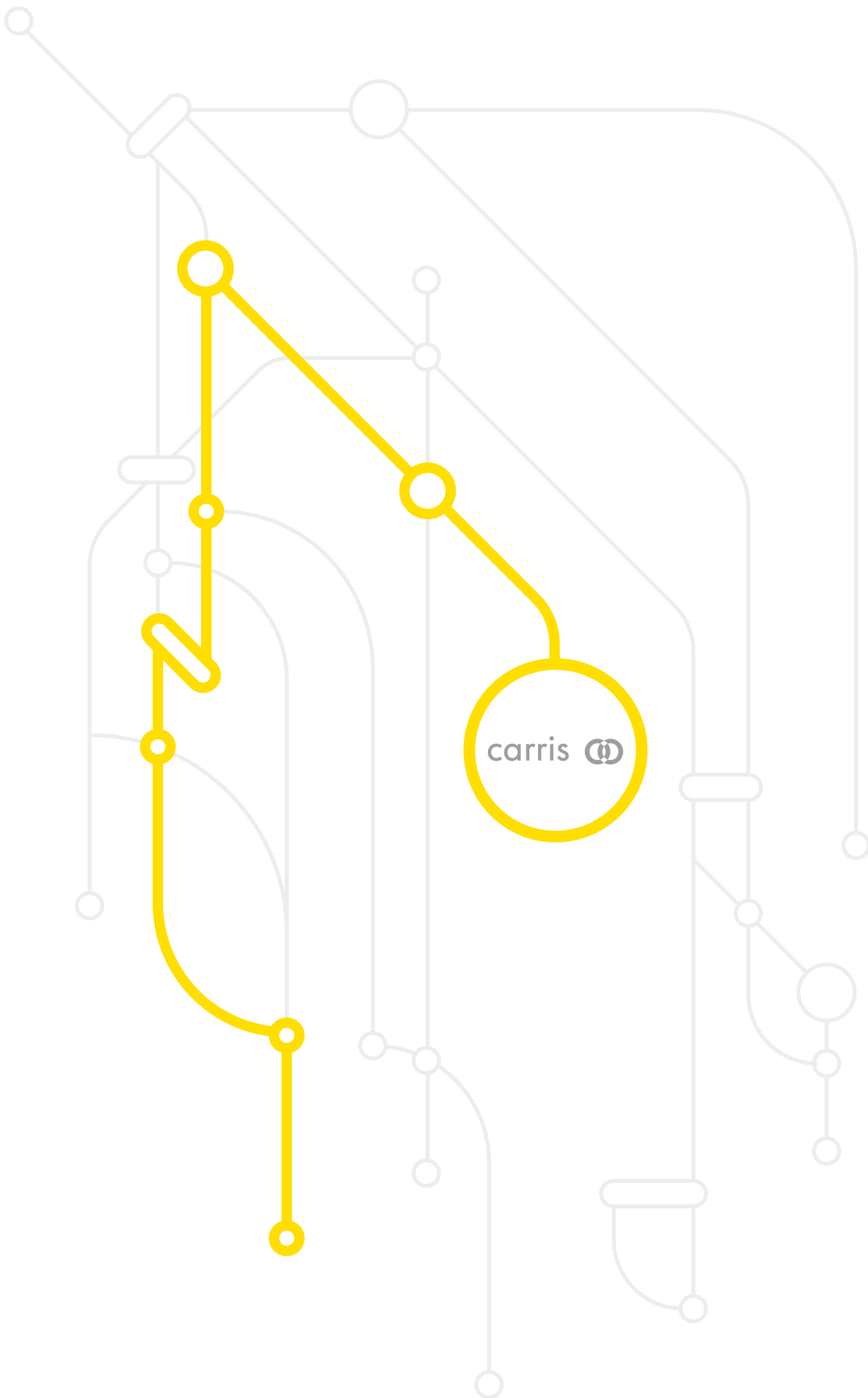


Da esquerda para a direita:

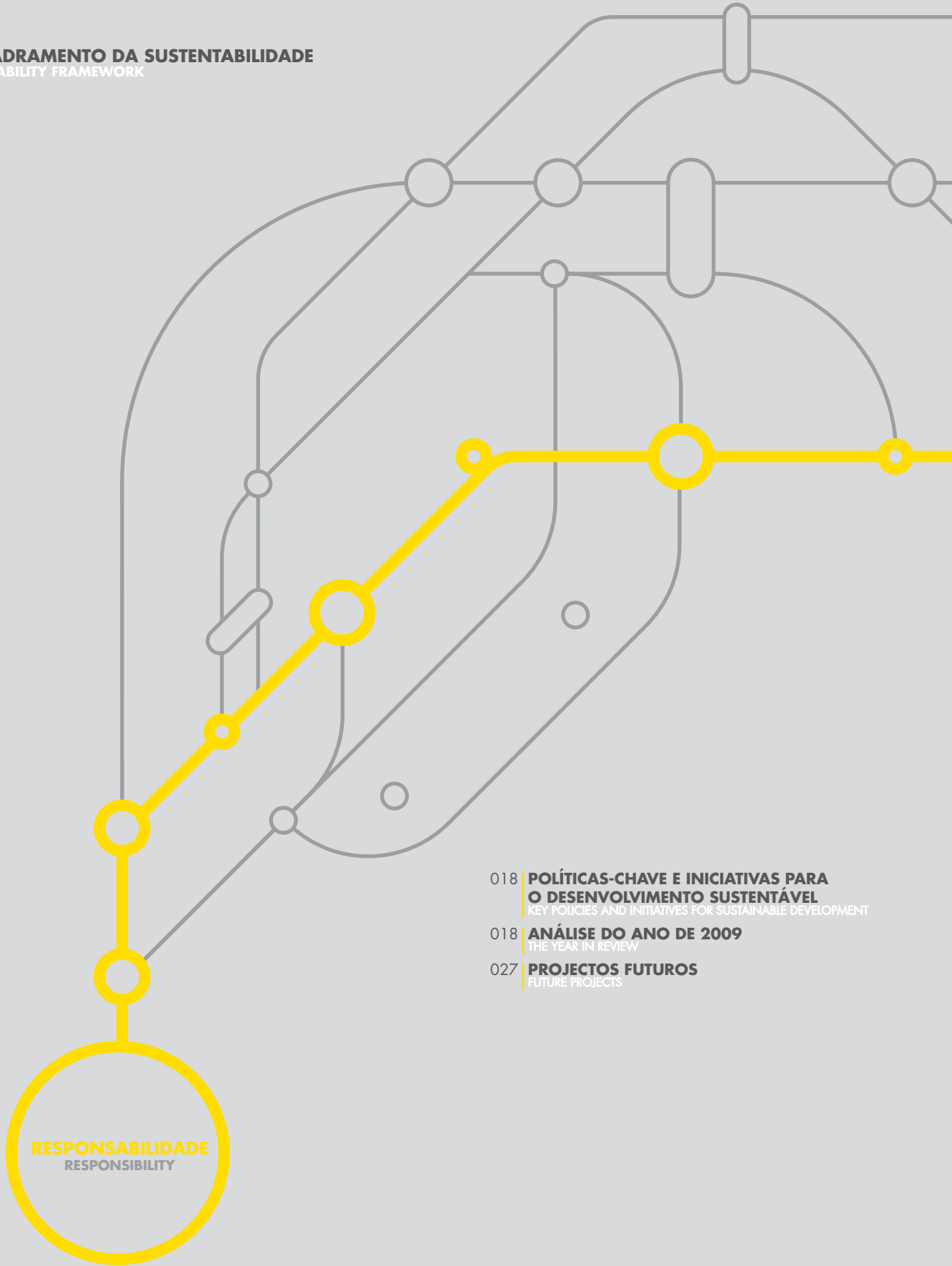
From left to right:

Eng.º Martins Pereira, Dr. Luis Vale, Eng.º António Fernandes, Dr. Duarte Amândio, Eng.º Vasco Matos, Dr. Manuel Vicente, Eng.º Freire da Fonseca, Dr.ª Leonor Coutinho, Eng.º Carlos Figueiredo, Eng.º António Proença, Eng.º Norberto Silva, Eng.ª Maria João Branco, Eng.º Vitor Gonçalves, Dr. Sousa Bentes, Eng.º António Quaresma, Eng.º José Maia, Dr. Aresta Branco, Eng.º Martins Marques, Eng.º Élio Serra, Dr.ª Marina Ferreira, Eng.º Jorge Nabais e Eng.º Paulo Afonso.





**02. ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE**  
SUSTAINABILITY FRAMEWORK



- 018 **POLÍTICAS-CHAVE E INICIATIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**  
KEY POLICIES AND INITIATIVES FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT
- 018 **ANÁLISE DO ANO DE 2009**  
THE YEAR IN REVIEW
- 027 **PROJECTOS FUTUROS**  
FUTURE PROJECTS



**RESPEITO PELAS  
GERAÇÕES FUTURAS**  
RESPECTING FUTURE  
GENERATIONS

## 02. ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE

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

### 2.1. POLÍTICAS-CHAVE E INICIATIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

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

- 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;
- Reduzir progressivamente o consumo dos recursos naturais e de energia, bem como proceder à valorização dos resíduos, a fim de minimizar os impactos e efeitos globais, contribuindo para a preservação do meio ambiente;
- Aumentar progressivamente o grau de satisfação dos Clientes, medido através de inquéritos periódicos de avaliação;
- Melhorar continuamente o serviço oferecido, aumentando a regularidade, fiabilidade, conforto e segurança do transporte, prevenindo a poluição através de investimentos que privilegiem as novas tecnologias, a renovação e modernização da frota e a formação de recursos humanos. Para o efeito, estabelece metas de desempenho e apoio a Fornecedores e Clientes na implementação de políticas coerentes com estes princípios.

#### Carta de Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável

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

#### Adesão ao 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.

## 2.2. ANÁLISE DO ANO DE 2009

Apresentam-se, a seguir, as realizações mais relevantes da Empresa, levadas a efeito no ano de 2009.

### Renovação da Frota

Dando continuidade ao processo de renovação da sua frota, a CARRIS recebeu, em 2009, 60 novos autocarros "Standard", dos quais 20 a Gás Natural. Foi ainda adjudicado, após o respectivo Concurso Público Internacional, o fornecimento de mais 30 veículos Articulados, com entrega a partir do 3º trimestre de 2010.

Todos os novos veículos cumprem plenamente a Directiva Comunitária sobre emissões de gases poluentes – Limite Euro5/EEV. Importa referir que este esforço de investimento, da ordem dos 92 milhões de Euros para os 540 autocarros adjudicados desde 2004, teve como objectivos:

- Diminuir a idade média da frota que passou de 16,4 anos em 2003 para 6,3 anos no final de 2009, com repercussões positivas em diversos aspectos;
- Diversificar as tipologias da frota, adequando-as às diferentes necessidades da procura;
- Reduzir os custos de manutenção;
- Dotar a empresa com veículos tecnicamente mais evoluídos, nomeadamente na comodidade e segurança no transporte dos passageiros;
- Diminuir as emissões poluentes e de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), bem como o nível de ruído.

## 02. THE FRAMEWORK OF SUSTAINABILITY

Sustainability is a concept and a philosophy but it is also for the company an operating model that has become ever more a constant in the company's culture.

### 2.1. KEY POLICIES AND INITIATIVES FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT

Quality is a daily challenge. It is seen as the point of departure to satisfy the demands of customers and for social well being. With this in mind, the company has defined the following principles for its policies on quality and the environment:

- To make a contribution towards improving the transport system in the Greater Lisbon Metropolitan Region, ensuring that customers have the mobility that they need and expect;
- To increase the effectiveness and efficiency of the public transport service by matching supply to demand and by rationalising its resources and methods;
- To comply permanently with the requirements and commitments set out in the Customer Charter, ensuring that they come to trust the service and use it in preference to other forms of transport;
- To cut back steadily on the consumption of natural resources and energy, to handle waste materials in such a way as to reduce impact on the planet and thus play a part in preserving the environment;
- To ensure a steady rise in the level of customer satisfaction, using periodical surveys to measure progress;
- To improve unremittingly the quality of service offered based on permanent matching of supply to demand, in terms of regularity, reliability, comfort and safety, preventing pollution through investment that gives special consideration to new technologies, through the renovation and modernisation of the fleet and through training of human resources. To this end, it has set out performance goals and support for suppliers and customers in carrying out coherent policies based on these principles.

#### Charter of Commitment to Sustainable Development

In September 2007, the company signed this contract with the UITP – Union International de Transports Publics as "Full Charter Signatory". CARRIS is now publicly committed to the principles of sustainable development, and it takes responsibility for actions that spur the development of good sustainability practices in public transport and for making regular reports on these actions, with due regard for the various aspects of sustainability.

#### Membership of the Business Council for Sustainable Development

The company has been a member of BCSD (Portugal) – the Business Council for Sustainable Development – since the first quarter of 2007.

A variety of companies are members of this board, their mission being to bring national practices into line with the principles of the WBCSD – World Business Council for Sustainable Development.

## 2.2. THE YEAR IN REVIEW

Below are the most relevant actions in this field undertaken by the company during the year.

### Fleet renovation

The Company continued with the process of fleet renovation, and took delivery of 60 new standard size buses during the year, 20 powered by natural gas. A further 30 articulated buses were ordered through an international public tender, with delivery scheduled as and from the third quarter of 2010.

The new vehicles all comply fully with the Community Directive on exhaust emissions – Limit Euro 5/EEV.

This investment, coming to around 92 million euros for the 540 buses ordered since 2004, was predicated on the following aims:

- To reduce the average age of the fleet, which has dropped from 16.4 years in 2003 to 6.3 years at present, with positive repercussions in various areas;
- To diversify the types of buses available, so as to provide a better match with demand;
- To cut maintenance costs;
- To provide the company with technologically more advanced vehicles, above all in terms of comfort and safety of passengers;
- To cut pollutant emissions and carbon dioxide (CO<sub>2</sub>) and noise levels.



### Manutenção

Desde 1 de Janeiro de 2008 que as actividades de manutenção da frota de autocarros se encontram integralmente externalizadas.

A CarrisBus passou a assegurar a manutenção de dois terços da frota de autocarros, enquanto a Hydraplan (Concessionário da MAN) tem vindo a assegurar a manutenção de 248 autocarros "Standard" MAN, nas Estações de Miraflores e da Pontinha.

### Ajustamento da Rede

No âmbito de um processo dinâmico de ajustamento da Oferta à Procura, baseado numa monitorização permanente do serviço, foram promovidas as seguintes alterações: a carreira 768 passou a funcionar em toda a sua extensão aos dias úteis e fins-de-semana; foi criada a nova carreira 780, entre o Saldanha e Benfica, com características de carreira "expresso"; a carreira 35 foi prolongada da Pr. Chile à Alameda D. Afonso Henriques, no serviço nocturno; e foi suprimida a carreira 2 do serviço "Night Bus".

O novo reordenamento viário na zona da Praça do Comércio obrigou à alteração de percursos, paragens e terminais das carreiras que atravessam essa zona.

No âmbito da rede foi, também, preparado o processo de implementação da 3ª Fase da Renovação da Rede – "Rede 7", a concretizar no início de 2010, reflectindo a extensão da linha vermelha do Metropolitano, a S. Sebastião.

### Melhoria das Condições de Circulação

Em 2009, a CARRIS continuou a efectuar a fiscalização dos corredores BUS e do estacionamento indevido nas paragens. Estas acções continuaram a ser efectuadas por equipas conjuntas, constituídas por um colaborador da CARRIS e por um agente da Polícia Municipal, em viaturas devidamente identificadas.



Mais do que sancionar, pretende-se sensibilizar os cidadãos para o cumprimento de regras de civismo e de boa conduta e para a necessidade de respeitar os "Corredores BUS" e as regras de estacionamento, em particular, nos locais de paragem dos transportes colectivos. Em 2009, registaram-se diversas autuações (9332), advertências (3244), pedidos de reboque (353) e pedidos de bloqueamento (13).

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

Em Fevereiro, coincidindo com as alterações viárias na zona da Baixa, foram criados novos corredores na Avenida da Liberdade, na Rua do Ouro, na ligação entre Restauradores e Rossio e num pequeno troço da Rua da Prata, tendo sido suprimidos os corredores da Rua Conde Redondo.

### Maintenance

Since 1 January 2008, maintenance of the Company's buses has been wholly outsourced.

CarrisBus took over maintenance of two-thirds of the bus fleet, while Hydraplan (MAN dealer) is responsible of servicing 248 Standard size MAN buses in the Miraflores and Pontinha depots.

### Adjustments to the network

As part of the dynamic process of adjusting supply to demand, based on constant monitoring of the service, the following changes were made: route 768 now operates over its entire length on working days and at the weekend; a new express service was started, the 780, between Saldanha and Benfica; route 35 was extended from Pr. Chile to Alameda D. Afonso Henriques, on the night service; and route 2 on the Night Bus service was stopped.

The new road plan for the area around Praça do Comércio meant that routes, bus/tram stops and termini had to be changed for the services using this part of the city.

In terms of the network, preparation continued on phase 3 of the reorganisation – "Network 7". This is due to be in place in the early part of 2010, and meshes with the extension of the underground (the red line now goes to S. Sebastião).

### Improvement to traffic conditions

During the year the company continued to keep a check on the BUS lanes, and on unlawful parking at bus and tram stops. This activity continues to be undertaken with joint teams made up of a company inspector and a municipal police officer in duly identified vehicles.

The aim is to do more than just hand out sanctions: it is to raise awareness among people that civic behaviour and good conduct must be the norm and BUS lanes must be respected, along with the rules for parking, especially at bus and tram stops. During the year, 9,332 infringements were recorded, along with 3,244 warnings, 353 requests for vehicles to be towed away and 13 requests for clamping.

There was also continuing close collaboration between the company and the Lisbon City Hall, with the aim of improving conditions for the buses and trams by creating more bus lanes, by painting lines on the road (M12 and M14) and by putting in bollards to cut down disorderly parking.

In February, new bus lanes were created in the Avenida da Liberdade, in the Rua do Ouro, at the connection between Restauradores and Rossio and on a short stretch of the Rua da Prata, while those in the Rua Conde Redondo were removed. These coincided with road changes in the downtown district.

Ainda durante o ano de 2009, foram criados corredores na Av. Columbano Bordalo Pinheiro (troços adicionais ao corredor existente), no Martim Moniz e na Alameda das Linhas de Torres (entre a Av. Rainha D. Amélia e a Rua António Stromp).

Apesar destas medidas, as condições de circulação degradaram-se e verificou-se um aumento do número de quilómetros perdidos por engarrafamentos, em particular, na Rede de Eléctricos, que registou um agravamento de 42,9%. Na Rede de Autocarros, o agravamento, embora menos acentuado, foi de 8,3%.

#### Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Ambiente (SGI)



A CARRIS foi pioneira, como empresa pública de transportes de passageiros, ao obter a certificação do Sistema de Gestão Ambiental, em Abril de 2008, tal como já tinha acontecido com a obtenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e com a certificação do Serviço de Transporte (primeiras linhas/carreiras, em Fevereiro de 2006).

Através da Política da Qualidade e Ambiente, a CARRIS expressa a sua vontade de contribuir para a melhoria do Sistema de Transportes na Área Metropolitana de Lisboa, visando o aumento do grau de satisfação dos Clientes, bem como a redução progressiva do consumo dos recursos naturais, do consumo de energia, das emissões poluentes e de CO<sub>2</sub> e proceder à valorização dos resíduos.

Em Abril de 2009, foi realizada, pela APCER, a auditoria de acompanhamento de forma integrada aos Sistemas de Gestão da Qualidade e do Ambiente, tendo sido mantidas as respectivas certificações.

No corrente ano, foi iniciado o processo de desenvolvimento do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho, de acordo com a norma NP 4397 (OHSAS 18001), com vista à sua certificação e integração no SGI, no 1.º Semestre de 2010.

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

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

#### Certificação do Serviço de Transporte



Actualmente, para além da concretização de um conjunto de acções que visam a consolidação das certificações obtidas nas áreas da Qualidade

Also during the year there were new corridors put in place in the Av. Columbano Bordalo Pinheiro (in addition to those already there), in Martim Moniz and in the Alameda das Linhas de Torres (between the Av. Rainha D. Amélia and the Rua António Stromp).

In spite of these measures, traffic flow worsened and there was an increase in the number of kilometres lost through traffic hold-ups, above all on the tram routes, where the rise was 42.9%. On the bus routes, the figure was not so bad, and came in at 8.3%.

#### Integrated Quality and Environment Management System (IMS)

CARRIS was the first company in the State public transport sector to be awarded certification for its environment management system (April 2008), and the same was true of the certification of its quality management system and its transport service (the first lines/routes with the award were in February 2006).

It is through this quality and environment policy that the Company has made a clear statement of its wish to play a part in improving the transport system in the Lisbon metropolitan region. The aim is to increase customer satisfaction and steadily reduce the consumption of natural resources and energy, the production of pollutant emissions and CO<sub>2</sub> and work on waste treatment.

In April 2009, APCER carried out an audit of the integrated systems of quality management (SGI) and the environment, and the certification for both features of the system was maintained.

The current year has seen the start of development on the health and safety at work management system, in accordance with norm NP 4397 (OHSAS 18001), with a view to certification and integration in the SGI in the first half of 2010.

The process of certification in a number of areas was an important strategic decision. It has helped improve procedures and projects, which have been carried out with on-going enhancement of the policy for quality and the environment as well as the definition of a platform for good practices.

Among other benefits, there has been in-house organisational improvements, a cut back to energy and environmental impact, a more effective use of processes and resources used, better service and a better image for the Company. This has had its effect on the gradual increase in demand and customer satisfaction levels.

#### Certification of the transport service

Currently, in tandem with the activities relating to certification in the areas of quality and the environment, there has been

e do Ambiente, a CARRIS dispõe já de 52 linhas/carreiras certificadas (mais de 50% do total das carreiras), tendo sido iniciado, em 2009, o processo de candidatura para a certificação de mais 12 carreiras, a ocorrer durante o 1.º Semestre de 2010.

A Certificação do Serviço evidencia o comprometimento da CARRIS com a prossecução da melhoria contínua da qualidade e o seu contributo para a afirmação do Transporte Público como elemento-chave para o Desenvolvimento Sustentável, assegurando o cumprimento dos níveis de qualidade do serviço e permitindo a redução dos custos da não qualidade, a melhoria da imagem da Empresa, o aumento da satisfação dos Clientes e a fidelização/ aumento destes.

## Inovação e Desenvolvimento - Principais Acontecimentos

### Innovation and Development – Main events



#### 1 Campanha de Sensibilização e Boas Práticas

De forma a promover um conjunto de comportamentos positivos e boas práticas, por parte do pessoal tripulante, para com os Clientes, foi promovida uma campanha interna com estes objectivos. Esta campanha com o "claim" de comunicação "A CARRIS é de todos nós" foi realizada nas Estações/Complexos da CARRIS e dividida por fases, sendo cada uma referente a uma temática específica de conteúdos. A título de exemplo:

- "Volto já" – sabia que desligar o motor nos terminais se traduz numa poupança de combustível equivalente ao consumo diário de 9 autocarros em serviço regular?
- Off – sabia que a capacidade humana de concentração se reduz substancialmente ao realizarmos tarefas paralelas?
- Atenção! – sabia que basta uma pequena distração para provocar um grande acidente?
- Bem Direito – sabia que ao conduzir com uma postura correcta reduz o risco de acidentes e aumenta a eficiência?"

No total de acções realizadas foram distribuídos cerca de 41 600 "flyers" a 1 863 tripulantes. De forma a avaliar o impacto desta campanha está a ser desenvolvido um Inquérito que visa avaliar o impacto das acções de comunicação na prestação e motivação dos nossos Colaboradores, a notoriedade espontânea e assistida de cada iniciativa, bem como a abertura para receber novas acções e mensagens deste tipo.

#### 4 Ferramenta "Google Transit"

A CARRIS, juntamente com o Metropolitano, associou-se à Google no lançamento de uma nova funcionalidade denominada por "Google Transit". Este é um simulador de percursos "online" ou via telemóvel, que visa fornecer a melhor solução de transportes públicos para uma determinada necessidade de mobilidade. É uma ferramenta que promove a acessibilidade ao serviço e a sua divulgação.

#### 5 Renovação do "Site" da CARRIS

A CARRIS decidiu renovar o seu "site" corporativo, em Maio de 2009, face à necessidade de melhorar a informação disponibilizada ao Cliente. Como novas funcionalidades podemos referir o simulador de percursos, os destaques dinâmicos, a peça de segmentação de Clientes e o mapa dinâmico.

- Como principais resultados a apontar, destacam-se os seguintes:
- a evolução de uma média de 23 493 visitas/mês para 113 913;
  - a evolução de uma média de 81 441 "pageviews" para 918 240;
  - a base de dados cresceu de 4 000 registos para 8 570.

#### 6 Prevenção da Gripe A

A CARRIS assume uma responsabilidade acrescida no tratamento de situações que envolvam a saúde pública, como é o caso da Gripe A. Sendo a cidade de Lisboa a área geográfica onde a CARRIS actua diariamente, foi necessário preparar internamente os Colaboradores da empresa para comportamentos de prevenção e, ainda, mecanismos de acção em casos de Gripe A concreta, tendo sido distribuído a cada colaborador um "kit Gripe A", com material e informação visando a prevenção. Em termos externos, a CARRIS efectuou também uma campanha de comunicação, de modo a preparar e prevenir os Clientes para

the concerted work that has led to certification of lines/routes, with this now standing at 52 (more than 50% of the total number of routes). In 2009, work on another 12 routes got under way, with application for the certificate due in the first half of 2010.

The certification of its services is a witness to the Company's commitment to on-going improvements in quality and its contribution for the clear statement that public transport is a key element in sustainable development, ensuring compliance with levels of service and reducing the costs that stem from lack of quality, improving the Company image, an increase in customer satisfaction and a rise in both customer loyalty and the numbers using the service.

#### 1 Awareness raising and good practices

This was an in-house campaign to draw attention to a range of good practices and positive behavioural attitudes by crews towards customers. The catchphrase for the campaign was "A CARRIS é de todos nós" (CARRIS belongs to all of us) and it was carried out in the Company's depots/complexes. It was broken down into stages, each one with a specific thematic content. Some of these were:

- "Volto já" (Back soon) – Did you know that turning off the engine at terminals leads to fuel savings equivalent to the daily consumption of 9 buses on regular service?
- Off – Did you know that concentration levels go down considerably when you try to do more than one thing at the same time?
- Atenção! (Careful!) – Did you know that a slight distraction is enough to cause a major accident?
- Bem Direito (Up straight) – Did you know that driving while sitting in the correct way reduces the risk of accidents and increases efficiency?

During the campaign, around 41,600 flyers were handed out to 1,863 crew members. An enquiry is being undertaken to assess the impact of this campaign. The aim is to see if communicative actions like this have an effect on the motivation of crews, on the spontaneous and long-term transfer to behaviour and on the readiness to accept more activities and messages such as these.

#### 4 The Google Transit tool

CARRIS and the underground operator, Metro, joined with Google in the launch of a new tool known as "Google Transit". This is a journey simulator online or via mobile phone, aiming to provide the best public transport solution for a specific mobility requirement. It simplifies access to the service and helps it to reach a wider public.

#### 5 A revamp for the Company's website

The Company decided to revamp its corporate site in May 2009, given the need to improve the level of information provided for the customer. Among new features there are the journey simulator, dynamic features a click away, a customer segmentation section and a dynamic map.

- The main results of the change are:
- average increase of hits/month from 23,493 to 113,913;
  - average increase of pageviews from 81,441 to 918,240;
  - increase in the data base from 4,000 hits to 8,570.

#### 6 Swine flu precautionary measures

The Company accepts that it has added responsibilities when handling situations that involve public health, as in this case. With the city of Lisbon as the geographical area where the Company operates on a daily basis, it was necessary to prepare crews in precautionary behaviour and set out mechanisms for a response to possible cases. In specific terms, each member of staff was given a "swine flu kit" with materials and information on precautionary measures.

The Company also carried out an information campaign in Lisbon to alert customers and provide advice on hygienic behaviour for this period (the campaign was part of an array

comportamentos e medidas de higiene especiais a acautelar durante este período (campanha no âmbito de um conjunto vasto de acções que integram o Plano de Contingência da Pandemia, em vigor na empresa).

## 7 Apresentação de Autocarros Novos



Continuando a política de renovação e modernização da frota, a CARRIS apresentou, em Julho, 60 novos autocarros "standard" ao serviço da empresa, equipados com cabina de protecção de motorista, 20 dos quais movidos a gás natural. Desta forma, a frota de autocarros da CARRIS é hoje uma das mais modernas a nível europeu, com uma idade média de 6,3 anos, demonstrando, assim, a CARRIS um grande empenho na promoção de uma cidade mais sustentável. Esta apresentação decorreu em quatro locais da cidade, ao mesmo tempo (Praça da Figueira, Campo Pequeno, Praça de Londres e Gare do Oriente), com uma imagem apelativa intitulada "Melhor Mobilidade, Melhor Cidade", realizada em "stands" animados por promotores que apresentaram os novos veículos e distribuíram cerca de 2 634 "kits" de experimentação com 10 bilhetes Carris.

## 7 Carreiras de Mobilidade Reduzida

Com a entrada em funcionamento dos 60 novos autocarros no último trimestre do ano, a CARRIS passou a ter 22 carreiras com autocarros equipados com rampa para acesso de cadeiras de rodas: carreiras nºs 5, 16, 22, 30, 35, 40, 47, 56, 70, 78, 79, 83, 701, 720, 726, 729, 755, 767, 781, 782, 790 e 794. Desta forma, a acessibilidade de pessoas de mobilidade reduzida é significativamente melhorada. Num total de 752 veículos, a frota da CARRIS disponibiliza neste momento 320 autocarros equipados com este sistema.

## 7 Criação de micro-"site" do Museu e da Banda da Carris

De forma a garantir a divulgação do seu património, a CARRIS decidiu lançar dois micro-"sites", um associado ao Museu da CARRIS e outro associado à Banda de Música dos Empregados da Companhia Carris de Ferro de Lisboa. O histórico e o património aí apresentado coincide em muitos aspectos com a própria evolução da cidade de Lisboa, sendo interessante manter viva esta ligação da empresa à cidade. A Banda aparece agora com um espaço dedicado, onde é possível consultar notícias, informações, actuações, entre outros.

## 8 Canal Carris no "Youtube"

Mais uma vez, com a preocupação de disponibilização de informação, a CARRIS lançou a 13 de Agosto o canal "Youtube CARRIS". Com este canal foi possível aproveitar todo o espólio de filmes e peças de multimédia existentes acerca da empresa e, do mesmo modo, construir uma presença sustentada da empresa na "Web". Como principais resultados obtidos, até ao momento, é de referir:

- um total de 4 080 exibições do canal;
- 32 Inscritos no canal "Youtube CARRIS";
- 15 Filmes inseridos no canal, com um total médio de 346 visualizações;
- 8 Comentários realizados ao canal.

## 8 Alargamento e promoção do serviço "Bike Bus"

No sentido de promover novas formas de mobilidade sustentável na cidade, com serviços e modos alternativos, a CARRIS resolveu reforçar o seu serviço de transporte de bicicletas, em autocarros. O serviço "Bike Bus CARRIS" foi lançado em Setembro de 2007 com 2 carreiras, tendo em 2008 sido acrescentadas mais 2 carreiras (nºs 24, 25, 708 e 723, aos fins-de-semana e feriados). Em 2009 o serviço foi alargado a 6 carreiras, estando as carreiras

of actions within the pandemic contingency plan to be in force in the Company).

## 7 Presentation of the new buses

The Company continued with its policy of fleet renovation and modernisation, and in July showcased 60 new standard buses that are coming into service, equipped with protected area for the driver. Twenty of the buses are powered by natural gas. The Company fleet is now one of the most modern in Europe, with an average age of 6.3 years, demonstrating the Company's dedication to moving towards a more sustainable city. The presentation was at four points in the city at the same time (Praça da Figueira, Campo Pequeno, Praça de Londres and Gare do Oriente), with an enticing message – "Melhor Mobilidade, Melhor Cidade" (Better mobility, better city), put up on stands with a personal service to present the buses. Around 2,634 kits were handed out, each with 10 tickets designed to get people to try out the bus service.

## 7 Routes catering for those with limited mobility

With the 60 new buses coming into service in the last quarter of the year, the Company now has 22 routes with vehicles equipped with a ramp for wheelchair access. These are the 5, 16, 22, 30, 35, 40, 47, 56, 70, 78, 79, 83, 701, 720, 726, 729, 755, 767, 781, 782, 790 and 794. Access for those with limited mobility has thus been considerably improved.

The Company now has 320 buses out of its 752 vehicles equipped with this system.

## 7 Creation of a micro-website for the Carris museum and band

As a way to ensure that its heritage could reach a wider public, the Company decided to set up two micro-sites, one for the museum and the other for the staff band. The history and heritage detailed on these sites coincide in many ways with the development of Lisbon itself, and it is important to keep this connection between the Company and the city alive. The band now has a dedicated space, where it is possible to find, among other things, new information and scheduled performances.

## 8 Canal Carris on "Youtube"

The concern with making information available was again fundamental with the launch of the "Youtube CARRIS" site on 13 August. This portal provides access to all the Company's films and multimedia displays and provides a solid presence for it on the web. The main results obtained to date are:

- a total of 4 080 showings;
- 32 registrations on "Youtube CARRIS";
- 15 films, with a total of 346 screenings;
- 8 comments;

## 8 Extension and promotion of the Bike Bus service

The Company decided to increase its bike carrying service, as a way of fostering new forms of sustainable mobility in the city. "Bike Bus CARRIS" was launched in September 2007 with 2 routes, another 2 were added in 2008 (these are the 24, 25, 708 and 723, at weekends and on public holidays). In 2009, the service was increased to 6 routes, with the 21 and 31 working every day of the week. The extension to



n.ºs 21 e 31 a funcionar todos os dias da semana. De forma a comunicar esta extensão do serviço e a atrair novos Clientes, foram promovidas acções de comunicação, de promotores, de relações públicas e campanhas de rádio, "online" e no interior dos veículos.

### 8 Campanha 780 e 781

De forma a servir diferentes necessidades de mobilidade, a CARRIS lançou em Agosto, uma carreira expresso, a carreira 780 entre Benfica e o Saldanha, com intervalos de passagem entre 10 a 13 minutos. No sentido de promover este novo serviço junto dos Clientes, foi realizada uma acção de rua, que contou com a distribuição de diverso material informativo. A carreira 781 contou também com uma alteração de serviço, passando a circular ao fim-de-semana, alargando o seu âmbito de utilização. Foi também realizada uma campanha informativa junto de potenciais e actuais Clientes, com vista a dar a conhecer o novo serviço desta carreira.

### 9 Mob TV

Dando continuidade ao projecto iniciado em 2008, em que foi criado um canal de televisão corporativa, a CARRIS decidiu este ano expandir a sua televisão corporativa ao público externo, com a instalação da "mob Tv" nas duas lojas "mob", localizadas em Santo Amaro e no Arco do Cego. Esta emissão contou com uma "playlist" totalmente diferente, com novos conteúdos e rúbricas que visam captar a atenção dos Clientes e sensibilizar os cidadãos para a utilização do transporte público em substituição do transporte individual.

### 10 Lançamento do Movimento "Menos um Carro"



De acordo com o mote de promoção de um modelo de mobilidade sustentável na cidade de Lisboa, a CARRIS lançou um projecto pioneiro, em Portugal, denominado "Menos um Carro". A campanha de comunicação lançada visa convidar cada cidadão a repensar a necessidade de utilização da sua viatura particular, na cidade, face às alternativas existentes e às crescentes preocupações com a Sustentabilidade, estimulando a utilização do transporte colectivo.

O movimento "Menos um Carro" integra várias iniciativas, com destaque para a utilização das redes sociais (como o "Facebook" ou o "Twitter"), mas faz também uso das plataformas das entidades parceiras.

O ponto de encontro do movimento é o site de informação e debate [www.menosumcarro.pt](http://www.menosumcarro.pt), onde foi criado o Índice de Mobilidade Sustentável, que procura mensurar até que ponto as iniciativas e hábitos de cada pessoa estão de acordo com formas de mobilidade sustentável. Esta ferramenta encontra-se disponível "online", para todos os que se registem no movimento "Menos um Carro".

Juntaram-se a esta iniciativa a PSP, a Direcção-Geral de Saúde, a Quercus, a Agência Portuguesa para o Ambiente, o Instituto Português da Juventude, a ACAPO, a Associação Salvador, a Federação Portuguesa de Ciclismo e Utilizadores de Bicicleta e a Universidade Católica.

No ano de 2010 alargar-se-á o leque de parceiros, estando prevista a adesão de operadores de transporte e entidades da sociedade civil que interagem com a mobilidade urbana.

the service was advertised – also as away to attract new customers – through a campaign involving information, promotion, public relations and radio spots, and with online and on-board content.

### 8 The 780 and 781 campaign

A new service was put on, starting from August, as a response to different mobility needs. This was the 780 express route between Benfica and Saldanha, at 10-13 minute intervals. Information was handed out in the streets as a way to bring the new service to people's attention.

The 781 route was changed and now also runs at the weekend, providing more options for use. For this there was also a campaign to take information to existing and potential customers and increase awareness of the extended service.

### 9 Mob TV

This project was started in 2008, when a corporate television channel was started. The Company decided to expand the service during 2009 to bring in the general public, with "mob Tv" set up in the two "mob" shops, one in Santo Amaro and the other in the Arco do Cego. There is a completely distinct playlist, with new contents and different items, calculated to get the attention of customers and raise awareness about the option of changing from individual to public transport.

### 10 Launch of the "Menos um Carro" (One car less) movement

One of the Company's concerns is to foster a model of sustainable mobility in the city of Lisbon, and with this in mind it launched a pioneer project called "Menos um Carro". The aim of the campaign is to invite everyone to rethink whether they need to use a private car in the city, given the range of options available from collective transport and the growing concern with sustainability.

The "Menos um Carro" movement involves a number of initiatives, among them the use of social networking (such as "Facebook" or "Twitter"), though it also uses platforms belonging to some of its partners.

The meeting point for the movement is the site for information and debate [www.menosumcarro.pt](http://www.menosumcarro.pt), where an index of sustainable mobility has been created. This aims to measure the point to which the actions and habits of each individual are in accordance with forms of sustainable mobility. The tool is available online for all those who are registered in the "Menos um Carro" movement.

Various organisations and institutions have joined the movement, among them the police (PSP), the General Directorate of Health, Quercus (an environmental pressure group), the Portuguese Agency for the Environment, ACAPO (the Association for the Blind), the Salvador Association, the Portuguese Biking Federation (Federação Portuguesa de Ciclismo e Utilizadores de Bicicleta) and the Universidade Católica (Catholic University).

The aim for 2010 is to enlarge the membership, with likely participation from other transport operators and social organisations that are involved with urban mobility.

### 10 Ler entre Linhas

Este projecto, lançado pela CARRIS, consiste na edição e distribuição, de vários livros de bolso, contendo excertos de obras literárias, nos autocarros e eléctricos da empresa. Pretende-se com este projecto impulsionar os hábitos de leitura, facilitar o encontro entre livros e leitores e ajudar a tornar a viagem mais agradável. Cada edição tem uma tiragem de 25 mil exemplares.

O primeiro "booklet", distribuído em Novembro, fazia referência à obra "Querido Gabriel". O segundo foi distribuído em Dezembro, com a obra "A Estirpe". Este projecto, tendo sido iniciado em 2009, prosseguirá em 2010.

### 11 Ginástica Laboral



A CARRIS acredita que as condições de trabalho influenciam a forma de prestação e a motivação dos Colaboradores. Desta forma, e para promover de modo activo a qualidade de vida e o bem-estar dos seus recursos humanos, foi lançado este projecto que se insere no reforço da responsabilidade social interna da CARRIS.

A ginástica laboral é uma actividade com resultados extremamente positivos na prevenção das lesões musculo-esqueléticas relacionadas com o trabalho (LMERT), com provas dadas em países como os E.U.A., Canadá, Brasil, Japão, entre outros.

Em Portugal, a CARRIS decidiu contar com a experiência e profissionalismo da Healthy Generation, empresa especializada neste tipo de programas.

A ginástica laboral realiza-se 2 vezes por semana, com a duração de 15 minutos por sessão, sendo feita no próprio local de trabalho (as sessões consistem em exercícios de alongamentos, de compensação muscular, auto-massagem e dinâmicas de grupo).

### 10 "Ler entre Linhas" (Reading Between the Lines)

This project was launched by the Company and involves publication and distribution on buses and trams of various pocket books with excerpts from literary works. The idea is to foster the habit of reading, bring books and readers together and help to make the journey more agreeable. Each edition has a print run of 25 thousand.

The first booklet was distributed in November and drew on the work "Querido Gabriel". The second came in December, with the work "A Estirpe". The project, which started in 2009, will continue through 2010.

### 11 Gymnastics at the workplace

The Company fully believes that working conditions influence motivation and performance of staff. With this in mind, and as a way to actively promote the notion of quality in lifestyle and the well being of its workforce, the project was got underway as part of the efforts to reinforce social responsibility within the Company.

Gymnastics at the workplace is an activity which has produced very positive results in terms of preventing work-related muscle and bone problems (LMERT). Proof of this has come from other countries where it is used, among them the United States, Canada, Brazil, and Japan.

For the programme, the Company decided to use the experience and professionalism of Healthy Generation, a company that specialises in courses such as this.

There are two gym session every week, with 15 minutes per session, at the workplace. The activities involve stretching exercises, muscle compensation, self-massage and group dynamics).

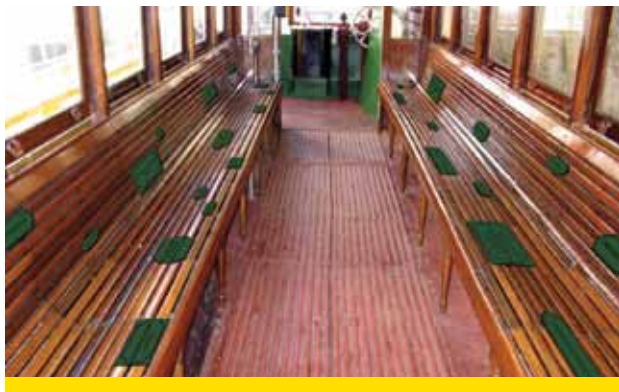
## 12 Projecto Arte em Movimento

No desenvolvimento da vertente de Responsabilidade Social, a CARRIS lançou um programa cultural que visa estabelecer um compromisso da empresa com a arte contemporânea portuguesa, denominado "Arte em Movimento". O programa consistiu num desafio lançado a quatro artistas portugueses para intervirem sobre os Ascensores da Bica, Glória e Lavra e Elevador de Santa Justa, na perspectiva de estabelecerem uma ponte entre um passado de histórias e vivências, o presente e o futuro. Quatro propostas visaram despertar os sentidos para uma nova paisagem urbana de bairros históricos alfacinhas, através da (re) descoberta destes emblemáticos veículos, classificados como Património Nacional. Mais do que servir a mobilidade de pessoas, ao longo de gerações, estes "amarelos" caracterizam a memória visual de Lisboa e proporcionam experiências inesquecíveis a todos aqueles que visitam a Cidade. Esta iniciativa foi, também, um desafio aos habitantes locais que, ao longo de seis meses, tiveram a oportunidade de conviver com o 'novo vizinho' de sempre.

<http://santa-justa.blogspot.com>



Alexandre Farto – **Ascensor da Bica** Bica Funicular  
"Espelho em movimento ou cinema na rua"  
"Mirror in Motion or Street Cinema"



Vasco Araújo – **Ascensor do Lavra** Lavra Funicular  
"Ah! Os caminhos estão todos em mim!"  
"Ah! All the routes are in me!"

## 12 Carris Presente

Este é um projecto claramente de cariz social que visa integrar um conjunto de iniciativas, no âmbito da Responsabilidade Social, para ajudar pessoas desprotegidas ou carenciadas e, acima de tudo, colaborar com projectos solidários.

Destacam-se duas acções promovidas em Dezembro:

- **Campanha de Natal:** acção dirigida numa primeira fase aos Colaboradores da empresa e, posteriormente, aos Clientes para os envolver e motivar para a ajuda solidária. O objectivo foi a recolha de fraldas, roupas e brinquedos para distribuição a crianças mais carenciadas. Os bens recolhidos nas Instalações da CARRIS e, externamente, num autocarro presente na Gare do Oriente, foram entregues pelo Presidente da CARRIS ao "Banco de Bens Doados" e ao "Projecto Entreeajuda", entidades que, por sua vez, realizaram a distribuição junto de instituições mais carenciadas.

- **Acção Consumo Consciente:** com o lema "Consumo Consciente, Respeita o Ambiente", a campanha teve por objectivo incentivar os Colaboradores para a diminuição do desperdício de alimentos. Todos os Colaboradores que frequentaram o refeitório e entregaram o seu tabuleiro

## 12 The "Arte em Movimento" (Art in Movement) project

As part of its approach to social responsibility, the Company started a cultural programme aiming to cement its commitment to contemporary Portuguese art. The "Arte em Movimento" programme consists of a challenge set down before four Portuguese artists to create works for display on the three funiculars, Bica, Glória and Lavra and the Santa Justa lift. The aim is to build a bridge between a past full of stories and life experiences and the present and the future. The idea behind the four proposals was to awaken sensitivity regarding a new urban landscape for historic Lisbon neighbourhoods (bairros) through the (re)discovery of these emblematic people carriers, classified as national heritage. These, the "yellow ones", do more than help with people's mobility: they are a cornerstone for the visual memory of Lisbon and provide unforgettable moments to all those who visit the city. The initiative was also a challenge for local inhabitants, who had a chance to live together with a "new" neighbour who had in fact always been there.

<http://santa-justa.blogspot.com>



Susana Mendes Silva – **Elevador de Santa Justa** Santa Justa Lift  
"Querido(a) passageiro(a)"  
"Dear passenger"



Susana Anágua – **Elevador da Glória** Glória Funicular  
"O contrapeso do espaço-tempo"  
"The space-time counter-weight"

## 12 Carris Presente

This is a project with a clearly social aspect to it. The aim is to bring together a number of actions within the scope of social responsibility, to help those who are unprotected or in need and above all to help with projects built around the concept of solidarity.

As an example, there were two projects in December:

- The **Christmas campaign:** an operation that was for staff in the first place and then for customers, getting them involved and spurring solidarity. The aim was to collect nappies, clothing and toys for distribution to the most needy children. The goods were brought into Company premises or to a bus stationed at the Gare do Oriente, and were handed over by the Chairman to the "Banco de Bens Doados" (Gift Store) and the "Projecto Entreeajuda" (Helping Each Other). These organisations then distributed the clothing to those in most need.

- **"Consumo Consciente" action (Consumption awareness):** under the motto "Consumo Consciente, Respeita o Ambiente" (Be aware of how you consume, be

sem sobras de comida, no final da refeição, recebiam uma ficha equivalente a 10g de alimentos não perecíveis, que era depositada numa caixa à saída do refeitório. A soma das fichas depositadas indicou a quantidade de alimentos não perecíveis a doar à Associação Novo Futuro. A primeira fase desta campanha teve lugar no Complexo de Miraflores, sendo objectivo da empresa alargá-la aos restantes refeitórios.

#### Sistemas Telemáticos

##### Sistema de Contagem Automático de Passageiros a Bordo

Em 2009, foi adjudicada a aquisição e instalação deste sistema para determinação da entrada e saída de passageiros em cada paragem. A concretização deste projecto desenvolveu-se ao longo do 2º semestre de 2009, com a instalação e calibração de sensores automáticos em 30 dos 58 veículos contratualizados. Este sistema constituirá uma importante ferramenta, para a avaliação da distribuição das cargas horárias da Procura em cada uma das carreiras da Rede.

##### Sistema de Informação Geográfico

Ao longo de 2009 deu-se continuidade à consolidação da utilização do sistema, disponibilizando-o a todos os utilizadores da Intranet, efectuando-se a integração no "site" "SIGCarris" de diversa informação referente ao edificado e espaços públicos e verdes da CML, bem como se procedeu à actualização dos ortofotomapas do IGP o que permitiu analisar a compatibilização e proceder à actualização das coordenadas das paragens no sistema SAEIP. Estão em desenvolvimento sub-"sites", nas áreas da Formação, Comando e Controlo de Tráfego e Unidades de Negócio, para poderem ser operacionalizados junto das referidas áreas. Encontra-se em fase de ajustamento a proposta da 2ª fase deste sistema que permitirá desenvolver novas funcionalidades, nomeadamente a indispensável integração da plataforma SIG com a plataforma do SAEIP o que permitirá utilizar a plataforma SIGCarris para geo-referenciar as ocorrências na Rede de Exploração.

#### Informação ao Público

A Carris prosseguiu, em 2009, a utilização de novos produtos de informação nas paragens, como o "BusMap" e o "BusSched", integrando o "INFOPUB". Até ao final do ano, ficou coberta toda a Rede da CARRIS com mapas esquemáticos das linhas que passam em cada paragem, informação produzida automaticamente a partir do BusMap, permitindo aos clientes, em cada paragem da rede, melhorar a percepção das ligações disponibilizadas por cada uma das carreiras. Estão em análise novos formatos e protótipos de suportes de informação que permitirão, durante o próximo ano, otimizar a informação nas paragens com maior número de carreiras coincidentes.

#### GIST

Em 2009, a CARRIS promoveu a criação/actualização de algumas funcionalidades desta ferramenta, que irá permitir, em 2010, a melhoria dos processos de:

- Gestão e de apoio à decisão através da evolução dos módulos de planeamento, incluindo uma base SIG;
- Planeamento operacional da empresa, facilitando, nomeadamente, a afectação diária do serviço em função da disponibilidade parcial dos tripulantes.

#### Reestruturação da Rede de Vendas

Em 2009, a Carris prosseguiu a reestruturação da sua rede de vendas, tendo em conta não só facilitar a aquisição de títulos de transporte como, também, melhorar e facilitar a proximidade da empresa com o cliente. Neste contexto, foram inauguradas 2 Lojas Mob Carris, onde o cliente poderá obter resposta para todos os assuntos comerciais relacionados com a utilização dos transportes públicos da Empresa.

respectful to the environment), the aim was to encourage staff to reduce wastage of food. All staff using the canteen and handing in their tray after a meal with no leftovers would receive a token equivalent to 10g of non-perishable foodstuff, to be placed in a box on the way out of the canteen. The total number of tokens gave the amount of non-perishable food to be donated to the Associação Novo Futuro. The first phase of the campaign was in the Miraflores complex, and the idea is to expand it to the Company's other canteens.

#### Telemetry systems

##### Automatic count of passengers on board

During the year, a contract was awarded for purchase and installation of a system to count the passengers getting on and off a bus at each stop. The process moved forward during the second half of the year, with automatic sensors put in place and tested on 30 of the 58 buses in the contract. The system will provide an important tool for determining the way demand changes over time on each of the routes on the network.

#### Geographical information system

During the year, work continued on this system, which was made available to all users of the Company's Intranet. It was integrated on the SIGCarris site, where there is a variety of information on the City Hall's buildings and public spaces. The IGP photomaps were also updated, allowing for an analysis of compatibility and update the coordinates for the bus and tram stops on the SAEIP system. There are sub-sites under development, relating to training, traffic command and control, and business units. These will be operational a click away from the areas in question. The proposal for the second stage of this system will allow new tools to be developed, among them the indispensable integration of the SIG platform with the SAEIP. This will make it possible to use the SIGCarris platform for a geo-reference on incidents in the operating network.

#### Information for the public

During the year, the Company continued to develop new products for information at bus and tram stops, among them the "BusMap" and the "BusSched", integrated in INFOPUB. By the end of the year, every bus and tram stop on the Company network had schematic maps of the lines passing that point. The information was produced automatically from BusMap, and allowed customers a better view of the connections from any particular stop with other routes. Studies are underway on new formats and prototypes to provide back up information. This means that next year will see more data at bus and tram stops with a greater number of interconnected routes.

#### GIST

During the year, the Company created or updated a number of functionalities on this application. This means that in 2010, there will be improvements on the procedures for:

- Management and support for decision-making through the development of planning models, including a SIG base;
- Operational planning for the Company, simplifying, among other things, the daily allocation of services as a function of partial availability of crew members.

#### Reorganisation of the Sales network

During the year, the Company continued with the overhaul of this service. The key elements were to simplify the purchase of tickets and enhance proximity with customers. In this context, 2 Carris Mob shops were opened and customers can now get answers to commercial issues related to the use of the company's public transport service.

Em termos comparativos, a evolução da Rede de Vendas foi a seguinte:

The sales network changed as follows from 2008 to 2009:

<b>REDE DE VENDAS</b> <b>SALES NETWORK</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Lojas "mob Carris" Carris mob shops	0	2
Quiosques "mob Carris" Carris mob kiosks	7	4
Pontos "mob Carris" Carris mob points	91	97
Agentes "Payshop" Payshop agents	222	262
Estações CTT Post offices(CTT)	74	74
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>439</b>

No início de 2009, com base na preocupação constante da melhoria das condições ambientais e urbanas, há ainda a salientar o desmantelamento e remoção do quiosque da Praça da Figueira, que apresentava um mau estado de conservação.

At the start of the year, there were grounds for concern about the state of repair of the kiosk in Praça da Figueira and it was dismantled, as part of a constant attention to urban and environmental conditions.

### 2.3. PROJECTOS FUTUROS

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

- **Cumprimento dos objectivos do Contrato de Gestão 2009-2011;**
- **Renovação da Rede**, com a concretização da 3ª fase da "Rede 7";
- **Concretização de acções específicas que contribuam para o aumento da Procura;**
- **Redução da Fraude;**
- **Melhorias inerentes à Gestão do Tráfego e às Condições de Circulação:**
  - Criação de novos corredores BUS;
  - Criação de novos sistemas de prioridade nos semáforos a veículos de Transporte Público (semáforização inteligente e 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, e que a partir de 2010 incluirá o Sistema de Segurança e Saúde no Trabalho;
- **Extensão em 2010 da Certificação do Serviço de Transporte a mais 12 Linhas/Carreiras**, passando a totalizar 72% das Linhas/Carreiras da Empresa;
- **Reforço e aprofundamento do relacionamento da CARRIS com os "Stakeholders";**
- **Consolidação e desenvolvimento do 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, (concretizado em 2009 o Projecto-piloto que abrangeu 40 autocarros);
- **Inovação e promoção de novos negócios em parceria com as Empresas participadas da CARRIS;**
- **Criação de títulos de transporte de longa duração**, com o lançamento no 1º semestre de 2010 um passe anual, pretendendo-se com esta medida:
  - Incentivar a fidelização dos clientes mediante a oferta de desconto e maior facilidade de aquisição do título;
  - Antecipar a receita da Empresa com valorização financeira;
  - Captar potenciais clientes.
- **Projecto-piloto de "Mobile Ticketing"** será lançado em 2010 um projecto-piloto de utilização do telemóvel para pagamento do transporte, dando continuidade ao teste iniciado no Metropolitano de Lisboa e que visa envolver futuramente todos os Operadores da Região de Lisboa.

### 2.3. FUTURE PROJECTS

The next few years will be marked by major challenges. The following are among them:

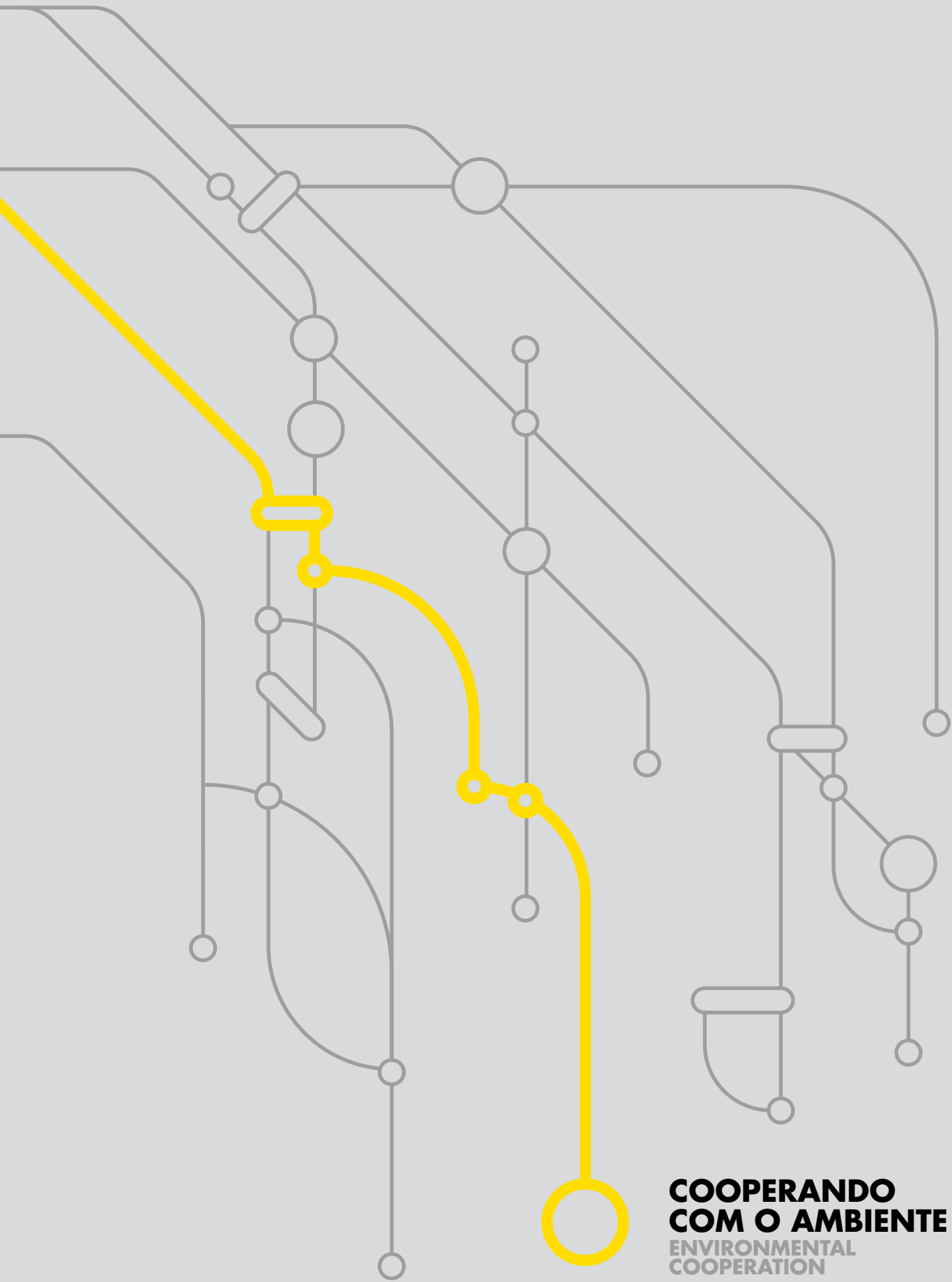
- **Fulfilment of the aims of the management contract 2009-2011;**
- **Network renovation**, by completing the third phase of Network 7;
- **Actions aimed at boosting demand;**
- **Reduction of fraud;**
- **Improvements deriving from traffic management and circulation on the road:**
  - Creation of new bus lanes;
  - Creation of new priority systems at traffic lights for public transport (intelligent traffic lighting and extension to the Gertrude system).
- **Continuing fleet renewal;**
  - More detailed work on issues related to **rational use of energy** and with **improvements to energy efficiency in Company buildings/premises and in service**, adopting best practices to this end;
- **Continuing right-sizing, lowering of overall staff age and staff training** especially for crews;
- **Continued improvement in company performance**, a commitment stemming from the quality certification obtained (SGI – Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Ambiente), and this will include the system of health and safety at work in 2010;
- **Extension of quality service certification in 2010 to another 12 lines/routes**, bringing this standard to almost 72% of the company's network;
- **Improved and closer relationships between company and stakeholders;**
- **Development of a management system for driving information** to monitor the technical aspects of crew performance, specifically as relates to the comfort of passengers during a journey, safety and energy consumption (during 2009 there was a pilot scheme covering 40 vehicles);
- **Innovation and fostering of new business in partnership with the Company's business combinations;**
- **Creation of long-term tickets**, will be started in the first half of 2010 with an annual season, the aim being:
  - To raise levels of loyalty among customers, through the offer of a discount and easier ticket purchase;
  - To bring early payment into the Company and thus financial advantages;
  - To capture potential customers.
- **The "Mobile Ticketing" pilot scheme** will be launched in 2010, the idea being to be able to use the mobile phone for ticket payment. This follows up the tests started by the underground operator (Metro) and aims to bring in all the transport operators in the greater Lisbon area.

**03. RESPONSABILIDADES**  
RESPONSIBILITIES



**COMPROMISSO**  
COMMITMENT

- 030 **RESPONSABILIDADE ECONÓMICA**  
ECONOMIC RESPONSIBILITY
- 030 **RESPONSABILIDADE SOCIAL**  
SOCIAL RESPONSIBILITY
- 030 **CLIENTES**  
CUSTOMERS
- 035 **COLABORADORES**  
STAFF
- 038 **COMUNIDADE LOCAL**  
LOCAL COMMUNITY
- 047 **"BENCHMARKING" E RELAÇÕES INTERNACIONAIS**  
BENCHMARKING AND INTERNATIONAL RELATIONS
- 048 **RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E POLÍTICA ENERGÉTICA**  
ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY AND ENERGY POLICY
- 048 **PROGRAMA "BUYING GREEN!"**  
THE "BUYING GREEN!" PROGRAMME
- 048 **GESTÃO DE ENERGIA**  
ENERGY MANAGEMENT
- 050 **GESTÃO DA ÁGUA**  
WATER MANAGEMENT
- 051 **QUALIDADE DO AR**  
AIR QUALITY
- 052 **GESTÃO DOS RESÍDUOS**  
WASTE MANAGEMENT
- 052 **GESTÃO DOS EFLUENTES LÍQUIDOS**  
LIQUID WASTE MANAGEMENT
- 052 **RUÍDO**  
NOISE



**COOPERANDO  
COM O AMBIENTE**  
ENVIRONMENTAL  
COOPERATION

### 03. RESPONSABILIDADES

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.

#### 3.1. RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

O Relatório e Contas inclui informação detalhada sobre o desempenho económico da Empresa em 2009, sendo de destacar, pela sua relevância, os seguintes valores:

- Proveitos: as vendas líquidas em 2009 atingiram o valor de 80 266 905,27 euros, tendo o montante proveniente da prestação do Serviço Público ascendido a 75 915 872,51 euros;
- Fornecedores: os custos ascenderam a 48 030 935,00 euros, considerando quer os fornecimentos e serviços externos quer os consumos de materiais não produzidos internamente, sendo que cerca de 38% se referem a custos com energia – gasóleo, gás natural e electricidade de tracção (18 231 145,13 euros);
- Colaboradores: os custos com pessoal perfizeram 81 329 646,00 euros, incluindo 58 107 477,26 euros de remunerações, 16 310 528,50 euros de encargos sociais e 6 911 640,24 euros referentes a encargos com complementos de pensões de reforma;
- Sector Público: em impostos, directos e indirectos, registaram-se custos de 399 125,49 euros. Os subsídios recebidos atingiram o valor de 55 066 889,62 euros.

#### Redução do "Deficit" Operacional

O resultado operacional da CARRIS, em 2008, beneficiou de um conjunto de situações irrepitíveis que conduziram a um resultado operacional positivo de cerca de 2,2 milhões de euros.

Em 2009, o resultado operacional ascendeu a -13,7 milhões de euros, sendo o EBITDA de + 6,5 milhões de euros.

Não obstante o referido, verifica-se que relativamente a 2002 (ano após o qual foram concretizadas várias medidas no âmbito de um processo de reestruturação interna) a redução do "deficit" operacional ascende a 46,8 milhões de euros (-77,32%).

#### 3.2. RESPONSABILIDADE SOCIAL

##### 3.2.1. Clientes

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

Este envolvimento e identificação da CARRIS com a Cidade de Lisboa 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.

### 03. RESPONSIBILITIES

This chapter details the indicators relating to the three pillars of sustainability: the economic, the social and the environmental. In order to obtain quantitative information, the company has used the internationally recognised "Global Reporting Initiative" (GRI), and specific indicators for the transport sector.

#### 3.1. ECONOMIC RESPONSIBILITY

This aspect of the company is fully documented in the 2009 Annual Report. Below are some of the most representative figures:

- Revenue: net sales for the year stood at 80,266,905.27 euros, with the amount relating to public service accounting for 75,915,872.51 euros.
- Suppliers: cost stood at approximately 48,030,935.00 euros, including supplies, external services and consumption of materials not produced in-house, with around 38% coming from energy – cost of diesel, natural gas and electric traction (18,231,145.13 euros);
- Staff: costs stood at 81,329,646.00 euros, with 58,107,477.26 euros of this for salaries, social charges at 16,310,528.50 euros and additional retirement pensions at 6,911,640.24 euros;
- Public sector: 399,125.49 euros were earmarked for direct and indirect taxes. Subsidies from the state totalled 55,066,889.62 euros.

#### Reduction of the operating deficit

The Company's operating results in 2008 benefited from a set of one-off situations which gave an upside year-end figure of around 2.2 million euros.

In 2009, this figure stood at a negative 13.7 million euros, though EBITDA came in on the plus side, at 6.5 million euros. Even so, the figure relative to 2002 (the year before a start was made on overhauling the internal structure of the Company) brings the operational deficit down by 77.32% from the figure it then was (-46.8 million euros).

#### 3.2. SOCIAL RESPONSIBILITY

##### 3.2.1. Customers

The company holds the exclusive right to provide over-ground urban passenger services in the city of Lisbon, backed by more than 100 years of experience. Its purpose is to satisfy the needs and expectations of its passengers.

The company's involvement in and identification with the city is clear from the statistics, above all in the number of passengers carried and kms covered. A look at the numbers will show how important it is, since it holds a special place in the city's mobility.

MODO MEANS	2008			2009		
	PASSAGEIROS COM TÍTULO DE TRANSPORTE PAGO FARE PAYING PASSENGERS	km SERVIÇO PÚBLICO km PUBLIC SERVICE	PASSAG. / km PASS. / km	PASSAGEIROS COM TÍTULO DE TRANSPORTE PAGO FARE PAYING PASSENGERS	km SERVIÇO PÚBLICO km PUBLIC SERVICE	PASSAG./km PASS. / km
Autocarro Buses	210 613 980	39 114 185	5,38	215 210 232	39 585 640	5,44
Eléctrico Trams	17 909 908	1 894 503	9,45	18 424 040	1 991 455	9,25
TOTAL	228 523 888	41 008 688	5,57	233 634 272	41 577 095	5,62

#### 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 impacto 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;

#### Health and safety of passengers

The company is constantly concerned with the comfort and safety of passengers and low environmental impact. This concern translates into the creation of conditions that foster quality of service on its fleet, which now consists of modern vehicles with safety systems and equipment, conscientious and qualified crews, and suitable access for older people and those with mobility problems.

A number of features are used to fight delinquency and vandalism on the network, among them:

- Strengthening of the special connection to the Lisbon metropolitan police command and to local and divisional police command in the areas around company depots;
- The use of police officers (a paid service) to watch for and identify pickpockets (on the most hazardous tram and bus routes);



- 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 2009, continuou a verificar-se um decréscimo quer do número (menos 9%), quer da taxa de acidentes, face aos anos anteriores. A redução da taxa de acidentes traduziu-se na diminuição de 45,98 acidentes / 10<sup>6</sup> veículos x km, em 2008, para 41,21 ac / 10<sup>6</sup> veículos x km, em 2009, continuando a ser uma das melhores em termos europeus.

Os 1 737 acidentes (foram 1 911, em 2008) repartem-se por 1 436 choques (82,7 %), 253 quedas (14,6 %), 27 atropelamentos (1,5 %) e 21 entalamentos (1,2 %).

Continua a verificar-se um número relativamente significativo de quedas no interior dos veículos, facto que ao ser analisado, tem a ver com a idade avançada de uma larga faixa dos Clientes da CARRIS, bem como com as condições de circulação na via pública. A redução da acidentalidade depende, sobretudo, de um melhor desempenho dos Tripulantes e, também, de uma cada vez maior adaptação destes à condução dos veículos, nomeadamente dos novos autocarros, através do cumprimento do Plano de Formação previsto para 2009, bem como das acções de formação realizadas nas próprias Estações e ministradas pelos Inspectores das mesmas, sendo de destacar:

- 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;
- Acções de Formação Contínua "Qualidade + no Serviço ao Cliente", cada uma com a duração de 5 dias (40h), sendo ministrados, entre outros, módulos de técnicas de condução e de boas práticas de condução defensiva, assim como de segurança pessoal do Tripulante e do Cliente.

- support in identifying passengers without tickets as part of the commercial inspection operations (especially the most hazardous routes on the early morning network).
- The supply of statistical information for the Ministry of Home Affairs and the police with a view to analysing safety/security problems on public transport and propose or put into place specific measures to reinforce security;
- The use of video surveillance systems to protect passengers, crews and vehicles against acts of delinquency and vandalism on the company's operating network.

### Accidents

There was again a fall in the number and rate of accidents during the year (down 9%). The reduction in the rate of accidents meant there was a fall from 45.98 accidents / 10<sup>6</sup> vehicles x km in 2008 to 41.21 ac / 10<sup>6</sup> vehicles x km a year later. This remained one of the best in Europe.

There were 1,737 incidents (compared with 1,911 a year earlier), involving 1,436 collisions (82.7%), 253 falls (14.6%), 279 involving people being knocked down (1.5%) and 21 people trapped in some way (1.2%).

There is still a considerable number of falls on board the buses. On closer analysis, the reason for this is the fact that a large number of customers are older than the average.

The poor state of the roads doesn't help either. The drop in accidents is above all indicative of better driver performance and ever better adaptation to driving, especially on the new buses. The training plan for the year was fully carried out and there was specific training at depots carried out by resident inspectors. Among the most important were:

- There were retraining courses in "Driving Techniques and Accident Prevention", covering crews who have had three or more accidents or who have been off work for more than six months, and crews who have been driving the new buses;
- There are on-going training courses in "Quality plus in customer service", each one lasting 5 days (40 hours). Among the subjects were driving techniques, good practices in defensive driving and personal safety for crew and passengers.

### NATUREZA DOS ACIDENTES NATURE OF ACCIDENTS

	2008	2009
Choques Collisions	1 490	1 436
Quedas Falls	344	253
Atropelamentos Individuals knocked over	49	27
Entalamentos Individuals trapped	28	21
TOTAL	1 911	1 737

### N.º ACIDENTES NO. ACCIDENTS

### TAXA DE ACIDENTES (N.º ACIDENTES x 10<sup>6</sup> / VEIC x km ST) ACCIDENT RATE (NO. ACCIDENTS x 10<sup>6</sup> / VEHICLE x km TS)

	2008	2009	2008	2009
Modo Autocarro Buses	1 743	1 611	44,02	40,22
Modo Eléctrico Trams	168	126	85,13	59,49
TOTAL	1 911	1 737	45,98	41,21

### Incidentes

Os incidentes verificados na Rede de Exploração da Empresa, incluem, entre outras ocorrências, interrupções de trânsito, actos de vandalismo (contra vidros, bancos e outros, dos quais os "graffitis" têm maior peso) e de delinquência (distúrbios, agressões, injúrias, furtos e roubos).

Em 2009, registou-se, face ao ano anterior, um acréscimo de 9,3 % no número total de incidentes, facto que contribuiu para o aumento do valor da taxa de incidentes, 10,17 incidentes / 10<sup>4</sup> veículos x hora, valor ligeiramente superior ao definido como objectivo para o ano em análise (10,00 inc / 10<sup>4</sup> veículos x hora).

Apesar da fiscalização diária dos "Corredores Bus", da criação de novos Corredores e da colocação de pilaretes de protecção ao estacionamento

### Incidents

Incidents include interruptions to traffic flow, and acts of vandalism or delinquency (involving windows, seats and others, though graffiti is the biggest plague) and delinquency (disturbances, aggressive behaviour, injuries, robbery and mugging).

There was a year-on-year rise of 9.3 % in the total number of incidents, a fact that contributed towards an increase in the rate. This figure came in at 10.17 incidents / 10<sup>4</sup> vehicles x hour, a figure slightly higher than the objective set down for the year under review (10.00 incidents / 10<sup>4</sup> vehicles x hour). The number of interruptions to traffic flow rose by 9.2% year on year, in spite of daily checks on bus lanes, and the new

indevido, o número de interrupções de trânsito sofreu um acréscimo de 9,2% face a 2008.

Em 2009, verificou-se igualmente um acréscimo do número de actos de vandalismo na Rede de Exploração, sendo que, das 155 ocorrências registadas, 78% deveram-se a apedrejamentos.

De referir que o número de furtos e roubos aqui considerados (93 casos, representando 25% do número total de actos de delinquência), refere-se apenas às ocorrências participadas pelos Clientes aos Tripulantes, valor sem relação com o número de queixas apresentadas exclusivamente na PSP.

O elevado número de casos de roubos e de furtos a Clientes, que não são comunicados à CARRIS, mas sim directamente à PSP, continua a preocupar a Empresa, não obstante as diversas medidas dissuasoras tomadas, nomeadamente com a aquisição e instalação do Sistema de Videovigilância, na totalidade dos veículos da nossa frota, com os elevados custos inerentes, bem como com a utilização de Agentes da PSP para controlo e identificação de grupos de carteiristas, em carreiras problemáticas de eléctricos e de autocarros.

À medida que a criminalidade vai aumentando na cidade de Lisboa, a tendência natural será para aumentar, também, nos transportes públicos, já que estes não conseguem escapar a este fenómeno e, em alguns casos, são até o seu alvo preferencial.

A CARRIS tem persistido na prevenção e combate à delinquência e vandalismo, sempre em estreita ligação e coordenação com as Autoridades Policiais, em especial com o Comando Metropolitano da PSP de Lisboa e Unidades Subordinadas, acções que têm impedido, até agora, um maior nível de criminalidade na sua Rede de Exploração.

De relevar o reforço das acções de ligação privilegiada com o Comando Metropolitano de Lisboa e com os Comandos das Divisões e das Esquadras da PSP, situadas nas áreas de influência das Estações e a utilização de Agentes da PSP, quer para acompanhamento dos nossos Controladores da Fiscalização Comercial (em acções de fiscalização nas carreiras/locais mais problemáticos, inclusive nas carreiras da Rede da Madrugada), quer para controlo e identificação de grupos de carteiristas, em carreiras problemáticas de Eléctricos e de Autocarros.

lanes, and the physical barriers also put in place to curtail parking where forbidden.

Vandalism also rose across the network, with 155 incidents, 78% relating to stones thrown at vehicles.

The number of thefts (with and without violence) stands at 93 cases, which is 25% of the total number of delinquent acts), but it only relates to the situations where the passenger reports the incident to the driver. This has no relation to the number of complaints made only to the police.

There are still many incidents where the passenger goes direct to the police and does not inform the Company. This is worrying, even more so because a number of measures have been taken to minimise the risk, including the installing of video surveillance on all the fleet's vehicles (with all the costs involved) and the use of police officers to watch and identify groups of pickpockets on hazardous bus and tram routes.

As the level of criminal behaviour in the city rises, the natural tendency is for this to rise on Company vehicles as well. Public transport cannot escape from this phenomenon; indeed, it is sometimes the favourite target.

The Company has made strenuous efforts to fight against delinquency and vandalism, working always in close collaboration with the police, above all with the Lisbon metropolitan command and the units under its control. The work has, to date, kept down the rate of criminal behaviour on the operating network.

A special relationship has developed with the Lisbon metropolitan command and the commands at police division and station level, above all in the areas close to depots. This goes too far use of police officers both to work with our inspectors (with checks on the routes and in the places that are more likely to see problems, including the late night/early morning service), and to monitor and identify groups of pickpockets on hazardous bus and tram routes.

## NATUREZA DOS INCIDENTES

NATURE OF INCIDENTS

	2008	2009
Interrupções de Trânsito Interruptions to traffic flow	1 190	1 299
Actos de Vandalismo Vandalism	132	155
Actos de Delinquência Delinquency	304	374
Outros Incidentes Other Incidents	1 216	1 278
TOTAL	2 842	3 106

Taxa de Incidentes (N.º Incidentes x 10<sup>4</sup>/ Veic x h ST)  
Rate of Incidents (No. of Incidents x 10<sup>4</sup>/ Vehicles x h ST)

	2008	2009
	9,38	10,17

## Passes Sociais

### Lançamento do Passe Sub\_23

A partir de 1 de Setembro de 2009, por iniciativa do Ministério das Obras Públicas Transportes e Comunicações, regulamentada através do Decreto-Lei 203/2009 de 31 de Agosto, foi criada uma nova modalidade de passe escolar mensal designada por sub23@superior.tp. Tendo em conta as dificuldades económicas e sociais, em grande parte originadas pela crise internacional, esta nova modalidade de passe nasceu com o objectivo de apoiar as famílias portuguesas, reforçando os apoios sociais aos estudantes do ensino superior até aos 23 anos de idade.

O sub23@superior.tp contempla um desconto de 50 %, relativamente ao preço das correspondentes modalidades normais dos diferentes passes em vigor, nomeadamente títulos próprios, intermodais e combinados.

Trata-se de uma medida que surge na mesma linha de responsabilidade social, quer do Governo, quer das Empresas de Transporte, que originou a criação no ano anterior da modalidade 4\_18@escola.tp, destinado aos estudantes do ensino básico e secundário até aos 18 anos.

### 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.

### Season tickets

#### The new Sub\_23 season ticket

From 1 September 2009, as a result of an initiative emanating from the ministry of public works, transport and communications, with the legal framework stipulated in Decree Law 203/2009 of 31 August, there was a new monthly students season ticket made available, designated sub23@superior.tp. Bearing in mind the economic and social problems facing people, mainly as a result of the international crisis, the idea behind this new season was to support Portuguese families by giving more social support to students in further education up to age 23.

The sub23@superior.tp gives a 50 % discount on the price for a standard season, whether the Company's own, or the intermodal or combined types.

This is a measure in line with the social responsibility assumed both by the government and transport operators and which led a year earlier to the creation of the 4\_18@escola.tp, a season ticket for those in primary and secondary education up to age 18.

### Customer ombudsman

The customer ombudsman, created in 2003, is responsible for analysing requests, complaints and suggestions from customers, for ensuring adequate replies in good time and for

Desde Março de 2003 a Dezembro de 2009 foram recepcionadas 31 671 comunicações: 16 621 reclamações de serviço, 8 525 pedidos e sugestões, 6 080 queixas de pessoal e 445 elogios (329 dirigidos a pessoal e 116 ao serviço prestado).

Em 2009 foram recebidas 4 808 comunicações (2 969 por e-mail, 681 cartas, 563 via Livro de Reclamações, 456 por telefone, 81 pessoalmente e 58 por fax), tendo-se registado um acréscimo de 8% face a 2008.

Em 2009 responderam-se a 2 805 reclamações de serviço e queixas de pessoal, no tempo médio de 6,11 dias, inferior ao que está determinado. Efectuaram-se também 1 728 respostas a pedidos, sugestões, elogios a pessoal e de serviço (1 440 em 2008).

Desde 2006 tem-se verificado um decréscimo das reclamações / 10<sup>6</sup> PK.

recommending solutions that are geared to producing a better quality service.

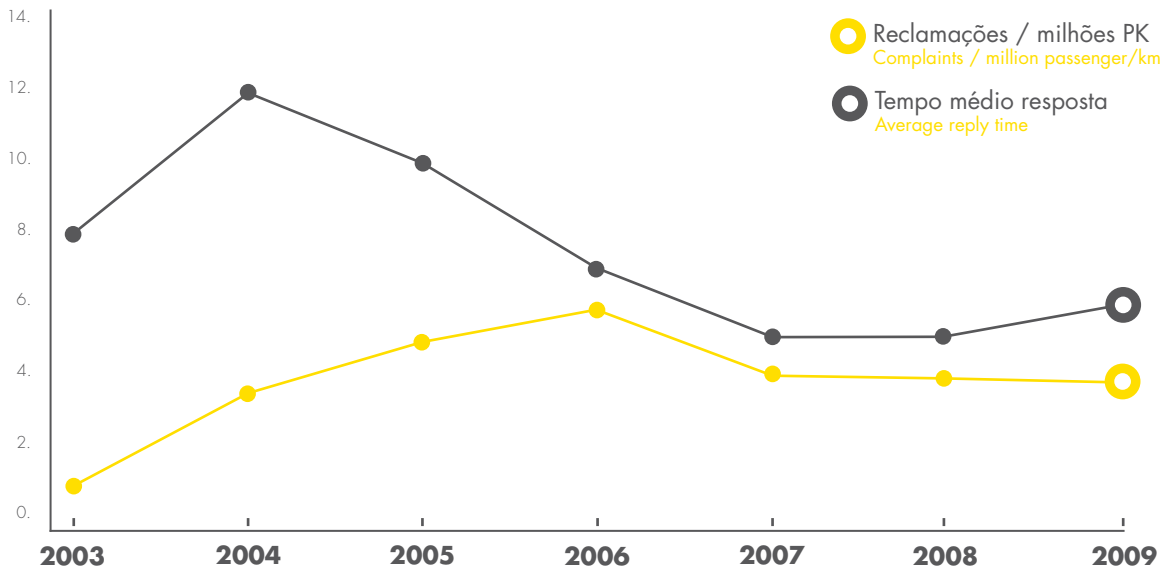
From March 2003 to December 2009, there were 31,671 contacts, broken down as follows: 16,621 complaints about the service, 8,525 requests and suggestions, 6,080 complaints about staff and 445 praises (329 for staff and 116 for the service provided).

In 2009, 4,808 comments were received (2,969 by e-mail, 681 through the post, 563 through the Complaints Book, 456 over the phone, 81 in person and 58 by fax). This is a rise of 8% over 2008.

Replies were sent to 2,805 complaints about the service and about the staff. The answers were dispatched in an average time of 6.11 days, which is lower than the time given as a yardstick.

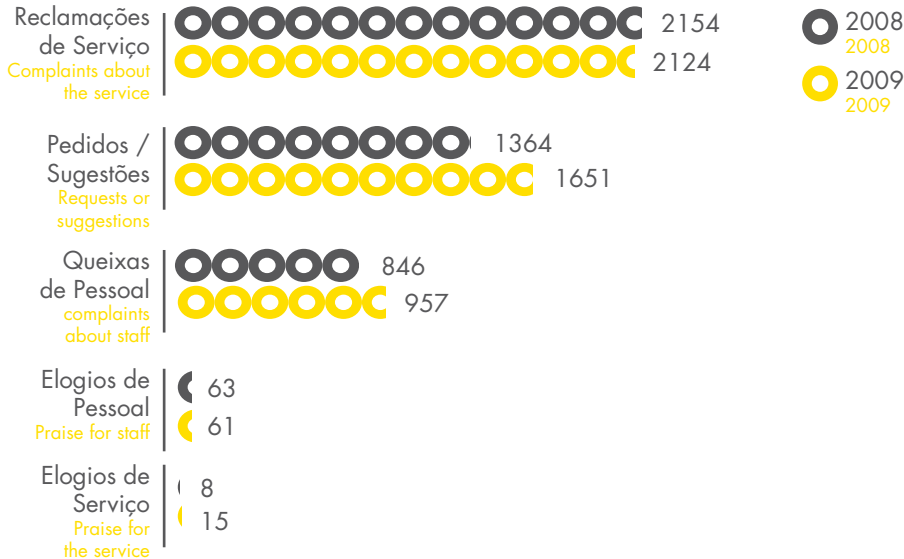
There were also 1,728 replies to suggestions and praises for staff or service (compared with 1,440 in 2008).

Since 2006 there has been a fall in complaints / 10<sup>6</sup> PK.



Em relação à tipologia das comunicações recebidas, 2 124 foram direccionadas ao serviço prestado, 957 à atitude profissional dos trabalhadores, 1 651 sugestões e pedidos diversos e 76 elogios.

In terms of the type of comment received, 2,124 were on service, 957 on the professional attitude of workers, 1,651 were suggestions and sundry requests and 76 were praises.



A análise às reclamações e queixas recebidas em 2009 e o seu enquadramento no processo de melhoria contínua do serviço de transporte público prestado pela CARRIS levaram a dar especial atenção às seguintes situações críticas:

- irregularidade do serviço;
- informação ao cliente;
- serviço nos PVIPs;
- relação comercial entre condutor e cliente;
- condução agressiva;
- transporte de bagagens.

Os 6 tipos de reclamações e queixas com maior expressão em 2009 foram:

irregularidade	793 (625 em 2008)
informação deficiente	343 (394 em 2008)
bilhética	306 (485 em 2008)
motorista – atendimento	250 (228 em 2008)
PVIPs	187 (39 em 2008)
condução agressiva	185 (183 em 2008)

As inovações implementadas na renovação da frota, na reestruturação da rede, na rede de vendas e no sistema tarifário, designadamente a abertura das lojas MOB – Santo Amaro e Arco Cego e a criação dos passes 4-18 e sub23, tendo como objectivo a melhoria da qualidade do serviço prestado, deram origem a diversas comunicações dos Clientes.

Das 340 sugestões dos Clientes apresentadas em 2009, 40 foram aceites pela CARRIS, as quais contribuíram para melhorar:

- a Rede de Vendas;
- o “site” da Carris;
- o ajustamento da Oferta;
- as alterações de percurso;
- os ajustamentos dos horários de funcionamento;
- o transporte de bicicletas.

Em relação aos elogios ao pessoal, a maioria incidiu sobre a atitude comercial dos condutores em relação aos clientes.

Nos elogios ao serviço prestado destacam-se os direccionados ao “site” da Carris, à iniciativa “Ler entre Linhas”, à frota nova, à criação do passe Sub-23 e ao bom funcionamento da Rede.

Por último, e relativamente às carreiras certificadas, foram apresentadas 1093 reclamações/queixas, registando-se um aumento de 8% face a 2008.

An analysis of the complaints received in 2009, seen against the framework of on-going improvement to the service provided by the Company, leads to the following situations being seen as crucial:

- irregular service;
- information available for customers;
- service in the sales outlets;
- commercial relations between driver and customer;
- aggressive driving;
- transport of luggage.

The 6 kinds of comments and complaints with the biggest proportions in 2009 were:

irregular service	793 (625 in 2008)
insufficient information	343 (394 in 2008)
ticketing	306 (485 in 2008)
service from driver	250 (228 in 2008)
sales outlets	187 (39 in 2008)
aggressive driving	185 (183 in 2008)

A number of comments related to the fleet renovation process, the reorganisation of the network, the sales network and the fare system. Among the specific points were the opening of the Mob shops in Santo Amaro and Arco Cego and the new 4\_18 and sub23 seasons, all of which aimed to improve the quality of the service.

Of the 340 suggestions from customers in 2009, 40 were accepted and contributed towards improvements in:

- the sales network;
- the Company site;
- adjustments to supply;
- changes to routes;
- adjustments to timetables;
- transport of bikes.

Most of the praise for staff related to the attitude of drivers in terms of the commercial aspect of their work.

Praise for the service related mostly to the Company site, the “Ler entre Linhas” (Reading between the lines) initiative, the new fleet, the new sub23 season and smooth running of the network.

As a last point, there were 1,093 comments/complaints about certified routes, an 8% rise over 2008.

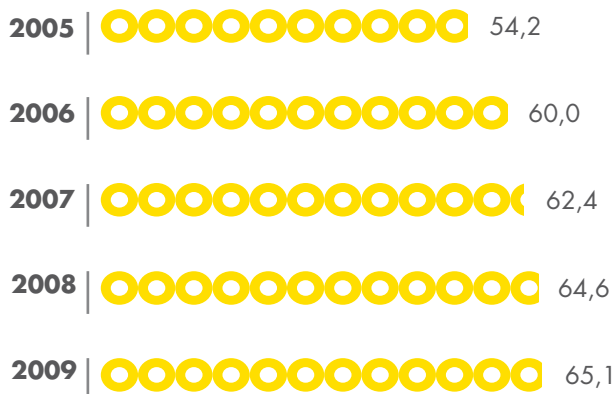
**Satisfação do Cliente**

A melhoria contínua da qualidade do serviço prestado e a satisfação dos Clientes são factores fundamentais para o cumprimento dos objectivos da CARRIS.

Na sequência do que tem sido realizado em anos anteriores no âmbito da Certificação do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Ambiente e da Certificação do Serviço de várias Linhas/Carreiras, também em 2009, nos meses de Abril e Maio, foi realizado um Inquérito à satisfação dos Clientes, para avaliar a evolução da opinião destes em relação ao serviço prestado e à imagem da própria Empresa.

Os resultados do Inquérito realizado pelo CESOP, da Universidade Católica, em colaboração com a Q – Consultores, segundo o modelo de satisfação ECSI – “European Consumer Satisfaction Index” confirmaram o desempenho ascendente da CARRIS, tendo o “Índice de Satisfação do Cliente” atingido o valor médio de 65,1 em 100 pontos possíveis.

**I.S.C.  
C.S.I.**



De ano para ano, constata-se uma melhoria gradual em todos os parâmetros medidos no âmbito deste estudo. Os Clientes apreciam positivamente o esforço de modernização e de renovação que a CARRIS tem realizado nos últimos anos.

A avaliação da imagem da CARRIS tem sofrido também uma evolução positiva ao longo dos anos, situando-se, hoje, a média, nos 69 pontos numa escala de 100 pontos. Os clientes vêem a CARRIS como uma empresa que contribui positivamente para a sociedade, na qual se pode confiar e como uma empresa que se preocupa com o meio ambiente e com os seus Clientes. A segurança da condução, o conforto e o atendimento do pessoal sempre tiveram avaliações elevadas e continuam a subir, apresentando actualmente valores médios superiores a 70 pontos.

Tal como em anos anteriores, homens e mulheres apresentam níveis de satisfação semelhante, sendo os Clientes com mais de 61 anos os que revelam valores de satisfação geral significativamente superiores, o que não será alheio aos níveis de maior conforto, acessibilidade e segurança dos novos autocarros, adquiridos nos últimos anos.

A análise dos dados obtidos no estudo mostra que há uma forte relação entre o Tempo de Viagem e a Satisfação do Cliente. A mesma percentagem de inquiridos dos anos anteriores (72%) apontou este indicador como aquele que, sendo melhorado, os tornaria mais satisfeitos com a CARRIS.

Relativamente aos “não – Clientes”, pessoas que, vivendo na Área da Grande Lisboa, utilizam pouco ou nada os serviços da CARRIS, a maioria apresentou como factores críticos o tempo de espera nas paragens, a adequação das linhas às necessidades individuais de transporte e a morosidade da viagem, aspectos que, sendo melhorados, poderão levar a uma maior frequência de utilização.

**3.2.2. Colaboradores**

A política da Empresa relativamente aos seus recursos humanos está assente em três vectores fundamentais: Atrair, Gerir e Reter os seus colaboradores. Nesse sentido, duas das prioridades têm sido a selecção e formação criteriosas de todos os Colaboradores, de modo a alcançar melhores padrões de qualidade de serviço assegurando a competitividade da empresa. O quantitativo de Colaboradores com vínculo laboral à Empresa, durante 2009, não teve variação significativa relativamente ao do ano anterior. No final do ano, o efectivo registado foi de 2 761 colaboradores (2 521 homens e 240 mulheres).

O efectivo actual tem uma idade média que para o Pessoal Tripulante é de 38,9 anos e para os restantes Colaboradores de 49,6 anos. A antiguidade média global é de 11 e 25 anos, respectivamente. De salientar

**Customer satisfaction**

The on-going improvements to quality of service and customer satisfaction are fundamental factors for attainment of the Company’s aims.

There was a customer satisfaction survey in April and May, with the aim of gauging the move in opinion about the service provides and the Company’s image. The enquiry, following others in previous years, was carried out as part of the verification process for the integrated quality and environment management system and certification of various lines and routes.

This year’s survey was carried out by CESOP, from the Universidade Católica, together with Q – Consultores in June and July. It follows the model used by the ECSI – European Consumer Satisfaction Index. The results confirm that company performance has been improving over the years. The Index came in with an overall score of 65.1 points out of a possible 100.

Year after year, there has been a gradual improvement in all the criteria measured within the study. Customers are appreciating the efforts that the Company has been putting into modernisation over recent years.

There has also been a positive move in the view of the Company’s image over the years. It now stands at an average of 69 points out of 100. Customers see the Company as one which makes a positive contribution to society, one you can trust and one that is concerned for the environment and the welfare of its passengers.

Increasingly high marks have been given to safety at the wheel, comfort and service, with average values now standing at more than 70 points.

As in previous years, men and women show similar levels of satisfaction, with customers over 61 coming in with significantly higher satisfaction scores. This has a lot to do with the higher standards of comfort, access and safety in the new buses purchased in recent years.

An analysis of the data obtained in the study shows that there is a close relationship between journey time and customer satisfaction. The same percentage of those in the survey (72%) point to this indicator as the one that would make them more satisfied with the Company if it could be improved.

In terms of those who are not customers – those who live in the greater Lisbon metropolitan region but rarely if ever use the Company’s services – most of them give as crucial factors the waiting time at bus/tram stops, the match between routes and individual transport requirements and the length of journey time as factors which, if improved, could get them using the service more frequently.

**3.2.2. Staff**

The Company’s policy towards its staff is based on three fundamental points: to attract, develop and retain them.

One of the company’s priorities has focused on the careful selection and training of its staff. The aim is to reach the highest standards of service, ensuring the competitiveness of the Company.

The number of staff on tenure during 2009 was hardly different from a year earlier. At year-end, total staff stood at 2,761 (2,521 men and 240 women).

Average age for crews is 38.9 years and for remaining staff is 49.6 years. Average length of service for the first group is 11 years and for the second 25 years. Of note here is the move towards younger staff, with around 1,000 new admissions for crews over recent years.

o rejuvenescimento efectuado nos últimos anos que decorreu da admissão de cerca de 1000 novos tripulantes.

A taxa de sindicalização continua elevada, ascendendo a 90,4% do total de trabalhadores.

Existe um bom clima social na empresa, não havendo registos de alterações ao normal funcionamento da empresa ou de qualquer conflitualidade interna, situação reflectida nos acordos alcançados com todas as organizações sindicais representativas dos trabalhadores, em 2009.

Aos Colaboradores da CARRIS, para além dos benefícios legalmente instituídos, são contratualmente concedidos complementos de subsídio de doença, comparticipação em despesas com medicamentos e exames complementares de diagnóstico, bem como assistência médica e cuidados de enfermagem assegurados por serviços próprios da Empresa. Os encargos associados a estes benefícios, incluindo os custos de funcionamento dos referidos serviços, ascenderam, em 2009, a 1,5 milhões de euros, tendo como retorno uma moderada e aceitável taxa de absentismo, por doença, de 2,6%.

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 2009, um encargo de 12,7 milhões de euros. Associado ainda a este regime, acresce referir uma contribuição adicional em TSU, por parte da Empresa, que atingiu 1,4 milhões de euros em 2009. 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, bem como o funcionamento dos Refeitórios e Bares internos. O esforço dispendido nestes apoios, em 2009, ascendeu a cerca de 220 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 de pagamento de mensalidades. É de destacar, neste particular, o início do Projecto da Ginástica Laboral, conforme já referido.

Tendo em vista a melhoria das condições de acesso dos Tripulantes, durante o serviço, a equipamento sanitário e na sequência das alterações da Rede de Vendas, 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.

### 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 estímulo e reconhecimento do desempenho de excelência do Pessoal Tripulante, designado por Prémio "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.

Em 2009 realizaram-se três edições do prémio Desempenho+, criado em 2007 e que visa distinguir os melhores tripulantes que preenchem um

Unionisation continues to be high and stands at 90.4% of total staff.

There was no labour unrest during the year and therefore no disruption to services or internal conflicts. The situation is reflected in the agreements reached during the year with all the trade unions representing the workforce.

Company employees receive all existing legal benefits and in addition there is a contractual agreement covering an extra subsidy for sickness, and a percentage share of expenses on medicine and diagnostic tests. The company also provides in-house medical and nursing assistance. The cost of these benefits, for which no charge is levied, stood at 1.5 million euros in 2009, the return for the company being an acceptable level of absence through illness (2.6%).

Company retirees are eligible for an additional sum on top of their pensions and their surviving spouse and all first-degree dependents or equivalents are given an addition to their survivor pension. All of these outlays totalled around 12.7 million euros in 2009. The company also made additional payments to social security totalling 1.4 million euros in the same year.

All staff in service, retirees, spouses, first-degree dependents and survivors have the right to a free "Lisboa Viva" card. There are 14,500 cards in circulation.

The company runs a recreational and social programme and supports a variety of initiatives for its employees and pensioners. Among them are the CARRIS band, the Choir and Light Orchestra, the Sports Group, the Holiday Centre, the Support Fund and canteens and bars on company premises. The cost for these benefits stood at around 220 thousand euros for the year.

The company also provides support for physical exercise / sports for its staff. It has protocols with a number of gymnasiums giving special conditions for membership and the monthly fee. Worth mentioning here is the start of the gymnastics at the workplace scheme, already described.

The company is aware also that crews need better access to sanitary facilities during their service. With this in mind, now that the sales network has been reorganised, the sanitary facilities at various points on the network are being renovated and remodelled.

A number of important dates are celebrated during the year, among them Christmas and the company's anniversary. All staff and families are welcome to take part.

### Performance awards

The dedication of company staff is recognised and highlighted with periodical performance awards.

For many years, the company has instituted and organised awards for productivity, dedication and defensive driving. Another incentive was added in 2007 in the form of recognition for top quality performance designated "Desempenho +" (Performance +).

This award has been given to an ever-increasing number of crew members, proof that there is a solid and growing awareness of the objectives underlying the award. These relate to quality of performance and behavioural approaches to work.

In 2009 there were three editions of the Desempenho+ Awards. These awards, created in 2007, are meant to

conjunto de requisitos que estão previstos no regulamento deste prémio, em 2009, foram distinguidos 508 motoristas e guarda-freios. Na globalidade, o esforço dispendido com estes incentivos, em 2009, ascendeu a cerca de 242 milhares de euros.

### Prémio “Inovação CARRIS”

O Prémio “Inovação Carris” insere-se na política de incentivos assumida pela CARRIS e pretende premiar, anualmente, os Colaboradores que, através de formas inovadoras, tenham contribuído ou possam contribuir para a melhoria da qualidade e da eficiência do serviço.

Os Prémios “Inovação CARRIS” foram atribuídos por ocasião das comemorações do 137.º Aniversário da Empresa, em Setembro de 2009.



### Renovação do Efectivo

A política de admissões, em particular de Pessoal Tripulante, tem como principal objectivo a melhoria contínua da qualidade e da segurança do serviço prestado, procurando também assegurar o número adequado de efectivos que permitam o desempenho eficiente da actividade. Neste sentido, o recrutamento de pessoal qualificado é um aspecto relevante, tendo sido admitidos, no decorrer de 2009, 87 novos Colaboradores, na sua quase totalidade para a função de Tripulantes. Devido à reformulação dos critérios de pré-selecção, a maioria (56) dos novos Colaboradores tem como habilitação escolar o 12º ano (ensino secundário), sendo que foram admitidos como tripulantes 7 colaboradores com o grau de licenciatura e 19 com o Ensino Básico 2º ciclo. Ainda em 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 2009, a empresa continuou a investir fortemente nesta vertente, tendo sido prestadas 63 784 horas de formação assistida, abrangendo um total de 1 635 colaboradores, tendo-se privilegiado os que na Empresa têm uma relação directa com os Clientes.

São de salientar, no domínio da formação, as iniciativas, inovadoras, da “Gestão da Proximidade e Chefias Intermédias”, envolvendo as categorias de Inspectores e Coordenadores de Tráfego e os “Jovens Estagiários Licenciados”, com a duração de um ano e que decorrem nas áreas nucleares para o negócio da empresa.

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, reconversão tecnológica e melhoria da imagem da Empresa, fazendo face a necessidades emergentes nos domínios tecnológicos, de comunicação e de reforço da atitude comercial no relacionamento com o Cliente.

De referir, também, pela sua importância, diversas outras acções de formação, especialmente em microinformática, para Colaboradores das áreas técnico - administrativas.

distinguish the crew members who best fulfil a series of requirements set down in the specific regulations. In 2009, a group of 508 tram and bus drivers were awarded, meaning a global investment that came to 242 thousands of euros.

### Prémio “Inovação CARRIS” (The Carris Innovation Award)

The “Carris Innovation” award is part of the incentive scheme in the Company. The aim of the awards is to give recognition to staff who have made innovative proposals that have contributed – or may contribute – to an improvement in quality and the efficiency of the service.

The “Carris Innovation” awards were given out during the celebration of the 137th anniversary of the company in September.

### New staff

The main aim of the recruitment policy, in particular for crew members, is to increase quality and safety levels in the service provided, ensuring also an adequate number of staff for efficient performance.

Recruitment of qualified staff is one important aspect of this, and there were 87 admissions during the year, practically all destined for work as crew members.

With the reformulation of pre-selection criteria, most of the new staff (56) have completed their secondary school education (12th year). Seven new crew members have a university degree and 19 have completed their basic education (up to and including the second stage).

As and from 2008, the minimum educational requirement for all candidates with categories B and C on their driving licence is completion of secondary education (to 12th year). For those with category D, heavy vehicles for passenger transport, the minimum is 9th year. Maximum age for short-listing would henceforth be 35.

### Training

In a modern, competitive and demanding entrepreneurial environment, staff training is essential. During 2009, the company continued to focus very strongly on this, and 63,784 hours of training were given, covering 1,635 members of staff. The main emphasis was on those who have direct contact with customers.

There are innovative schemes in the field of training that are worth a mention. These include “Management of proximity and middle management”, involving the categories of inspectors and traffic control coordinators and the course for “Young trainees with degrees”. These last for a year and are held in crucial areas of Company business.

Investment in training entailed a major financial outlay (0.8 million euros) during the year. It implies pinning the company’s future on the performance of services which have a decisive contribution to consolidating the relationship between company and customers.

The courses given involved initial training for crews, the aim being for them to acquire and develop skills that would lead to a high standard of performance. There are also retraining courses, all running in tandem with company fleet renovation, updated technology and enhancement of the company’s image, focusing on the new needs for mastery of technology and communications and on bolstering commercial approaches to our customers.

There were also training courses for technical and administrative staff, focusing mainly on micro-information technology.

### Novas Oportunidades

A CARRIS assinou, em 2008, um Protocolo de cooperação com a Agência Nacional de Qualificação, I. P. e o Instituto do Emprego e Formação Profissional, I. P., no âmbito 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 individuais, tendo em vista a atribuição do correspondente grau académico.

Este processo já permitiu a certificação de 26 Colaboradores com o Ensino Secundário (12º Ano) e Ensino Básico (9º Ano), estando actualmente em processo de conclusão a certificação de mais 130 Colaboradores.

### Higiene e Segurança no Trabalho

A CARRIS tem uma atenção cuidada com a saúde e segurança do seu Pessoal Tripulante, bem como dos restantes Colaboradores.

Em 2009 iniciou-se o processo de Certificação em Segurança e Saúde no Trabalho, que estará concluído em 2010.

É de salientar que, em 2009, se continuou a registar um número reduzido de acidentes de trabalho. Neste âmbito, são, ainda, de destacar os limites introduzidos no volume de horas de trabalho suplementar, em conformidade com as 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.

### 3.2.3. Comunidade Local Museu

O ano de 2009 foi marcado pelas comemorações do 10º aniversário do 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 visita, tendo vindo a consolidar-se como um Museu de referência em Lisboa.

Em 2005 foi inaugurado o núcleo de tipografia e neste 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 2009, 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 descuidar a componente pedagógica. O Museu, através dos serviços educativos, no ano de 2009, promoveu, ainda, nas suas instalações a realização de festas de aniversário, proporcionando às crianças uma forma diferente de celebrarem esta data marcante.

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 incluindo no bilhete de ingresso.

### New opportunities

During 2008, the company signed a protocol with the National Agency for Skills Development (Agência Nacional de Qualificação, I. P.) and the Institute for Employment and Vocational Training (Instituto do Emprego e Formação Profissional, I. P.) covering the New Opportunities scheme.

This scheme was set up in response to the low level of qualifications among the Portuguese workforce. The underlying philosophy is that life-long learning is important and the aim is to identify and recognise people's skills and provide them with an academic qualification to match their abilities.

The scheme led to 26 members of staff obtaining their 12th year (complete secondary education) or their 9th year certificates, with a further 130 reaching the conclusion of their courses.

### Health and Safety at work

The company takes great care over the health and safety of its crews and other staff.

During the year, a start was made on the process of certification for Health and Safety at Work. This will be concluded in 2010.

The year saw a continuing fall in the number of work-related accidents. It is also worth noting in this context that the amount of overtime has fallen steadily, in line with the policy geared to ensuring compliance with legislation, and this has led to high standards of quality and safety. The concern has also been to ensure a balance for staff between their professional and their home life.

### 3.2.3. Local Community Museum

In the year under review, the museum commemorated its 10th anniversary.

The museum was opened on 12 January 1999 and is a witness to the company's contribution to the city. It is also a cultural reference in the history and life of the city and of all those who visit it. It has, in fact, become one of the city's major museums.

The Printing Section was officially opened in 2005 and in that year the photographic archives were made available in digital form for visitors to consult. The Administrative and Medical Section was opened in 2006.

Since April 2007, the Main Hall has been the site for the museum and home to a permanent exhibition "The Yellow of Carris in Europe's Newspapers." This is indicative of the interest in the trams, funiculars and the Sta Justa lift in the foreign media and among tourists in general.

The number of visitors rose again in 2008. There were Portuguese and foreigners, of all ages, who found out more or got to know for the first time the importance of the Company in the history of Lisbon.

During the year, there was an increase in school visits and this helped foster among the young a taste for "their history" by linking it to public transport and at the same time raising awareness of the need to use and give greater value to public transport in the context of urban mobility. The company set up an educational service in October 2005 and this has responded positively to the demand, the aim being to make the museum's collections more accessible and attractive through an appeal to the senses and experience, while not forgetting the more academic component. The educational services arranged for this year's anniversary celebrations at the museum, enabling children to celebrate this important date in a different way.

There are 2 areas to the Company museum:

- In the first, the items on display are fundamentally documents and small artefacts, 24,551 of them to be exact, including plans, drawings, photos, collections, a library and other documents. Much of this is already available in computerised format in the "on-line museum", which allows visitors the possibility of consulting the database. Since 2006, there have been historical artefacts on display, drawn from the museum, the administration and the medical centre. These items represent specific aspects of the company's history and add to the wealth of exhibits in the museum itself.

- The second area is made up of old vehicles pulled by animals or powered by electricity, a tram substation, buses, printing presses and the historical unit of the staff band. One special feature is a ride between the two areas of the museum on a tram dating from the early 20th century (1901) allowing visitors to go back in time and take a trip through history. The cost of the ride is included in the ticket for the visit.



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

Em 2009, o Museu da CARRIS continuou, ao abrigo dos protocolos assinados com várias entidades, concebendo um desconto de 10% nos bilhetes aos beneficiários, para além de continuar a praticar descontos de 30% nos bilhetes normais aos portadores do cartão "Lisboa Card" e no meio bilhete para crianças até aos 12 anos e terceira idade e a quem pretende apenas visitar o Museu.

As comemorações do 10º aniversário, iniciaram-se no dia 12 de Janeiro com um concerto da Banda de Música dos Empregados da Companhia Carris de Ferro de Lisboa, realizado na Estação de Santo Amaro, no Car-Barn, que contou com a presença da então Secretária de Estado da Cultura, Maria Paula Santos. Nessa ocasião foi inaugurada a exposição de pintura do Mestre Real Bordalo, seguida de palestra pelo Professor Francisco Santana onde se salientou o papel da CARRIS no desenvolvimento da cidade de Lisboa.

O programa das comemorações integrou, ao longo do ano 11 "Passeios que ficam na Memória", realizados em três eléctricos do Museu, que, todos os terceiros sábados de cada mês, saíram à rua, fazendo o percurso entre Santo Amaro – Praça da Figueira – Belém – Santo Amaro. O primeiro passeio realizado no mês de Fevereiro contou com a presença da Olisipógrafa Marina Tavares Dias, que falou sobre os pontos com interesse e relevância histórica que ficam ao longo do percurso do eléctrico.

Em Maio, o Museu da CARRIS associou-se à iniciativa promovida pela Câmara Municipal de Lisboa "Casamentos de Santo António" proporcionando aos noivos participantes um passeio num eléctrico antigo seguido de uma visita ao Museu da CARRIS, que terminou com um lanche oferecido pela empresa acompanhado por uma actuação da Orquestra Ligeira da Banda da CARRIS.

Ainda em Maio, o Museu assinalou em 16 de Maio, o Dia Internacional dos Museus, tendo tido as portas abertas até às 24:00h, com entrada gratuita e actuação da Orquestra Ligeira da Carris. No dia 18 de Maio, Dia Internacional dos Museus, o Museu da CARRIS assinalou esta data concedendo aos visitantes a entrada gratuita e, às 18:00h, teve lugar a inauguração da exposição do fotógrafo Eduardo Gageiro "A cidade de Lisboa", que se manteve até 18 de Julho.

A 30 de Junho o Museu da Carris serviu de palco ao lançamento da edição nº 2, da III série da Revista Flecha de Prata, órgão do Clube dos Entusiastas dos Caminhos de Ferro, número dedicado à CARRIS e ao modo eléctrico. O Museu da CARRIS aderiu à iniciativa do Instituto dos Museus e da Conservação, "5as à noite nos Museus" e realizaram-se no Museu as "Noites de Fados" com a presença de 4 jovens fadistas, nos dias 16 Julho e 24 de Setembro.

Em Setembro, uma acção da CARRISTUR denominada "Um olhar diferente sobre Lisboa", teve o seu culminar numa exposição de fotografias inaugurada no dia 28 de Setembro no Museu.

Entre 23 e 30 de Novembro foi possível contactar com o Modelismo Ferroviário e Paisagístico na exposição de modelos da Transportes em Movimento.

Em Setembro de 2009 foi, ainda, lançado o novo site do Museu da CARRIS, com muito mais informação e novas funcionalidades. Actualmente este site conta já com 7600 visitas.

All those who visit the museum can gain a detailed knowledge of the history behind all the items on display and their function. This is provided on individual leaflets available in each room. Audio guides are also available. During the year, the museum also maintained agreements with a number of organisations giving a 10% discount on tickets. This is in addition to the standard 30% discount on normal tickets and visitors carrying a Lisboa Card, along with half price tickets for those aged 12 and under, senior citizens and all those whose visit is limited to the museum itself.

This was the year when the museum celebrated its tenth anniversary and it was marked by various events over the twelve-month. The commemoration started on 12 January with a concert by the staff band in the Santo Amaro depot in the Car-Barn, in the presence of the secretary of state for culture, Maria Paula Santos. The exhibition of paintings by the master, Mestre Real Bordalo, was officially opened, followed by an address by Professor Francisco Santana, who drew attention to the Company's role in the city's development.

The programme included "Passeios que ficam na Memória" (Journeys that are fixed in the memory), which took place throughout the eleventh year on three trams from the museum. These took to the streets on the third Saturday of every month, covering the route Santo Amaro – Praça da Figueira – Belém – Santo Amaro. The February journey was in the presence of the Lisbon studies scholar Marina Tavares Dias, who spoke of the points of interest and historical importance along the route.

In May, the museum joined the brides and grooms of the "Casamentos de Santo António" (the Saint Antony Weddings), with a visit to the museum followed by a ride on a historic tram. This ended with a snack offered by the Company and a performance by the light orchestra.

On the 18th of the same month, the Carris orchestra gave a concert on International Museum Day, with entry free and doors open until midnight. Entry to the museum was free for the whole day, and included the six o'clock inauguration of the exhibition by the photo-journalist Eduardo Gageiro "A cidade de Lisboa" (The city of Lisbon), which was open until 18 July.

On 30 June, the museum was host for the launch of number 2 of the III series of the magazine Flecha de Prata, the Clube dos Entusiastas dos Caminhos de Ferro publication, in an edition devoted to the Company and its trams.

The museum took part in the event organised by the Instituto dos Museus e da Conservação, "5as à noite nos Museus" (Thursday night at the museums) and on 16 July and 24 September put on "Noites de Fados" in the museum, with four young fado singers.

In September, CARRISTUR organised "Um olhar diferente sobre Lisboa" (A different look at Lisbon), which culminated in an exhibition of photographs officially opened at the museum on 28 September.

In the exhibition of models in the event Transportes em Movimento, it was possible to see displays of Modelismo Ferroviário e Paisagístico (Railway and Landscape Modelling) between 23 and 30 November.

In September, the new website for the museum came on stream, with much more information and new functionalities. There have been 7,600 hits on the site to date.



### Revista "Lisboa Carris"

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

Com uma edição periódica trimestral e uma tiragem de 8000 exemplares, esta revista é entregue no domicílio dos seus destinatários.

Eis alguns temas abordados na revista, em 2009:

#### 1º Trimestre

- CARRIS supera objectivos fixados pelo Accionista para 2008
- 60 novos autocarros renovam a frota em 2009
- CARRIS é a melhor Empresa de Transportes para Trabalhar em Portugal
- Museu da CARRIS comemora 10 anos

#### 2º Trimestre

- Presidente da República visita CARRIS
- Imagem positiva – Clientes mais satisfeitos
- A CARRIS é uma Empresa com um grande sentido de responsabilidade

#### 3º Trimestre

- Pedale com a CARRIS
- Mais um aniversário – 137 anos de vida

#### 4º Trimestre

- "Menos um Carro" – CARRIS lança movimento para uma mobilidade mais sustentável
- CARRIS reforça qualidade do Serviço

### 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 2009, 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 2009, destacam-se diversas iniciativas apoiadas pela CARRIS:

#### Patrocínios e Mecenatos

No ano de 2009, estes apoios consubstanciaram-se na disponibilização de condições e de meios que permitiram fomentar a utilização da Rede de Transportes da CARRIS, através das mais variadas formas:

- Cedência de espaços no interior dos seus veículos para divulgação de iniciativas, espectáculos e exposições.
- Organização de eventos de qualidade e relevância cultural reconhecida, na qualidade de patrocinadora ou mecenas, designadamente:
  - Patrocinador do Evento de encerramento do Ano Internacional do Planeta Terra. A CARRIS apoiou esta iniciativa, mediante a atribuição de uma verba de 15.000 Euros.
  - 6º Encontro anual promovido pela publicação "Transportes em Revista" subordinado ao tema "Cidades Competitivas – papel da Mobilidade" – A CARRIS foi o patrocinador oficial deste encontro atribuindo uma verba de 5000 euros, que se realizou em Castelo Branco, no Cine Teatro Avenida.
  - 9º Congresso Nacional do Transporte Ferroviário, promovido pela ADFER – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento do Transporte Ferroviário. A CARRIS foi um dos patrocinadores deste congresso, tendo tido em contrapartida inscrições para participação de Colaboradores da Empresa e inserção do logo em todas as peças de comunicação do evento.

#### Cultura e Entretenimento

Nesta área, os apoios da CARRIS em 2009 foram bastante diversificados, de forma a garantir condições para a realização de acções de âmbito cultural na cidade de Lisboa, designadamente:

- A CARRIS comemorou o 10º Aniversário do Museu, com um concerto da Banda e com a Inauguração da Exposição de Pintura de Real Bordalo.
- A CARRIS em parceria com o Centro Nacional de Cultura, celebraram a 21 de Março, o dia Mundial da Poesia com "Poesia à solta na Cidade". Durante todo o dia foram lidos poemas de vários escritores portugueses no interior dos eléctricos 28 e 12 e no Ascensor da Glória e Elevador de Santa Justa.

### The "Lisboa Carris" Magazine

This is one of the most important in-house documents produced by the company. It is where most of the staff from the Company and from its associated enterprises Carristur and Carrisbus, retirees and families find out about a great part of Company activities and the main projects where it is involved. The magazine is published every three months, with 8000 copies, and is delivered to the home addresses of all recipients.

The main topics covered in this year's editions were:

#### 1st Quarter

- Objectives fixed by the shareholder for 2008 reached and surpassed
- 60 new buses for the fleet in 2009
- The Company is selected as the best company to work for in the transport sector in Portugal
- The Company museum commemorates its 10th anniversary

#### 2nd Quarter

- The President of the Republic visits CARRIS
- Positive image – More satisfied customers
- CARRIS: a company with a great sense of responsibility

#### 3rd Quarter

- Pedal with CARRIS
- Another anniversary – its 137th

#### 4th Quarter

- "Menos um Carro" - CARRIS launches movement for more sustainable mobility
- CARRIS boosts the quality of its service

### Support for outside organisations

The company is aware of its social responsibilities in the field of sustainability and in this context it supported or was involved in a range of activities put on by third parties in a whole host of activities. It provided sponsorship, gave financial support, entered into partnerships and took part in other activities geared to fostering the use of its public transport services and boosting its public image.

In terms of the year under review, the company gave specific support as follows:

#### Sponsorship

This support took the form of making means available to encourage the use of company transport. A wide variety of approaches were used:

- Space was made available inside the buses and trams to publicise activities, shows and exhibitions.
- High quality cultural events were put on with company backing, among them:
  - The Company sponsored the closing ceremony of the International Year of Planet Earth, with a donation of 15000 euros.
  - The 6th annual meeting sponsored by the magazine "Transportes em Revista" (Transport in Review), the theme being "Competitive cities – the role of mobility" The Company was the official sponsor of the event, which took place in the Cine Teatro Avenida in Castelo Branco. It put up 5000 euros for the event.
  - The 9th National Rail Transport Congress (Congresso Nacional do Transporte Ferroviário), put on by ADFER – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento do Transporte Ferroviário. The Company was one of the sponsors of the congress and in return received free enrolment for any member of staff who wished to attend, and its logo was on all the information related to the congress.

#### Culture and Recreation

In this field, the company provided a range of support to ensure the smooth running of cultural activities in the capital, among them:

- The Company celebrates the 10th anniversary of the museum with a concert put on by the staff band and the official opening of an exhibition of the paintings of Real Bordalo.
- In association with the Centro Nacional de Cultura (National Centre for Culture), celebrated world poetry day (21 March) with "Poesia à solta na Cidade" (Poetry flowing free in the city). During the whole day, there were poems by various Portuguese writers read out on board the 28 and 12 trams and on the Glória funicular and the Santa Justa lift.
- Involvement in the St Anthony Marriage festivities, with buses laid on for taking guests, along with A4 posters on public service fleet vehicles giving information on the event.

- Associou-se à organização dos Casamentos de Santo António através da disponibilização de autocarros para o transporte dos convidados e ainda, através de afixação de cartazes A4 alusivos ao evento no interior dos veículos da frota de serviço público;
- Em colaboração com a EGEAC, disponibilizou os eléctricos da carreira nº 18, 25 e 28, para palco da iniciativa “Fado no Eléctrico”, integrado nas Festas de Lisboa, que decorreu no mês de Junho de 2009, 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;
- Disponibilizou, no âmbito da colaboração com a EGEAC, os autocarros para criações teatrais espontâneas, que ocorreram às sextas-feiras às 18:00h, nas carreiras nº 745, 746, 755 e 758 e que contou com a participação do Chapitô.
- A CARRIS e a EGEAC proporcionaram momentos de jazz, “Jazz às Onze” nos Ascensores da Glória, da Bica e do Lavra e no Elevador de Santa Justa, classificados Monumentos Nacionais desde 2002.
- À semelhança dos anos anteriores estabeleceu uma parceria com o Teatro Politeama e as Produções de Filipe La Féria, para promoção do espectáculo “Meu pé de Laranja”, em contrapartida pela atribuição à CARRIS ingressos para os filhos dos colaboradores;
- Promoveu a divulgação da exposição “Nova mobilidade em Lisboa”, através da afixação de cartazes A4 alusivos ao evento no interior dos veículos da frota de serviço público, que decorreu na Praça D. Pedro IV, numa organização da Câmara Municipal de Lisboa em parceria com a Lisboa E-Nova.
- A CARRIS, em parceria com a EGEAC, promoveu as festas de Lisboa, tendo afixado cartazes A4 e Teimosos no interior dos veículos da frota de serviço público.
- Organizou no seu Museu uma noite de Fados “Quintas à noite”, que contou com a participação das fadistas, Constança Sousa e Maria Carvalho e Silva.
- Promoveu um passeio na Carreira 28 para apresentar actividades do Dia Internacional dos Monumentos e Sítios.
- Promoveu e inaugurou a exposição de fotografia de Eduardo Gageiro “A Cidade de Lisboa”, que esteve exposta no Museu da CARRIS.
- A CARRIS, em parceria com a editora Objectiva, lançou o projecto “Ler entre linhas”, projecto este que consiste na edição e distribuição de um mínimo de 12 títulos de um livro de bolso na frota da CARRIS. Com esta iniciativa a Empresa pretende impulsionar os hábitos de leitura na cidade de Lisboa, tornando as viagens mais agradáveis e diminuindo, por este meio, o tempo psicológico de percurso.
- Apoiou a exposição de Modelismo Ferroviário, organizada pela Meinburg e a Transportes em Movimento, que esteve patente no Museu da Carris de 21 de Novembro a 1 de Dezembro. Para promoção desta iniciativa a CARRIS afixou cartazes A4 no interior dos seus veículos de serviço público.
- A CARRIS promoveu a 30 de Maio, em Tomar, uma acção de Team Building com o intuito de consolidar o espírito de equipa entre os seus Colaboradores.

### Solicitações de Organizações Institucionais e Privadas

- Durante o ano de 2009, foram várias as personalidades e entidades que visitaram a CARRIS, tendo sido concretizados vários pedidos de transporte para as várias comitativas e realizados vários passeios ou visitas turísticas, integrados nos respectivos programas oficiais, destacando-se:
- Visita, no dia 15 de Abril, de Sua Excelência o Presidente da República Portuguesa à CARRIS no âmbito da “5ª Jornada do Roteiro para a Ciência”.
  - Visita ao Museu, no dia 3 de Abril, de um Grupo de Holandeses ligados à indústria do transporte;
  - Visita, no dia 20 de Abril, do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian, ao Elevador de Santa Justa;
  - Visita ao Museu, no dia 4 de Julho, do Centro Nacional de Cultura tendo os participantes realizado ainda um passeio de eléctrico;
  - Visita, no dia 19 de Outubro, de uma delegação da Empresa de Belo Horizonte, à Central de Comando de Tráfego;
  - Visita, no dia 28 de Outubro, dos Administradores e Técnicos da EMEL.

### Educação

- O apoio concedido pela CARRIS, ao nível da educação, visou, por um lado, garantir o transporte de participantes em vários eventos promovidos por instituições de ensino e, por outro lado, responder às acções destinadas à aprendizagem e à formação de crianças e jovens, nomeadamente:
- Apoio ao Programa ERASMUS, promovido pela Associação de Estudantes Estrangeiros através da cedência de títulos de transporte para colocação nos “Welcome Kits”, que foram distribuídos aos 2600 estudantes estrangeiros abrangidos por este programa.
  - Visita de estudo ao Complexo de Cabo Ruivo:

- As part of the city’s festival in June, the company (working closely with EGEAC) provided trams on the 18, 25 and 28 routes for “Fado no Eléctrico” (Fado on the tram). This took place from Thursday to Sunday of festival week, from 4 to 6 p.m. and 7 to 9 p.m., with a number of fado singers and musicians taking part.
- As part of its work with EGEAC, the company also laid on buses for spontaneous theatre events every Friday at 6 p.m. on routes 745, 746, 755 and 758, with the participation of Chapitô.
- The Company and EGEAC also worked together on moments of jazz, “Jazz às Onze”, put on at the funiculars, Glória, Bica and Lavra and at the Santa Justa lift, all of which were classified as National Monuments in 2002.
- As in previous years, there was a partnership with the Teatro Politeama and Produções de Filipe La Féria, to promote the musical “Meu pé de Laranja”. In return there were free tickets distributed to staff for their children.
- Dissemination of information on the exhibition “Nova mobilidade em Lisboa”, with A4 posters put up in buses and trams. This took place in the Praça D. Pedro IV, and was organised by the City Council, in association with Lisboa E-Nova.
- The Company, in association with EGEAC, brought information about the Lisbon festivals to a wider public, with A4 posters and other advertising on board the public service fleet.
- The Company organised a fado night in the museum, entitled “Quintas à noite” (Thursdays in the evening), an event featuring the fadistas (fado singers) Constança Sousa and Maria Carvalho e Silva.
- The Company also organised a ride on the 28 route, to provide information on the International Day for Monuments and Sites.
- Organised and officially opened the exhibition of photography by Eduardo Gageiro “A Cidade de Lisboa” (The City of Lisbon), on display in the museum.
- In partnership with the publishers Objectiva, the Company organised the programme “Ler entre linhas” (Reading between the lines), which consisted in publishing and distributing a minimum of 12 works in paperback on board the fleet. The Company’s aim is to encourage reading habits in the city and make journeys more agreeable while reducing the psychological time of the ride.
- Support for the exhibition of model railways organised by Meinburg and the Transportes em Movimento (Transport in motion). This was on display in the museum from 21 November to 1 December. A4 posters were affixed in buses and trams to advertise the event.
- The Company organised a Team Building session on 30 May, in the city of Tomar, the aim being to cement team spirit among its staff.

### Requests from Institutional and Private Organisations

- A number of prominent figures and representatives of organisations visited the company during the year, with transport supplied in response to various requests by groups. Tourist trips and visits were arranged within a number of official programmes, among them:
- Visit by His Excellency the President of the Portuguese Republic to the Company as part of the “5ª Jornada do Roteiro para a Ciência”;
  - Visit by STRUP and a group of Italian trades unionists to the traffic command centre and the depot in a Santo Amaro on 1 April;
  - Visit by to the museum by a Dutch group connected with transport on 3 April;
  - Visit by the Calouste Gulbenkian Centre for cerebral paralysis rehabilitation to the Santa Justa lift on 20 April;
  - Visit by the Centro Nacional de Cultura to the museum on 4 July and a ride on a tram;
  - Visit by Mr Marcelo Cintra do Amaral, Director of Planning for the Belo Horizonte transport company to the traffic command centre on 19 October;
  - Visit by directors and specialists of EMEL (the Lisbon car park company) on 28 October.

### Education

- In this field, company support had two aims: to ensure transport at various events organised by educational institutions; and to play a part in activities which focused on teaching and training young people. Among these were:
- Support for the ERASMUS programme, put on by the Association of Foreign Students, with bus/tram tickets in a “Welcome Kit” put together for the 2,600 foreign students covered by the programme.
  - Study visit to the Cabo Ruivo complex:
  - A school group from the Colégio Salesiano Oficinas de S. José (as part of a project on buses powered by natural gas);
  - Study visit to the Miraflores Complex

- Colégio Salesiano Oficinas de S. José (Área de projecto relacionada/ autocarros movidos a Gás Natural);
- Visita de estudo ao Complexo de Miraflôres;
- Fotografia de alunos de várias escolas.
- Apresentação do Movimento “Menos um Carro”, aos alunos da Casa Pia, Curso Profissional de Mecânica Auto, nas naves 1 e 2.
- Visita, do Instituto Técnico Industrial Estatal Castelli Brescia, Itália, ao Museu e às oficinas de manutenção dos carros eléctricos.

### Saúde e Solidariedade

A CARRIS, ao longo do ano de 2009, 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:

- A CARRIS lançou, em Dezembro de 2009, um projecto que vai ao encontro da nova imagem da CARRIS intitulado “CARRIS Presente”, o qual passará a integrar as iniciativas de cariz social e de solidariedade que a empresa venha a desenvolver.
- Em Novembro a CARRIS decidiu associar-se a uma prática inovadora, a Ginástica Laboral de forma a proporcionar aos seus colaboradores algumas actividades com resultados extremamente positivos para a prevenção de lesões musculoesqueléticas relacionadas com o trabalho.
- 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.
- Cedência de transporte para os participantes no âmbito da acção “Walk the World” – Marcha Contra a Fome, uma iniciativa internacional de angariação de fundos para o combate à fome.

### Desporto

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

- Prova “Lisboa a Mulher e a Vida – 5km EDP” – 4ª Edição  
A CARRIS foi a “Transportadora Oficial da Prova” através da organização de uma “navette” entre a Rocha de Conde de Óbidos e a Torre de Belém;
- “Meia Maratona de Lisboa”  
A CARRIS foi a “Transportadora Oficial da Prova” através da atribuição de transporte gratuito dos participantes entre Belém e a estação de Campolide.
- “Lisboa Bike Tour 2009” – 4ª Edição  
A CARRIS foi a “Transportadora Oficial da Prova”, disponibilizando autocarros para transporte dos atletas entre o Parque das Nações 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, designadamente:

- Apresentou aos Lisboaetas, nos dias 16 e 17 de Julho, 60 novos autocarros, mais confortáveis, mais seguros e menos poluentes. Estes autocarros estiveram em demonstração na Praça da Figueira, Gare do Oriente e Campo Pequeno.
- Em colaboração com o Metropolitano de Lisboa organizou a 5th Marketing Conference da UITP – União Internacional dos Transportes Públicos, encontro Mundial que decorreu entre os dias 7 a 9 de Novembro.
- Esteve presente no 4º Fórum da Responsabilidade Social das Organizações/Sustentabilidade, organizado pela AIP – CE - Associação Industrial Portuguesa – Confederação Empresarial, com um stand onde deu a conhecer ao visitantes o trabalho que tem desenvolvido na área da Responsabilidade Social e da Sustentabilidade.
- Em conjunto com as empresas públicas de transportes, esteve presente na iniciativa “Portugal Tecnológico”, feira promovida pelo MOPC - Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, 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 as propostas tecnológicas desenvolvidas pela Empresa.
- 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

- Photographs from pupils in a number of schools.
- Presentation of the “Menos um carro” project to pupils from Casa Pia doing a training course on car mechanics in Naves 1 and 2.
- Visit to the museum and the tram maintenance area by the Instituto Técnico Industrial (Industrial Technical Institute) Estatal Castelli Brescia – Italy

### Health and Solidarity

The company provided support during the year for a number of social initiatives and was involved in events put on by various groups to promote, raise awareness and put across their aims. Among the events were:

- The launch of a project in December, focusing on the new image of the Company, entitled “CARRIS Presente” (CARRIS all present and correct), and which will be a part of all the social and solidarity events that the Company may come to be involved in;
- The decision in November to start gym classes – Gymnastics at the workplace – an innovative project that gives a chance for staff to limber up, with extremely positive results for preventing work-related muscle strains and bone problems;
- Support for the ABRAÇO association, with 15 annual seasons for the network, for use on hospital visits and for other purposes.
- Provision of transport for those taking part in “Walk the World” – marching and running against hunger, an international event to raise funds for the fight against hunger;

### Sport

The company is proactive in the city’s life, so whenever there is a sporting event in Lisbon, it plays a part. This happens because the Company is requested, directly or indirectly, to make a series of temporary adjustments to its routes, with CARRIS sometimes acting as the “Official transporters for the event”. Among these were:

- The “Lisboa, a Mulher e a Vida – 5km EDP” race (Lisbon, Woman and Life – EDP 5kms) 4th edition, The Company acted as the “Official transporters for the event”, with the organisation of a shuttle service between Rocha do Conde de Óbidos and the Torre de Belém;
- “Lisbon Half Marathon”  
The company acted as the “Official transporters for the event”, with the provision of free transport between Belém and the station at Campolide.
- “Lisboa Bike Tour 2009” – 4th Edition  
The company acted as the “Official transporters for the event”, providing buses for athletes between Parque das Nações and the Vasco da Gama bridge.

### Other relevant initiatives

The company was present at or actively involved in other events since it provides a transport service in the interests of all. Among these were the following:

- Showcase of 60 new buses on 16 and 17 July. These are more comfortable, safer and less pollutant, and were on display in Praça da Figueira, Gare do Oriente and Campo Pequeno.
- In cooperation with the Lisbon underground authorities (Metropolitano de Lisboa) to organise the 5th Marketing Conference da UITP – União Internacional dos Transportes Públicos, a worldwide event that took place between 7 and 9 November.
- Attended the 4th Social Responsibility Forum for Organisations/Sustainability, organised by the Portuguese Industrial Association (AIP – CE - Associação Industrial Portuguesa – Confederação Empresarial) with a stand where visitors could see the work undertaken in the field of social responsibility and sustainability.
- The company, together with other public companies in the transport sector, took part in the “Portugal Tecnológico” Fair, organised by the ministry of public works, transport and communications. This took place in the Lisbon International Fair. The reason for the company’s presence was not just to create interaction between visitors and the company but also, and mainly, to show technological features developed by the Company.
- Took part in the “Green Festival”, organised by the GCI Group, with the backing of BCSD Portugal. This was held in the Estoril Congress Centre, the aim being to raise awareness of environmental issues among the general public. Sustainable projects, products and services were

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 das comunidades na área do Desenvolvimento Sustentável.

- A CARRIS lançou a 27 de Outubro, o movimento social "Menos um Carro", este projecto visa estimular a discussão pública para o tema da "Mobilidade Sustentável" e promover uma vivência urbana mais moderna e cosmopolita, na qual se destaca a utilização mais frequente do transporte público.

Para maior dinamização do website do movimento criado, bem como a sua proliferação pelas redes sociais, a Universidade Católica desenvolveu uma ferramenta IMS - Índice de Mobilidade Sustentável para ser utilizado no site [www.menosumcarro.pt](http://www.menosumcarro.pt).

O objectivo é que o utilizador responda ao questionário e fique a saber qual o seu Índice de Mobilidade Sustentável e, faça uma reflexão sobre o tema, procure informação de forma activa, adaptando o quotidiano no sentido da melhor qualidade de vida para todos, tornando a cidade mais sustentável.

- No NATAL foi realizada uma campanha interna juntos dos colaboradores da CARRIS, em que todos foram chamados a contribuir para a decoração dos Pinheiros de Natal, fazendo um desenho ou escrevendo uma frase numa estrela que foi previamente distribuída a cada um. No dia dos Reis os Pinheiros de Natal foram plantados em todas as estações.

promoted in an innovative knowledge-sharing form. This is a contribution to a change in attitudes among people regarding sustainable development.

- On 27 October, the Company launched the social network movement "Menos um Carro" (One car less), a project that aims to stimulate public discussion on the theme of sustainable mobility and foster a more modern and cosmopolitan way of living in the community, with more frequent use of public transport as a salient point. The Universidade Católica created a special tool (IMS - Índice de Mobilidade Sustentável - The Sustainable Mobility Index) to be used on [www.menosumcarro.pt](http://www.menosumcarro.pt). The aim was to give a more dynamic feature to the movement and help spread it through social networks.

The idea is for people to answer a questionnaire and get an idea of their point on a sustainable mobility scale.

They can then think about the issue, go actively in search of information, and modify their day-to-day life in a way geared to improving life for everyone and making the city more sustainable.

- There was an in-house campaign at Christmas for all members of staff, asking for everyone's contribution to decorations for the Christmas tree, by drawing or writing a sentence on a star that they were given. On 12th night, Christmas pines were planted in all the depots.

## Comunicação e Imagem

### Image and Communication

#### Valores Base:

Fundamental values:



**Objectivos Gerais:**

- Repositionamento da marca segundo os mais elevados padrões de qualidade no fornecimento de serviços ao Cliente;
- Geração de valor acrescentado associado aos serviços prestados pela empresa;
- Promoção da motivação dos Colaboradores e Clientes, através do desenvolvimento de processos que promovam a acessibilidade e eficácia no acesso aos serviços;
- Promoção do crescimento do mercado dos transportes públicos, de uma forma sustentada;
- Contribuição para um modelo de Cidade mais assente nos valores da Sustentabilidade;
- Desenvolvimento de novos serviços e dos canais que os promovam;
- Geração do crescimento através da inovação sustentada.

**Participações, Prémios e Distinções em 2009****Janeiro**

- **CARRIS, uma das Melhores Empresas para Trabalhar em Portugal:** o estudo "As Melhores Empresas para Trabalhar 2009" foi desenvolvido pela Heidrick&Struggles e pela Revista Exame, que analisa o estado da arte nas práticas de recursos humanos em Portugal, premiando as entidades que mais investem e apostam nesta área, anualmente.



Neste estudo, referente a 2009, a CARRIS foi considerada a melhor empresa para trabalhar, do Sector Empresarial do Estado, tendo conquistado o 21º lugar na categoria Grandes Empresas.

Pelo quarto ano consecutivo, a CARRIS foi reconhecida pela aposta em termos de modernização da estrutura e do seu capital humano tendo alcançado um total de 66,84%, subindo em relação ao nível atingido em 2008.

Esta foi a quarta edição do estudo que contou com 85 finalistas (a maior participação de sempre).

**Março**

- **"Índice ACGE Sectorial 2009"**, promovido pela Rede Euronatura: a CARRIS voltou a liderar, no Sector dos Transportes, o "ranking" Euronatura sobre responsabilidade climática. Na análise, abrangendo os Sectores dos Transportes, Financeiro e Energia, a CARRIS foi a única empresa do Sector dos Transportes a integrar o "top" 10, tendo obtido a 7ª posição com uma pontuação de 75,7%.

**Mai**

- **"Green Project Awards"**: a CARRIS apresentou a sua candidatura na categoria de projecto (onde foi realçado o caminho, iniciado em 2003, de reestruturação e modernização empresarial e a aposta na melhoria da qualidade do serviço) e na categoria de comunicação (relativa à nova abordagem de segmentação de mercado, mediante a busca de novos serviços que preencham novas necessidades).
- **Grande Prémio da APCE:** a CARRIS venceu o Grande Prémio APCE, na categoria "Responsabilidade Histórica e Memória Empresarial", com a publicação do 3º volume da "História da Companhia Carris de Ferro de Lisboa em Portugal" (a empresa repete, assim, a vitória do ano anterior, obtida então com o Museu da CARRIS). A CARRIS foi, ainda, nomeada para as categorias de "Vídeo e Webcast", "Identidade Corporativa", "Relatório de Gestão" e "Campanha de Comunicação Institucional Externa".

**Overall objectives:**

- Repositioning the brand in line with the highest standards of quality in the supply of customer services;
- Generation of added value associated with the services supplied by the Company;
- Encouragement for motivation among staff and customers through development of procedures to boost access and efficiency in the use of Company services;
- Work on growing the market for public transport in a sustained way;
- Contribution towards a model for the city that is more clearly grounded on the values of sustainability;
- Development of new services and of channels to promote them;
- Growth through sustained innovation.

**Participation in events, awards and distinctions during the year****January**

- **CARRIS, one of the best companies to work for in Portugal:** the study "The best companies to work for - 2009" was carried out by Heidrick & Struggles in conjunction with the magazine Exame. It analyses the state of the art in human resources practices in Portugal, with annual awards for organisations that invest most in this field.

In the 2009 contest, the Company was considered to be the best company from the State business sector to work for and was 21st overall in the category of large enterprises.

For the fourth time in a row, the Company was given recognition for the challenge it has accepted to modernise its structure and its human capital. It was given a score of 66.84%, up on its 2008 level.

This was the fourth time the study had been made and there were 85 finalists (with participation the biggest ever so far).

**March**

- **"The ACGE Sectorial Index for 2009"**, put on by Euronatura: the Company was again first in the transport sector in the field of environmental responsibility. In the analysis, covering the transport, finance and energy sectors, the Company was the only one on the transport side to be in the top ten. It was classified in 7th place, with a score of 75.7%.

**May**

- **"Green Project Awards"**: the Company went in for the project category (where emphasis was given to the business reorganisation and modernisation undertaken since 2003, and the hopes it has pinned on improvement to the quality of its service) and in the communication category (relating to the new strategy of market segmentation through the quest for new services that fill new needs).
- **Grande Prémio da APCE (The APCE Award):** the Company won the APCE award, coming first in the category for historical responsibility and business memory ("Responsabilidade Histórica e Memória Empresarial"), with the publication of the third volume of the "História da Companhia Carris de Ferro de Lisboa em Portugal" (The History of Carris in Portugal). This was a back-to-back prize, last year's having been for its museum. The Company was also nominated for the categories "Vídeo e Webcast" (Video and Webcast), "Identidade Corporativa" (Corporate Identity), "Relatório de Gestão" (Management Report) and "Campanha de Comunicação Institucional Externa" (Institutional Advertising Campaign Geared to the General Public).

## Junho

- 1ª edição do **Prémio Desenvolvimento Sustentável**: a CARRIS recebeu este prémio, na categoria de Melhor Empresa ou Instituto Público. O trabalho desenvolvido pela CARRIS durante os últimos anos, em prol da Sustentabilidade, foi igualmente distinguido com a 14ª posição no "ranking" de Desenvolvimento Sustentável (este "ranking" abrangeu 100 empresas entre as mais de 300 candidaturas apresentadas).  
A entrega dos prémios respeitante a esta iniciativa, da responsabilidade da Heidrick & Struggles em parceria com o Diário Económico, realizou-se em Lisboa, com a presença do ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações.
- **Protocolo AEP - "Compro o que é nosso !"**: a CARRIS associou-se à AEP como parceiro estratégico, com vista a divulgar esta acção que visa apoiar as empresas portuguesas.
- **"Bike Tour 2009"**: a CARRIS foi a transportadora oficial deste evento, afectando 100 autocarros para o transporte dos 8 000 participantes para o local de partida na Ponte Vasco da Gama. Este projecto procurou estimular, nos participantes, o gosto por uma vida mais saudável. O lema do evento "Pedalada... só com a tua energia!" insere-se numa campanha de âmbito nacional levada a cabo pelo Instituto da Droga e da Toxicodependência que pretende prevenir o consumo de substâncias psicoactivas.
- **Conferência Anual do BCSD "Alterações Climáticas Hoje e Amanhã"**: a CARRIS esteve, mais uma vez, presente como parceira neste evento.

## Julho

- **Exposição "Encompassing the Globe"** no Museu Nacional de Arte Antiga: a CARRIS apoiou esta iniciativa, a qual apresentou um panorama geral de Portugal e do Mundo, nos séculos XVI e XVII, subordinado ao tema "Descubra o Mundo em Portugal".

## Setembro

- **"Green Festival"**: a CARRIS esteve presente na 2ª edição deste evento que decorreu no Centro de Congressos do Estoril e que já é uma referência na área do desenvolvimento sustentável. Para além de um autocarro movido a gás natural e de um stand, o Presidente do Conselho de Administração da CARRIS participou na conferência de abertura sob o tema "Desafios para uma Mobilidade Sustentável". O Director de Auditoria, Qualidade e Segurança participou no seminário "Desafios e Melhorias de Mobilidade na Cidade de Lisboa"; o Director de Inovação e Desenvolvimento na conferência "Gestão de Frotas Sustentável" e no Programa "Portugal no Coração" da RTP1.
- **Exposição "Nova Mobilidade em Lisboa"**: a Lisboa e-Nova, em colaboração com a Câmara Municipal de Lisboa ([www.mobilityweek-europe.org](http://www.mobilityweek-europe.org)), promoveu, no âmbito da Semana Europeia da Mobilidade, esta exposição para divulgação de boas práticas na área da mobilidade. Teve lugar na praça central do Rossio (Praça D. Pedro IV), onde a CARRIS esteve presente com um stand.

## Outubro

- **Troféu Luso-Francês 2009 "Desenvolvimento Sustentável"** - iniciativa da Câmara de Comércio Luso-Francesa em parceria com o jornal Sol: a CARRIS foi distinguida com este galardão, que premeia uma empresa portuguesa ou francesa que aplique uma política sustentável segundo quatro critérios: económico, social, ambiental e qualidade.
- **"Workshop" de Mobilidade Integrada**, no âmbito da "5ª International Marketing Conference", em Lisboa - organização da CARRIS, Metro e UITP: este evento demonstrou a aposta da CARRIS na promoção de um sistema integrado de mobilidade, com uma complementaridade de serviços, que incluem parcerias com operadores de bicicletas, *carsharing* ou táxis.

## Novembro

- **Rótulo Europeu de Responsabilidade Social (CEEP/CRS LABEL)** - reconhecimento internacional das empresas públicas locais, ou de serviços de interesse geral, que melhor cumprem com a responsabilidade social empresarial e que também trabalham, de forma contínua, para melhorar a sua imagem empresarial. O júri internacional seleccionou e distinguiu 15 empresas europeias, entre as quais a CARRIS e mais duas empresas portuguesas.
- **Conferência de Desenvolvimento Sustentável e Criação de Valor**: foi apresentada a CARRIS como "case study" nesta temática. Como orador, o Presidente do Conselho de Administração da CARRIS apresentou as diversas medidas que têm sido concretizadas desde

## June

- The first **Prémio Desenvolvimento Sustentável (Award for Sustainable Development)**: the Company won the award in the category of best public enterprise of organisation. The work that the Company has done in recent years to the benefit of sustainability warranted its 14th place in the sustainable development ranking (from a list of 100 chosen from more than 300 which applied). The event was put on by Heidrick & Struggles, in association with the business newspaper Diário Económico, and the award ceremony was held in Lisbon, in the presence of the minister for public works, transport and communications.
- **Protocolo AEP - "Compro o que é nosso !"** (AEP Protocol: Buy Portuguese): the Company was associated with the AEP as a strategic partner for disseminating this initiative, which aimed at providing support for Portuguese companies.
- **"Bike Tour 2009"**: the Company took the role of official transporters for this event, allotting 100 buses to take 8,000 participants to the departure point on the Vasco da Gama bridge. The aim of the scheme is to stimulate the taste for a more healthy way of life. The catchphrase for the event was "Pedalada... só com a tua energia!" (The only energy you use is for pedalling) and it was part of a nationwide campaign carried out by the Instituto da Droga e da Toxicodependência (Institute for Drugs and Drug Addiction), the aim of which is to cut down on drug taking.
- **The annual conference of the BCSD "Alterações Climáticas Hoje e Amanhã" (Climate Change Today and Tomorrow)**: the Company was once again present as a partner in this event.

## July

- **Exhibition "Encompassing the Globe"** in the Museu Nacional de Arte Antiga (National Museum for Ancient Art): the Company gave its support to this event, which aimed to give a panoramic view of Portugal and the world in the 16th and 17th centuries, under the topic "Descubra o Mundo em Portugal" (Discover the world in Portugal).

## September

- **"Green Festival"**: the Company was present at the second of these events, which was held in the Estoril Congress Centre, and is already a point of reference in the field of sustainable development. Apart from providing a bus powered by natural gas and having a stand at the event, the Chairman of the Board took part in the opening conference on the theme "Desafios para uma Mobilidade Sustentável" (Challenges for sustainable mobility). The director of the auditing, quality and safety department took part in the seminar "Desafios e Melhorias de Mobilidade na Cidade de Lisboa" (Challenges and improvements to mobility in the city of Lisbon), and the director of the innovation and development department took part in the conference on "Gestão de Frotas Sustentável" (Sustainable fleet management) and also on the television broadcast (on RTP1) ("Portugal no coração").
- **Exhibition "Nova Mobilidade em Lisboa" (New mobility in Lisbon)**: Lisboa e-Nova, in collaboration with the Lisbon City Hall ([www.mobilityweek-europe.org](http://www.mobilityweek-europe.org)), organised this exhibition as part of the European Mobility Week, to bring good practices in the field of mobility to a wider public. It was held in Rossio Square (Praça D. Pedro IV), and the Company was there with a stand.

## October

- **The Franco-Portuguese Trophy for Sustainable Development 2009** - an initiative of the Franco-Portuguese Chamber of Commerce and Industry in association with the newspaper Sol: the Company won this award, which is given to a French or Portuguese company that applies a sustainable policy in four areas: economic, social, environmental and quality.
- **Workshop on integrated mobility**, as part of the "5th International Marketing Conference", in Lisbon - organised by the Company, the underground operators (Metro) and the UITP: this event showed the Company's focus on bringing about an integrated mobility system, with a range of complementary services including partnerships with bicycle rental and sales operators, car sharing and taxis.

## November

- **The European Label for Social Responsibility (CEEP/CRS LABEL)** - this is international recognition given to domestic public companies or to services of general interest that best comply with social responsibility in management and also work constantly to improve their corporate image. The international jury selected and gave awards to 15 companies in Europe, among them CARRIS and two other Portuguese companies.
- **Conferência de Desenvolvimento Sustentável e Criação de Valor (Conference on sustainable development and value creation)**: the Company was presented as a case study on the theme. The Chairman of the Board spoke of the array of measures that have been put in place since 2003, within the Company's overall

2003, inseridas na reestruturação e modernização geral da Empresa, com benefícios nas diversas vertentes da Sustentabilidade.

- **VIII Seminário sobre Certificação, Inovação e Desenvolvimento Tecnológico:** a CARRIS esteve presente, com um stand, nesta acção que decorreu no Instituto Superior Técnico.
- **“Planet Earth Lisbon Event 2009”:** a CARRIS marcou presença neste evento, que decorreu no Pavilhão do Conhecimento, com o mote “Melhor Mobilidade, Melhor Ambiente”.

### Banda de Música

A Banda de Música dos Empregados da Carris é, hoje, uma referência na cidade de Lisboa e no País. Tem participado em programas de rádio e de televisão e em grandes eventos e actividades de carácter musical e social, em Lisboa e noutros pontos do País.

A Banda de Música tem como principal objectivo o desenvolvimento cultural dos seus associados e 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.

Em 1995 ocorreu a reestruturação e consequente dinamização da Escola de Música, com o objectivo de continuar a proporcionar o ensino e a divulgação da Arte Musical. A Escola de Música está vocacionada para o ensino de crianças e jovens, filhos dos Colaboradores da Empresa e dos associados da Banda.

Para além disso, existem, também, o Grupo Coral e a Orquestra Ligeira.

- A Banda integra, actualmente, 36 Músicos, composta por Colaboradores no activo, Reformados, alunos da Escola de Música e outros do exterior.
- O Grupo Coral da CARRIS tem 28 elementos, distribuídos pelos “naipes” Soprano, Contralto, Tenor e Baixo.
- A Orquestra Ligeira integra 14 Músicos e a sua formação é constituída por instrumentos de sopro, secção rítmica, teclas, cordas e voz, composta por Colaboradores no activo, alunos da Escola de Música e outros do exterior.
- Frequentam a Escola de Música 20 alunos, de ambos os sexos e de diferentes faixas etárias.



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 editados 5 trabalhos discográficos (o último data de Junho de 2008) e possui um Núcleo Museológico, integrado no Museu da CARRIS, onde se encontra exposta uma boa parte do seu vasto espólio.

Desde a sua criação que a Banda tem marcado presença em vários acontecimentos de destaque na vida da CARRIS. Ao longo dos anos, tem estado presente nas comemorações do aniversário da Empresa, na realização dos Concertos de Natal e de Ano Novo.

A nova sede da Banda, que foi inaugurada em 18 de Setembro de 2008, tem condições adequadas para a prática da sua actividade, nomeadamente, a nível acústico e logístico.

A Banda de Música completou, em Abril de 2009, 80 anos de existência, comemorados em Outubro de 2009 com a realização do seu Concerto Anual, na sala de espectáculos do Teatro Armando Cortez.

reorganisation and modernisation programme, with benefits for the various aspects of sustainability.

- **VIII Seminário sobre Certificação, Inovação e Desenvolvimento Tecnológico (Fourth seminar on certification, innovation and technological development):** the Company had a stand for this event, which was held in the Instituto Superior Técnico (Upper Technical Institute).
- **“Planet Earth Lisbon Event 2009”:** the Company was represented at this event, which was held in the Pavilhão do Conhecimento, using as its catchphrase “Melhor Mobilidade, Melhor Ambiente” (Better mobility, better environment).

### The Band

The Company's staff band is now a point of reference in the city of Lisbon and across the country. It has been on radio and television and in major events of a musical or social character in Lisbon and around the country.

The band's main aim is the cultural development of its associates, and it is open to all employees and former employees of the Company and its business combinations, along with all members of their families who would like to take part in its activities.

The music school was invigorated as a result of the 1995 reorganisation, and its aim remains to provide a musical education and bring music to a wider public. The school is fundamentally for teaching young people, the sons and daughters of those who work for the Company and the band's associates.

There is also a choir and a light orchestra.

- Currently, there are 36 musicians in the band, made up of current staff, those who have retired, pupils of the music school and others from the general public.
- The choir has 28 members in four “suits” - Soprano, Contralto, Tenor and Bass.
- There are 14 musicians in the light orchestra and it has various sections: wind instruments, percussion, keyboard, strings and voices. It is made up of current staff, pupils of the music school and others from the general public.
- There are 20 pupils at the music school, male and female of all ages.

Throughout its history, the band has left a mark on the lives of all those who have been involved, directly or indirectly, and it has also responded to the requests and the concerns of its associates. To this end, it set up a newsheet, the “MUSICAL” as a way of keeping in touch with its associates. But it has also left a mark on history, with 5 records produced (the most recent in June 2008) as well as its own area in the company museum, where a large part of its vast store is on display.

Since the start, the band has been present at many important events in the history of the company. It has been at all the anniversaries, and at the Christmas and New Year concerts. The new headquarters for the band was officially opened on 18 September 2008, with the acoustic and logistic conditions needed for its activities.

In April 2009, the band completed its 80th year, an event that was commemorated in October of that year with its annual concert, held in the auditorium of the Armando Cortez theatre.



### 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.



### Eléctrico de Natal

A CARRIS realizou, pelo 29º ano consecutivo, a campanha "Eléctrico de Natal", que decorreu entre os dias 2 e 19 de Dezembro de 2009. Cerca de 8000 crianças foram transportadas, gratuitamente, em dois eléctricos com decoração alusiva e conduzidos por Guarda-Freios vestidos de Pai Natal.

Esta iniciativa conta sempre com uma grande adesão das escolas de Lisboa, tendo sido apoiada, em 2009, pela empresa "Jerónimo Martins" que distribuiu 8000 lanches, tendo também sido distribuídos 8000 livros infantis pela empresa "Zero a Oito".

O "Eléctrico de Natal", que também transporta filhos dos Colaboradores da CARRIS, é mais uma acção integrada na Responsabilidade Social que a Empresa assume.

### 3.3. "BENCHMARKING" E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

No plano internacional, a CARRIS prosseguiu, de forma activa e empenhada, a sua participação nos Grupos de Trabalho e Organizações de que é membro, em particular na área do transporte público.

Esta postura tem como principal finalidade a consolidação das relações Inter-Operadores de Transporte, designadamente à escala europeia, bem como a constante informação sobre desenvolvimentos que ocorram nas mais variadas áreas do sector.

Actualmente, a CARRIS está representada nas seguintes Organizações Internacionais:

- CEEP – Centro Europeu de Empresas com Participação Pública;
- IBBG – "International Bus Benchmarking Group";
- MMG – "Major Metropolises Group";
- UITP – União Internacional de Transporte Público:
  - "Policy Board"
  - "Bus Commission"
  - "Light Rail Commission"
  - "Transport Economics Commission"
  - "Information, Technology & Innovation Commission"
  - "Sustainable Development Commission"
  - "Marketing and Product Development Commission"
  - "Human Resources Commission"
  - "Security Commission"
  - "Corporate Management Commission"
  - EBSF ("European Bus System of the Future")
- COST / BHLS – "Cooperation in Field of Scientific and Technologic Research / Buses with High Level of Service".

Em 2009, no plano internacional, merecem especial destaque a presença da CARRIS no 58º Congresso Mundial da UITP, em Viena e a organização pela CARRIS, em colaboração com o Metropolitano, da 5ª Conferência Internacional de "Marketing" da UITP que juntou, em Lisboa, mais de 200 participantes de 31 países.

### The Sports Group

The purpose of the sports group is to provide facilities for staff to take part in sports and leisure activities. A number of sports and games are available, among them football, chess, athletics, indoor hockey and angling. There are around 240 people who play, including staff children. Competitive matches are held through INATEL, though some athletes and teams are registered for official competitions in specific federations.

### The Christmas tram

For an unbroken 29 years, the company has organised a Christmas tram, running this year between 2 and 19 December.

Around 8000 children were given rides on two trams decked out as the season demands, with the drivers dressed up as Father Christmas.

These events always find a great reception in Lisbon's schools, and this year it was supported by the Jerónimo Martins company, which handed out 8000 snacks and 8000 children's books from the publishing house of "Zero a Oito". The Christmas tram also gives rides to staff children, and is yet another event which is an aspect of the Company's social responsibility.

### 3.3. BENCHMARKING AND INTERNATIONAL RELATIONS

In the international sphere, the Company continued to work in a pro-active and dedicated way in working groups and organisations where it is a member, in particular those in the field of public transport.

The main purpose of this is to consolidate its relationships with other transport operators, especially in Europe, and be privy to the constant flow of information on developments in a wide range of areas in the sector.

There follows a list of the international organisations where there company is currently represented:

- CEEP – Centro Europeu de Empresas com Participação Pública (European Centre of Employers and Enterprises providing Public Services);
- IBBG – "International Bus Benchmarking Group";
- MMG – "Major Metropolises Group";
- UITP – União Internacional de Transporte Público (International Association of Public Transport):
  - "Policy Board"
  - "Bus Commission"
  - "Light Rail Commission"
  - "Transport Economics Commission"
  - "Information, Technology & Innovation Commission"
  - "Sustainable Development Commission"
  - "Marketing and Product Development Commission"
  - "Human Resources Commission"
  - "Security Commission"
  - "Corporate Management Commission"
  - EBSF ("European Bus System of the Future")
- COST / BHLS – "Cooperation in the Field of Scientific and Technologic Research / Buses with High Level of Service".

In the context of international relations, there are two points worth a special mention, the Company's presence at the 58th World Congress of the UITP in Vienna, and the organisation in Lisbon, in conjunction with Metro, the underground operators, of the 5th UITP International Marketing Conference, which brought together more than 200 participants from 31 countries;

### 3.4. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E POLÍTICA ENERGÉTICA

#### 3.4.1. Programa "Buying Green!"

A CARRIS, na aquisição de bens e serviços, nomeadamente de veículos, tem vindo a incluir critérios e considerações ambientais no clausulado dos Cadernos de Encargos. Estas exigências têm contribuído, junto dos Fornecedores, para a adopção generalizada destas práticas nas suas cadeias de produção / fornecimento. Esta preocupação da Empresa já foi premiada, com a atribuição de um Certificado de Boas Práticas em Compras Ambientalmente Orientadas, no âmbito deste Programa.

#### 3.4.2. Gestão de Energia

##### • Instalações

A CARRIS continua a conferir uma particular atenção à conservação do seu património edificado, o qual é muito vasto e diversificado. Tais acções estão em sintonia com os objectivos fixados nos Regulamentos relativos às características do Comportamento Térmico dos Edifícios (Dec. - Lei n.º 80/2006), com o funcionamento dos Sistemas Energéticos e de Climatização dos Edifícios (Dec. - Lei n.º 79/2006), bem como com a Certificação Energética e com a Qualidade do Ar no Interior dos Edifícios (Dec. - Lei n.º 78/2006), resultantes da transposição da Directiva 2002/91/CE.

A CARRIS tem, desde Dez 2006, uma Comissão Técnica para a Gestão de Energia nas Instalações, a qual tem por objectivo principal estudar e propor medidas tendentes a promover a utilização racional de energia e a melhoria da eficiência energética e consequente redução da factura energética. Esta Comissão Técnica articula-se com a Direcção de Logística da empresa, a quem cabe a concretização e a gestão das diversas acções e intervenções preconizadas, contando também com a colaboração e o empenho dos diferentes Órgãos da Empresa para o efeito. Em 2009, foram concretizadas diversas acções, merecendo destaque as seguintes:

- Continuação da **melhoria dos sistemas de iluminação**, com a substituição de várias lâmpadas e luminárias, por outras de maior eficiência energética. A título de exemplo, foi concluído o processo de melhoria da iluminação do Parque de Estacionamento Subterrâneo de ligeiros, em Miraflores, objecto de substituição dos balastos electromagnéticos por balastos electrónicos e da substituição das armaduras mais degradadas por outras energeticamente mais eficientes, assim como de remoção das que foram consideradas redundantes. Os consumos apurados evidenciam uma redução de cerca de 40% na energia eléctrica consumida.
- **Criação de um sistema integrado de gestão de consumos de energia, água e gás**  
O sistema estará completamente operacional no início de 2010, estando já a ser monitorizadas a quase totalidade das contagens de energia eléctrica. Quanto às contagens de água e gás, falta ainda a substituição/adaptação de alguns contadores.
- **Processo de Certificação Energética do Complexo de Miraflores**  
Em 2009, a CARRIS deu início ao processo de certificação energética dos edifícios do Complexo de Miraflores, o qual será sucessivamente alargado a outras Estações / Complexos, através da concretização de determinadas medidas, nomeadamente as incluídas no Relatório da Auditoria Energética, entretanto efectuada.
- **Equipamento Informático** – a Empresa tem procurado inovar nesta área, adquirindo equipamentos de baixo consumo energético. Recentemente, foram substituídos 125 monitores CRT por tecnologia TFT, mais eficiente; a aquisição de servidores, para substituição dos mais antigos, tem também sido pautada pela preferência de equipamentos mais amigos do ambiente, indo ao encontro do que hoje se convencionou chamar de "Green IT".
- **Projectos em curso, visando a redução dos custos energéticos e das emissões de CO<sub>2</sub>**, com paybacks aceitáveis (≤ 4 anos):
  - Ampliação dos Balneários do Complexo de S.º Amaro que prevê a instalação de painéis solares térmicos, apoiados em caldeiras a gás;
  - Balneários de Miraflores - substituição dos painéis solares existentes, já obsoletos, por painéis solares térmicos certificados, com sistema de apoio a gás natural;
  - Melhoria de iluminação natural e do isolamento térmico da cobertura da Nave 1 (Oficinal) do Complexo de Miraflores - o estudo incluiu inquéritos e a avaliação de diversos parâmetros, com medições com luxímetro,

### 3.4. ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY AND ENERGY POLICY

#### 3.4.1. The "Buying Green!" Programme

The company has been including environmental criteria and considerations in the purchase of goods and services, with particular importance in the tender documents for vehicles. These demands have helped push suppliers into adopting these practices for their production lines and supplies. This concern has already reaped its reward, with the company receiving a certificate of good practice in its environmentally oriented purchasing policy.

#### 3.4.2. Energy Management

##### • Premises

The Company continues to pay special attention to the preservation of its buildings, which constitute a vast and diversified heritage. Company efforts in these areas take account of the regulations in force regarding thermal and energy performance, specifically the norms relating to the Thermal Behaviour of Buildings (Decree Law no. 80/2006), on energy systems and air conditioning (Decree Law no. 79/2006), as well as on certification for energy and air quality inside buildings (Decree Law no. 78/2006). These stem from transposition of Directive 2002/91/CE.

Since December 2006, the Company has had a technical committee to look after the management of energy on the premises. Its main aim is to study and put into place measures that create conditions for a rational use of energy, improved energy efficiency and the resultant lowering of the energy bill. The committee works closely with the Company's logistics department, which has the role of carrying out and managing the changes set out, with other services actively involved to this end.

A number of actions marked the year in this field, salient among them the following:

- Continuing **improvements to the lighting systems**, with replacement of certain lamps and fittings by more energy efficient ones. As an example, improvements were concluded on the underground light vehicle park in Miraflores, with the substitution of the electromagnetic by electronic lamp holders, replacement of the more worn casings by others that are more energy efficient, and removal of others that were considered to be of no more use. A check on consumption has revealed a drop of around 40% in electrical power use.
- **Creation of an integrated system for managing use of electricity, water and gas**  
This system will be completely operational in the early part of 2010. Practically the whole of electrical energy use is already being monitored, with the reading of water and gas awaiting only the substitution/adaptation of certain meters.
- **Process of energy certification for the Miraflores complex**  
During the year, the Company started on procedures leading to energy certification for the buildings in the Miraflores complex. The operation will then be expanded to include other depots / complexes, with a number of measures being put in place, specifically those included in the report on the energy audit which has now been completed.
- **IT equipment** – The Company has been looking to innovate in this area through the purchase of low energy equipment. Recently, 125 CRT monitors have been replaced by TFT technology, which is more efficient; the purchase of new servers to replace older ones has also included a preference for equipment which is more environment-friendly, moving in the direction of what has come to be known as "Green IT".
- **On-going projects that have focused on cutting energy costs and CO<sub>2</sub> emissions** with acceptable returns (≤ 4 years):
  - Enlargement of the washing facilities in the S.º Amaro complex, incorporating thermal solar panels based on gas water heaters;
  - Miraflores washing facilities – replacement of the existing solar panels, now obsolete, by certified thermal panels, with a natural gas support system;
  - Improvement in the natural lighting and insulation in Nave 1 (workshop area) in the Miraflores complex. The study for this included research into and assessment of different options, with measurements of lighting undertaken on site and

efectuadas no local e na maqueta elaborada para análise das várias soluções sustentáveis.

Este estudo foi seleccionado para apresentação na Conferência Internacional "Portugal SB10: Sustainable Building Affordable to All", organizado pela Associação "iiSBE Portugal" em conjunto com a Universidade do Minho e com o Instituto Superior Técnico, que terá lugar em Março de 2010.

### Fachada Fotovoltaica do Edifício "E", da Nave 1 do Complexo de Miraflores

A concretização de projectos no âmbito da eficiência energética e do incremento da utilização de energias renováveis, constitui um dos objectivos da CARRIS.

Este projecto, cujo cariz sustentável se reveste da maior importância, tem vindo a ser sucessivamente adiado face às barreiras legislativas, nomeadamente no que se refere ao congelamento do processo administrativo de aprovação de instalações (PIPs).

Entretanto, a Comissão Técnica para a Gestão de Energia tem vindo a promover, para o efeito, contactos com diversas entidades, preparando o processo de candidatura logo que haja um novo sistema de incentivos para a produção de energia eléctrica fotovoltaica (aguarda-se publicação de legislação sobre mini - geração).

A estratégia assenta na definição de um modelo de negócio de aluguer do espaço, em que os eventuais parceiros, ligados ao mercado das energias renováveis, procedem ao financiamento total ou parcial da instalação fotovoltaica, havendo depois um regime de concessão da exploração durante um período acordado entre as Partes envolvidas.

### Parceiro "GreenBuilding"

É intenção da Empresa manter o estatuto de Parceiro *GreenBuilding*, alargando-o inclusivamente a outros Edifícios do Complexo de Miraflores, através da concretização das medidas incluídas no Relatório da Auditoria Energética efectuada e da comprovação subsequente das melhorias introduzidas, relativamente ao projecto inicial ou à situação anterior. Como exemplo mais recente, menciona-se a reabilitação do edifício, localizado no piso intermédio da Nave 1, para alojamento da nova Central de Comando de Tráfego, a qual foi inaugurada pela Secretária de Estado dos Transportes, no 137º aniversário da CARRIS, em 18 de Setembro de 2009.

A Empresa irá desencadear uma Auditoria Energética específica, com vista a submeter o projecto deste edifício ao Programa "*GreenBuilding*", uma vez que se observaram os critérios de sustentabilidade requeridos. O projecto apresentou características inovadoras, ao nível, por exemplo, da iluminação natural, conforto e de redução das necessidades de aquecimento e arrefecimento, proporcionadas por um sistema de AVAC centralizado, com recuperação de energia.

### Consumo de energia eléctrica em 2009

O consumo total de energia eléctrica, em 2009, foi de 5 095 263 kWh (no Complexo de Miraflores foi de 2 033 100 kWh, aprox. 40% do total). Entre 2006 e 2009, ocorreu uma importante redução do consumo de energia e das emissões de CO<sub>2</sub> (-13,1%), com particular relevância para o Complexo de Miraflores (-21,5%).

### Material Circulante / Actividade de Transporte

#### 1. Acções

A CARRIS, em 2009, continuou 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.

Em 2009, podem destacar-se:

- **Formação Contínua - "Qualidade + no Serviço ao Cliente"** (2006/2010): desde Maio de 2006 a 31 de Dezembro de 2009 realizaram-se 121 Acções de Formação, envolvendo 1 461 Tripulantes (mais de 78% do total);
- **Retoma de Acções de Reciclagem em "Técnicas de Condução e Prevenção de Acidentes"** para Tripulantes com 3 ou mais acidentes, em situação de baixa há mais de 6 meses ou que tenham de conduzir novos veículos.
- Continuação da **avaliação do estado de condição / optimização da cadeia cinemática** de determinados segmentos de frota;
- Concretizada a aplicação em 40 autocarros (Médios e Articulados) de um **Sistema de Recolha e Gestão de Dados de Operação dos Veículos**, que inclui registo e análise de parâmetros de condução, o qual permite, entre outros, a monitorização do desempenho dos Tripulantes (**Projecto-piloto**).

the model prepared for the analysis of various sustainable solutions.

The study was chosen for presentation in the international conference "Portugal SB10: Sustainable Building Affordable to All", organised by the association "iiSBE Portugal" together with the University of the Minho and the Higher Technical Institute, to be held in March 2010.

### A photovoltaic façade for building "E", in Nave 1 of the Miraflores complex

One of the Company's aims is to put energy efficient projects into place and increase the use of renewable energy.

The project for building E is of the greatest importance, but it has been delayed time and again by legislative obstacles, specifically as they relate to the freezing of administrative procedures for approval of premises (PIPs).

In the meantime, the energy management committee has been contacting a number of bodies with a view to laying the groundwork for the application to go in as soon as there is a new system of incentives for the production of photovoltaic energy (publication of legislation on mini-generation of energy is awaited).

The strategy is based on the definition of a business model for renting space, where possible partners in the market of renewable energy provide full or partial financing for installing the photovoltaic system, with a concession for running the system for a period to be agreed between the parties involved.

### GreenBuilding Partner

The Company intends to keep its status as GreenBuilding Partner. The idea is to broaden the application to include other buildings in the Miraflores complex by putting into practice the measures detailed in the report on the energy audit and the follow-up checks on the improvements introduced to the initial scheme or to the previous *status quo*. As a more recent example, there is the refurbishment of the building on the intermediate floor of Nave 1, to be home to the new traffic control centre. This was inaugurated by the secretary of state for transport on the occasion of the 137th anniversary of the Company on 18 September.

The Company intends to undertake a specific project for the GreenBuilding programme involving this building. This is possible since the criteria for sustainability have been observed. The scheme includes innovative features such as natural illumination, comfort and the reduction of heating and cooling needs through an energy recovery centralised AVAC.

### Consumption of electricity

In 2009, total energy consumption was 5,095,263 kWh (in the Miraflores complex it was 2,033,100 kWh, approximately 40% of the total).

There was a significant drop in energy consumption and CO<sub>2</sub> emissions from 2006 to 2009, (down by 13.1 10%), with the Miraflores complex standing out (down by 21.5%).

### Vehicles / Transport Operations

#### 1. Actions

The company continued to focus on the issue of energy management in transport operations. Its approach is across the board and multidisciplinary. It has fostered the rational use of energy, with particular emphasis on improvements in **energy efficiency**, and a cut in the fuel bill. The work has involved careful selection of vehicles, fleet maintenance, driving techniques, traffic management and operating conditions.

The most important actions during the year were:

- **Retraining - "Qualidade + no Serviço ao Cliente" (Quality + in customer service)** (2006/2010); from May 2006 to December 2009 there were 121 training course involving 1,461 crew members (more than 78% of the total);
- **Retoma de Acções de Reciclagem em "Técnicas de Condução e Prevenção de Acidentes" (Retraining in driving techniques and accident prevention)** for crew members who had had three or more accidents, had been off work for more than six months or were in line to drive the new vehicles.
- Continuing **assessment of the conditions and maximisation of the vehicles' drive train** in specific parts of the fleet;
- Deployment of **a system to collect and manage operating data for vehicles** used on 40 medium size and articulated buses, including the record and analysis of driving skills, a feature that will make it possible, among other things, to monitor crew performance (**pilot scheme**).

## 2. Consumo de Energia em 2009

### Autocarros

O consumo de gasóleo foi de 21 431 271 litros, mais 2,5% do que em 2008. O consumo médio de gasóleo foi de 57 L / 100 km em 2009, enquanto que em 2008 foi de 56,4 L / 100 km.

O consumo de gás natural atingiu 1 611 681 (N) m<sup>3</sup>, semelhante ao de 2008. O consumo médio em 2009 foi de 71,7 (N) m<sup>3</sup> / 100 km (72,1 em 2008).

Face à evolução da Procura e da taxa de ocupação dos veículos, o **consumo específico de combustível por passageiro x km melhorou** 1,5 % (2009: 27,05 gep/PK; 2008: 27,47 gep/PK).

O custo anual com combustíveis foi de cerca de 16,8 milhões de euros (menos 20,7 % do que no ano anterior), o que reflecte, entre outros, a renegociação dos contratos de fornecimento de combustíveis, concretizada em Maio/Junho de 2009.

### Modo Eléctrico

O consumo total de energia eléctrica (tracção + perdas) foi de 4 511 627 kWh, o que representa um aumento de 3,9 % relativamente a 2008 (4 340 590 kWh).

A frota de eléctricos, com idade média de 14 anos, apresentou, em 2009, um consumo médio de energia eléctrica de 212,2 kWh / 100 km.

O consumo específico de energia por passageiro x km foi de 28,02 gep/PK, inferior em 2,1 % ao de 2008, o qual foi de 28,61 gep/PK.

O custo anual de aquisição da energia eléctrica de tracção cifrou-se em cerca de 449,2 milhares de euros (+ 11,5 % 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.

Autocarros movidos a gás natural comprimido (GNC):

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

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

- Autocarros com misturas gasóleo / biodiesel – propulsão térmica de Ciclo Diesel: ao longo dos últimos anos, a CARRIS procedeu a vários testes com biodiesel de produção nacional, em conformidade com o Artº 8º do Dec. - Lei nº 62 / 2006.

Em 2009, a concentração média de biodiesel no gasóleo foi de ~4%, tendo atingido 6% no último trimestre do ano.

- Autocarros híbridos de nova geração – propulsão térmica de Ciclo Diesel / tracção eléctrica (em fase inicial de comercialização): a CARRIS tem acompanhado a evolução dos protótipos de várias marcas, aguardando a oportunidade de proceder a testes em operação. As questões pendentes prendem-se com a fiabilidade e com o preço destes veículos.
- Autocarros a célula de combustível – tracção eléctrica, tendo o hidrogénio como combustível: a CARRIS está a acompanhar os projectos em curso, a nível europeu, respeitantes ao desenvolvimento e experimentação destes veículos.

### 3.4.3. Gestão da Água

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

Em 2009, o consumo de água, incluindo captações subterrâneas, sofreu uma **redução de 10%** face a 2008, em resultado de algumas acções desenvolvidas:

- Levantamento/substituição dos equipamentos obsoletos (autoclismos e torneiras);
- Manutenção das redes de incêndios (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 das retaguardas dos autocarros (Estação da Pontinha);

## 2. Energy consumption in 2009

### Buses

Diesel consumption was 21,431,271 litres, 2.5% more than in 2008. Average consumption of diesel was 57 L / 100 km during the year, as against 56.4 L / 100 km a year earlier. Consumption of natural gas was 1,611,681 (N) m<sup>3</sup>, a figure similar to 2008. Average consumption in 2009 was 71.7 (N) m<sup>3</sup> / 100 km (72.1 in 2008).

Given the moves in demand and the load factor, **specific fuel consumption as measured by passenger x km has improved** by 1.5% (2009: 27.05 gep/PK; 2008: 27.47 gep/PK).

The annual outlay on fuel was around 16.8 million euros, down 20.7% on a year earlier. This reflects the situation following renegotiation of fuel contracts, negotiated in May/June.

### Trams

Total consumption of electric energy (traction plus losses) was 4,511,627 kWh, which is a 3.9% rise over 2008 (4,340,590 kWh).

The average age of the trams is 14 years and their energy consumption during the year was 212.2 kWh/100 km.

Specific energy consumption per passenger x km was 28.02 gep/PK, 2.1% lower than the 2008 figure of 28.61 gep/PK.

The annual cost of acquiring electric energy stood at around 449.2 thousand euros (up 11.5% year on year).

## 3. Diversifying/Experimentation and use of propulsion/Alternative fuels, specifically renewable, in line with aims set down in Portugal and in the Community

The company has been diversifying its energy sources with the use of bio-diesel and the purchase of buses powered by natural gas. Given the social responsibility involved, this will continue to be a focal point of its energy policy.

- Buses powered by compressed natural gas (GNC):

There are 60 buses in the fleet using this fuel, (20 dating from 2001, 20 from 2005 and a further 20 delivered in the second half of 2009).

The company also provides filling facilities for a range of private vehicles (light and heavy), through a protocol signed with the Office of the Secretary of State for Transport, GalpEnergia and APVGN (Associação Portuguesa de Veículos a Gás Natural – The Portuguese Association for Natural Gas Vehicles). This is fundamentally because there is no national network available.

Buses powered by a mix of diesel and bio-diesel – thermal cycle diesel propulsion. Over recent years, the Company has carried out trials with nationally produced diesel / bio-diesel mixtures in line with Article 8 of Decree Law no. 62 / 2006.

This year, the average concentration of bio-diesel was ~4%, reaching 6% in the last quarter of the year.

- New generation hybrid buses – propulsion with a diesel / electric traction cycle (in the initial stage of marketing). The company is looking at prototypes of various makes in Europe and is waiting for the chance to undertake trials of its own. The issues relate to reliability and price.
- Fuel cell buses – electric traction (powered by hydrogen). The company is monitoring recent prototypes of various makes in Europe in terms of developments and trials.

### 3.4.3. Water management

Water is a scarce resource, and there is great potential for bringing consumption down.

During the year, there was a **10% cut** in water consumption year on year, coming on the back of a number of actions, including:

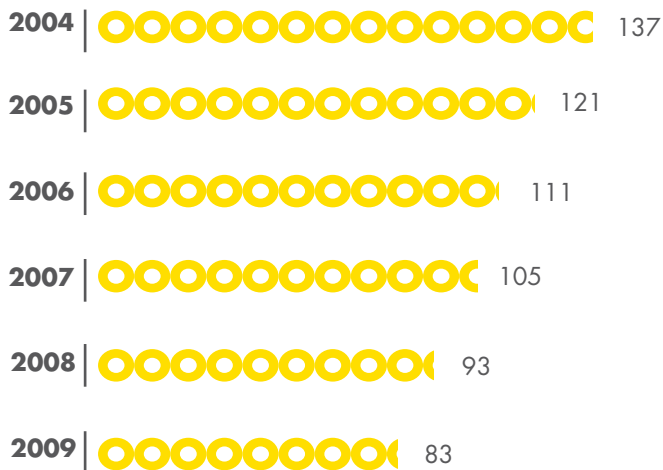
- Check/replacement of obsolete equipment (toilet flushes and taps);
- Maintenance of the fire network (Miraflores complex and Pontinha depot);
- Purchase of anti-calcium treatment for water from the well used for washing buses (Miraflores complex);
- Increase in the amount drawn from the well in the Pontinha depot (from 250m<sup>3</sup> to around 1000m<sup>3</sup>/month);
- Use of underground water for washing bodywork of buses (Miraflores complex and Pontinha depot) and their rear part (Pontinha depot);
- Use of underground water only for washing and watering (Santo Amaro complex).

The aim of these actions is to maximise the use of underground water, thus redounding to the benefit of piped water in the public supply distribution network while at the same time cutting down the overall use of water.

The variation in consumption of water from public supply has led over recent years to a considerable cut, visible in the following chart:

- 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 substituição da água da rede pública de distribuição e, em simultâneo, diminuir o seu consumo total.  
 A variação do consumo de água da rede pública tem sofrido, ao longo dos últimos anos, uma redução considerável, conforme é evidenciado no Gráfico seguinte:

**Consumo 10 m<sup>3</sup>**  
**Consumption 10 m<sup>3</sup>**

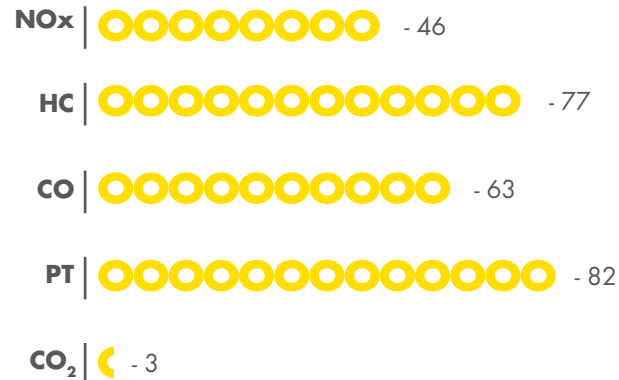


- Complexo de Miraflores – a partir de Abril de 2008 as máquinas passaram a utilizar água do furo. Assim, à duplicação do consumo de água do furo para lavagens, correspondeu uma redução de 40% do consumo de água do SMAS de Oeiras e Amadora, no referido Complexo.
- Estação da Pontinha – desde Outubro de 2008 que as duas máquinas de lavar carroçarias utilizam água do furo, pelo que este consumo aumentou bastante nos últimos dois anos (2,7 vezes).
- Estação da Musgueira – a recirculação da água de lavagem das máquinas de lavar carroçarias já ocorre há bastante tempo (~ 80% de água recirculada /20% de água limpa).

**3.4.4. Qualidade do Ar**

**• Frota**

A renovação da frota, entre 2004 e 2009 com a aquisição de 510 autocarros (~ 70% da frota) permitiu que a sua idade média passasse de 16,5 anos para 6,3 anos, com implicações positivas no impacto energético e ambiental associado à actividade de transporte.  
 No Gráfico seguinte apresenta-se a evolução em % das emissões poluentes e de CO<sub>2</sub> (g/km), no período 2003-2009:



**• Fontes Fixas**

A substituição de tintas de base solvente por tintas de base aquosa, permite reduções consideráveis na emissão de compostos orgânicos voláteis (COV) para a atmosfera. Nos Cadernos de Encargos, para aquisição de veículos, a CARRIS já exige a adopção de sistemas de pintura de base aquosa.

- The Miraflores complex – from April 2008, the equipment began to use water from the underground well. This meant that twice as much water from this source was used for washing, bringing the use of water from the local supplier (the SMAS for Oeiras and Amadora) down by 40%.
- The Pontinha depot – since October 2008, the two units for washing bodywork have been using well water, which means that consumption from this source has risen significantly over the past two years (2.7 times).
- The Musgueira depot – for some time now there has been re-circulation of the water from the bodywork washing unit (~ 80% re-circulated /20% clean water).

**3.4.4. Air quality**

**• Fleet**

The 510 buses purchased during the 2004-2009 fleet renovation process (~ 70% of the fleet) brought down average age from 16.5 years to 6.3 years. This has led to a positive impact in transport operations in terms of energy and the environment.

The chart below shows the move in the percentage of pollutant emissions and CO<sub>2</sub> (g/km), for the 2003-2009 period:

No Complexo de Miraflores, as câmaras de pintura e caldeiras para produção de vapor e água quente passaram a estar sujeitas à monitorização das emissões gasosas a realizar uma vez de 3 em 3 anos, em vez de duas vezes em cada ano. Esta situação resultou de se ter observado que as fontes referidas cumpriam os valores limite de emissão de todos os parâmetros em causa, bem como do caudal mássico de emissão de todos os poluentes (Dec. - Lei n.º 78/2004 e da Portaria n.º 80/2006).

#### 3.4.5. Gestão dos Resíduos

A CARRIS, assumindo o compromisso descrito na sua Política da Qualidade e Ambiente, relativamente à produção de resíduos, continuou a desenvolver, em 2009, acções de sensibilização de forma a garantir uma segregação cada vez mais eficiente dos resíduos produzidos.

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

#### 3.4.6. Gestão dos Efluentes Líquidos

Durante 2009 continuou a investir-se na consolidação de rotinas de limpeza e de manutenção de equipamentos para tratamento de efluentes líquidos (decantadores/separadores de hidrocarbonetos e gorduras), assim como na optimização dos equipamentos/instalações, com vista à melhoria da qualidade dos efluentes descarregados e ao cumprimento rigoroso das disposições legais em vigor.

#### 3.4.7. Ruído

O processo de renovação da frota tem permitido reduzir o valor médio do nível de ruído exterior da frota, cumprindo os requisitos definidos na legislação recentemente publicada (Decreto-Lei nº19/2009).

#### • Fixed sources

With water-based paints replacing oil-based, there has been a considerable cut in the proportion of volatile organic compounds (VOCs) emitted into the atmosphere. The tender documents relating to purchase of vehicles demand water-based paint.

In terms of fixed sources in the Miraflores complex, specifically paint shops and boilers used to produce steam and hot water, these are not now subject to checks for the emission of gases twice a year but only once every three years. This results from the fact that these sources comply with all the limits for emissions and also that the total volume of emissions was consistently under the limit set out (under the requirements of Decree Law no. 78/2004 and Executive Order no. 80/2006).

#### 3.4.5. Waste management

The company takes full responsibility for the waste matter produced by its operations, set down in its Quality and Environment Policy. During the year, there were a number of awareness-raising actions geared to ensuring an ever better segregation of waste.

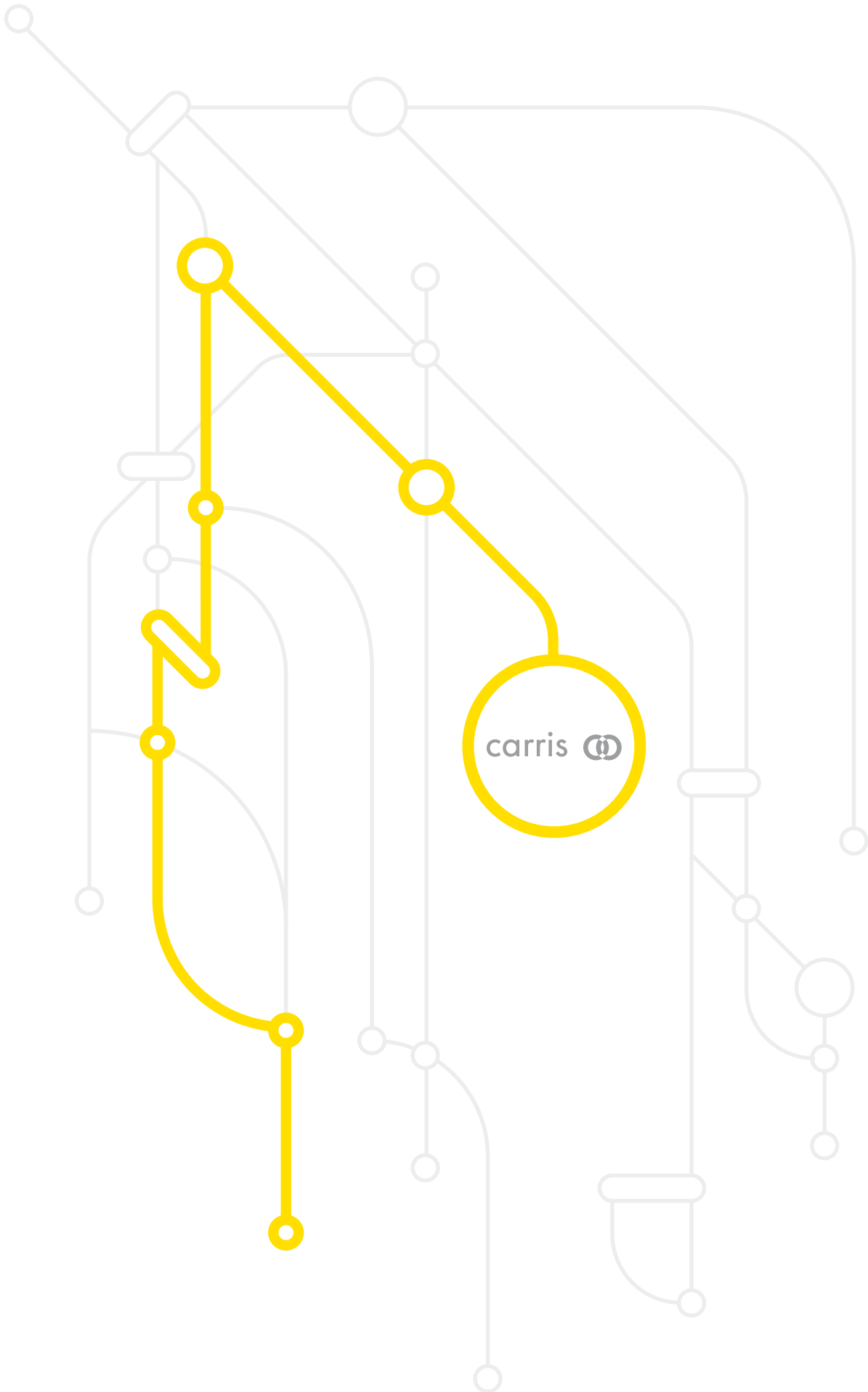
These actions included placing proper recipients for selection of waste collection in administrative areas, duly identified by a tag, acting as a reminder of good waste separation procedures. Information on this was also circulated, both on paper and in e-mails. Other actions involved service providers, specifically those involved in cleaning premises and transport.

#### 3.4.6. Liquid waste management

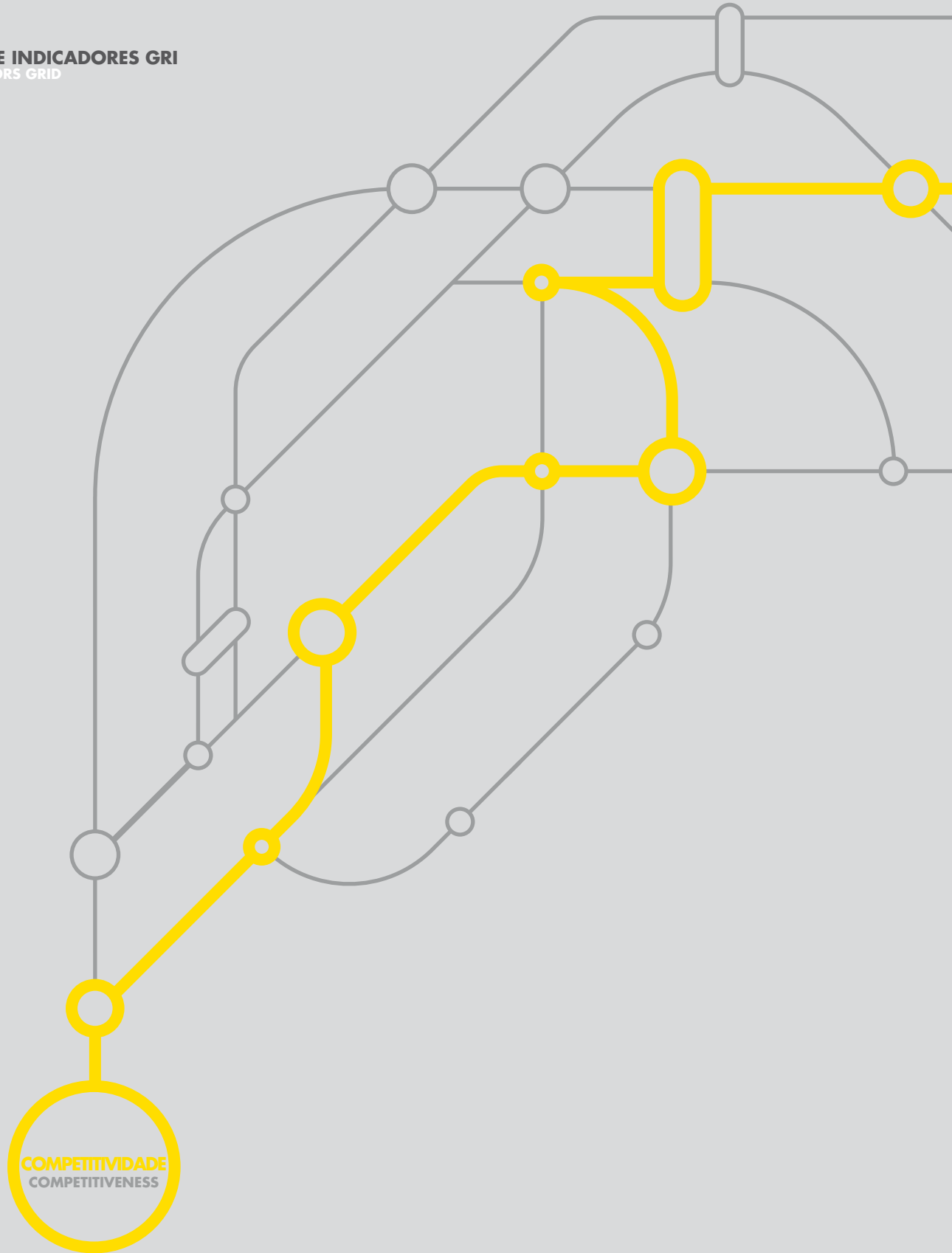
During the year, investment continued in consolidation of cleaning routines and maintenance of equipment used for treatment of liquid effluents on the premises (decanters/separators of hydrocarbons and fats), along with better use of equipment and fixtures, to improve the quality of effluent discharges and strict adherence to legal provisions in force.

#### 3.4.7. Noise

The fleet renovation process has led to a fall in external noise levels, reaching figures that comply with recent legislation (Decree Law no. 19/2009).



**04. GRELHA DE INDICADORES GRI**  
GRI INDICATORS GRID







**GERANDO  
DESENVOLVIMENTO**  
MANAGING DEVELOPMENT

**VISÃO E ESTRATÉGIA VISION AND STRATEGY**

<b>CÓDIGO (GRI) CODE</b>	<b>DESCRIÇÃO DESCRIPTION</b>	<b>Nº PÁG PAGE No.</b>	<b>RESULTADOS/ COMENTÁRIOS RESULTS/ COMMENTS</b>
GRI 1.1	Declaração da Visão e da Estratégia da organização no que se refere à sua contribuição para o Desenvolvimento Sustentável Statement from the most senior decisionmaker of the organisation about the relevance of sustainability to the organisation and its strategy	10	
GRI 1.2	Mensagem do Presidente Chairman's message	5	

**PERFIL ORGANISATIONAL PROFILE**

<b>CÓDIGO (GRI) CODE</b>	<b>DESCRIÇÃO DESCRIPTION</b>	<b>Nº PÁG PAGE No.</b>	<b>RESULTADOS/ COMENTÁRIOS RESULTS/ COMMENTS</b>
GRI 2.1	Nome da organização Name of the organisation	1	Companhia Carris de Ferro de Lisboa
GRI 2.2	Principais produtos e/ou serviços Main products and services	12 a 16	Transporte Público Urbano Urban public transport
GRI 2.3	Estrutura operacional Operational structure	11	
GRI 2.4	Localização da sede Location of headquarters	66	Rua 1º de Maio 101-103 1300-472 Lisboa
GRI 2.5	Países em que está presente Countries where the company operates	10	
GRI 2.6	Tipo e natureza legal de Propriedade Nature of ownership and legal form		Sociedade Anónima com capitais públicos S.A. (p.l.c.) with public capital
GRI 2.7	Mercados servidos Markets served	10	
GRI 2.8	Dimensão e organização Size and organisation	10, 30 a 35	
GRI 2.9	Mudanças, no período, da estrutura e participação accionista Changes during the reporting period regarding structure and ownership	11	
GRI 2.10	Prémios recebidos no período Awards received in the reporting period	44, 45	

**PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO REPORT PARAMETERS**

<b>CÓDIGO (GRI) CODE</b>	<b>DESCRIÇÃO DESCRIPTION</b>	<b>Nº PÁG PAGE No.</b>	<b>RESULTADOS/ COMENTÁRIOS RESULTS/ COMMENTS</b>
GRI 3.1	Período coberto pelo Relatório Reporting period		Ano fiscal de 2009 2009 fiscal year
GRI 3.2	Data do Relatório anterior mais recente Date of the most recent previous report		Ano fiscal de 2008 2008 fiscal year
GRI 3.3	Ciclo de Emissão de Relatórios Reporting cycle		Anual Annual
GRI 3.4	Contacto para esclarecimento sobre o Relatório Contact for questions regarding the report		E-mail:provedor.cliente@carris.pt

## ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO E SISTEMAS DE GESTÃO GOVERNANCE AND MANAGEMENT SYSTEMS

CÓDIGO (GRI) CODE	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	Nº PÁG PAGE No.	RESULTADOS/ COMENTÁRIOS RESULTS/ COMMENTS
GRI 4.1	Estrutura de Governação Governance structure	11	
GRI 4.2	Indicação caso o Presidente da Administração seja também Director executivo Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer		n.a.
GRI 4.3	Percentagem de Administradores Independentes e Não-Executivos Percentage of independent and / or non-executive members		n.a.
GRI 4.4	Mecanismos de recomendações do Conselho de Administração Mechanisms for recommendations to the highest governance body		n.a.
GRI 4.5	Relação entre remuneração da Administração e o desempenho da organização Linkage between compensation for members of the highest governance body and the organisation's performance		
GRI 4.6	Processos em vigor para evitar conflito de interesses Processes in place to ensure conflicts of interest are avoided		
GRI 4.7	Processos do Conselho de Administração Processes of the highest governance body		
GRI 4.8	Missão e Valores. Códigos Internos de Conduta Mission and values, internal codes of conduct	10	
GRI 4.9	Procedimentos da Administração para avaliar o desempenho de sustentabilidade Procedures of the highest governance body to assess environmental performance		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. Periodical control of the performance indicators (BSC application) and the measures inherent in monitoring the SGI -Integrated Quality and Environment System.
GRI 4.10	Processos para avaliação ao desempenho económico, ambiental e social Processes for evaluating the highest governance body's economic and environmental performance	18, 30, 47, 48	
GRI 4.11	Explicação sobre o Princípio da Precaução (Gestão do risco no planeamento de novos produtos p/ex.) Explanation of the precautionary principle (e.g. risk management in new product acquisition)		n.d.
GRI 4.12	Cartas de Princípios Internacionais International charters of principle	18	
GRI 4.13	Principais Adesões a Associações Industriais e Empresariais Membership of industrial and business associations	18, 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. Carris is also a member of U.I.T.P. – União Internacional do Transporte Público and of C.E.E.P. – Centro Europeu de Empresas Públicas and other similar organisations
GRI 4.14	Relação de "stakeholders" Stakeholder groups involved with the organisation	12, 13	
GRI 4.15	Base para identificação e selecção de "stakeholders" Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage		n.d.
GRI 4.16	Formas de consulta aos "stakeholders" Approaches to stakeholder engagement		n.d.
GRI 4.17	Principais questões levantadas pelos "stakeholders" e medidas adoptadas Key topics and concerns raised through stakeholder engagement and measures taken		n.d.

## INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO ECONOMIC PERFORMANCE

CÓDIGO (GRI) CODE	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	Nº PÁG PAGE No.	RESULTADOS 2008 RESULTS 2008	RESULTADOS 2009 RESULTS 2009
GRI EC1	Valor Económico directo gerado - Vendas Líquidas Economic value generated - net sales	30	89 469 966,83 €	80 266 905,27 €
GRI EC2	Implicações financeiras devido a alterações climáticas Financial implications due to climate change		Disponível no Relatório e Contas 2008 da CARRIS See the 2008 Annual Report	Disponível no Relatório e Contas 2009 da CARRIS See the 2009 Annual Report
GRI EC3	Cobertura das obrigações em matéria de plano de benefícios da organização Coverage of the organisation's defined benefit plan obligations		n.d.	n.d.
GRI EC4	Benefícios financeiros significativos dados pelo governo Significant financial assistance received from government	30	53 189 919,42 €	55 066 889,62 €
GRI EC6	Política, práticas e proporção das despesas em fornecedores locais Policy practices and proportion of spending on locally-based suppliers		n.d.	
GRI EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e serviços essenciais para benefício público Development and impact of infrastructure investments and services essential for public benefit		Disponível no Relatório e Contas 2008 da CARRIS See the 2008 Annual Report	Disponível no Relatório e Contas 2009 da CARRIS See the 2009 Annual Report

## INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PERFORMANCE INDICATORS

CÓDIGO (GRI) CODE	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	Nº PÁG PAGE No.	RESULTADOS 2008 RESULTS 2008	RESULTADOS 2009 RESULTS 2009
GRI EN1	Consumo total de materiais por tipo Materials used by type			
	Papel Paper		16,3 t	14,8 t
GRI EN2	Percentagem de materiais utilizados que são resíduos Percentage of materials used that are recycled input materials		n.d.	n.d.
GRI EN3	Consumo directo de energia segmentado por fonte primária Direct energy consumption by primary source	48 a 50		
	Energia eléctrica (instalações) Electric (premises)		5 400 292 kWh	5 207 865 kWh
	Gás Natural (Instalações) Natural gas (premises)		73 626 m <sup>3</sup>	65 940 m <sup>3</sup>
	Energia eléctrica (modo eléctrico) Electric (trams)		4 340 590 kWh	4 511 627 kWh
	Gasóleo Diesel		20 901 445 litros	21 431 271 litros
	Gás Natural (autocarros) Natural gas (buses)		1 612 614 Nm <sup>3</sup>	1 611 681 Nm <sup>3</sup>
GRI EN4	Consumo indirecto de energia Indirect energy consumption		n.d.	n.d.
GRI EN5	Poupança de Energia versus ano anterior Energy savings compared with previous year	48 a 50		
	Energia Eléctrica (instalações+modo eléctrico) Electricity (premises+trams)		314 514 kWh (3%)	21 390 kWh (0,2%)
	Gasóleo Diesel		128 372 litros (0,6%)	152 926 litros (1,5%)
	Gás Natural (instalações+autocarros) Natural gas (premises+buses)		72 653 Nm <sup>3</sup> (4%)	8 619 Nm <sup>3</sup> (0,5%)
GRI EN6	Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável Energy-efficient or renewable energy based products and services	50		
GRI EN7	Iniciativas para redução do consumo indirecto de energia e a redução alcançada Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved		n.d.	n.d.
GRI EN8	Consumo total de Água segmentado por fonte Total water withdrawal by source	50		
	Rede Pública – Public network –		93 171 m <sup>3</sup>	82 242 m <sup>3</sup>
	Captações Subterrâneas - Underground sources -		47 910 m <sup>3</sup>	44 410 m <sup>3</sup>

CÓDIGO (GRI) CODE	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	Nº PÁG PAGE No.	RESULTADOS 2008 RESULTS 2008	RESULTADOS 2009 RESULTS 2009
GRI EN16	Emissões de gases com efeito de estufa Greenhouse gas emissions	49, 51		
	Autocarros - Gasóleo Buses - Diesel		53 280 t CO <sub>2</sub> (Inclui Biodiesel)	54 226 t CO <sub>2</sub> (Includes Bio-diesel)
	Autocarros - Gás Natural Buses - natural gas		3 419 t CO <sub>2</sub>	3 417 t CO <sub>2</sub>
	Total		56 699 t CO <sub>2</sub>	57 643 t CO <sub>2</sub>
	Energia eléctrica (modo eléctrico) Electricity (trams)		1 984 t CO <sub>2</sub>	1 746 t CO <sub>2</sub>
	Energia eléctrica (instalações) Electricity (premises)		2 468 t CO <sub>2</sub>	2 015 t CO <sub>2</sub>
GRI EN18	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa Initiatives to reduce greenhouse gases and reductions achieved	48 a 52	n.d.	n.d.
GRI EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso (COV) Emissions of ozone-depleting substances by weight (COV)	51	15 t	16 t
GRI EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> , e outras emissões atmosféricas significativas por tipo (emissões médias por autocarro) NO, SO, and other significant air emissions by type (average bus emissions)	51		
	Óxidos de azoto (NO <sub>x</sub> ) Nitrogen oxide (NO)		13,28 g/km	12,45 g/km
	Monóxido de Carbono (CO) Carbon monoxide (CO)		1,30 g/km	1,28 g/km
	Hidrocarbonetos (HC) Hydrocarbons (HC)		0,74 g/km	0,64 g/km
	Partículas (PT) Particles (PT)		0,34 g/km	0,28 g/km
GRI EN21	Total de efluentes líquidos Total water discharge	52	133 606 m <sup>3</sup>	122 100 m <sup>3</sup>
GRI EN22	Total de resíduos por tipo e por método de tratamento - Não inclui resíduos recolhidos pelos Serviços Municipalizados Total weight of waste by type and disposal method - Does not include waste collected by municipal services	52		
	• Resíduos perigosos n / hospitalares Total non hospital			
	Acumuladores Accumulators		15,6 t	9,6 t
	Águas e lamas oleosas Oily water and mud		566,5 t	477,6 t
	Trapos e serraduras contaminados, filtros de gasóleo e de óleo Cloth and contaminated sawdust, diesel and oil filters		32,4 t	41,9 t
	Fluido anticongelante Anti freeze		3,5 t	5,7 t
	Lâmpadas fluorescentes Fluorescent lights		0,9 t	0,7 t
	Óleos usados Used oil		81,8 t	70,5 t
	Solventes Solvents		3,0 t	0,8 t
	Veículos em fim de vida Vehicle write-offs		93,9 t	592,5 t
	Outros Others		2,7 t	0,5 t
	• Resíduos não perigosos Non-toxic waste			
	Sucata de ferro/folhanga Scrap iron		49,5 t	30,3 t
	Vidro Glass		24 t	12,4 t
	Calços de travão Brake pads		7,5 t	7,5 t
	Borrachas Rubber		10,2 t	11,6 t
	Papel e cartão Paper and cardboard		13,9 t	13,1 t
	Madeira Wood		43,3 t	22,9 t
	Entulho de obras Rubble		48,6 t	645,8 t
	Resíduos biodegradáveis de Jardim Biodegradable garden waste		-	77,2 t
	Resíduos indiferenciados Unseparated waste		176,8 t	83,4 t
	Outros Others		34,3 t	12,8 t

CÓDIGO (GRI) CODE	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	Nº PÁG PAGE No.	RESULTADOS 2008 RESULTS 2008	RESULTADOS 2009 RESULTS 2009
GRI EN26	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais Initiatives to mitigate environmental impact		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 Monetary value of significant fines for non-compliance with declarations, conventions, international treaties, national, regional or local environmental laws and regulations		n.a.	n.a.
GRI EN29	Impactes ambientais significativos do transporte Significant environmental impacts on transport	51, 52		
GRI EN30	Total de gastos e investimentos ambientais por tipo Total environmental protection expenditures and investment by type		Valor corrigido (inclui proveitos) Corrected figure (includes income)	
	Gestão de resíduos Waste treatment		288 626,53€	321 178,42€
	Efluentes líquidos (monitorização) Liquid waste (monitoring)		4 474,61€	4 459,80€

## INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL LABOUR PRACTICES INDICATORS

CÓDIGO (GRI) CODE	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	Nº PÁG PAGE No.	RESULTADOS 2008 RESULTS 2008	RESULTADOS 2009 RESULTS 2009
GRI LA1	Mão-de-Obra total, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho Total workforce by employment type and employment contract	35	No final do ano, o efectivo da CARRIS era constituído por um total de 2766 colaboradores. Staff at end-2008 numbered 2766.	No final do ano, o efectivo da CARRIS era constituído por um total de 2761 colaboradores. Staff at end-2008 numbered 2761.
GRI LA2	Criação de empregos e taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região Creation of employment, rate of employee turnover by age group, gender and region	36, 37	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. Admissions policy, above all in terms of crews, focuses on keeping quality and safety up to a very high standard. An adequate number of staff is also ensured for efficient operations..	
GRI LA3	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial. Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	35, 36		
GRI LA4	Percentagem de empregados representados por organizações sindicais Percentage of employees unionised	36	90,40%	90,40%
GRI LA7	Taxa de absentismo Rate of absenteeism	36	5,2% - Informação mais detalhada no Relatório e Contas 5,2% - more detailed information in the Annual Report	5,4% - Informação mais detalhada no Relatório e Contas 5,4% - more detailed information in the Annual Report
GRI LA10	Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria Average hours of training per year, per employee by employee category	37	68 574 horas de formação, abrangendo um total de 1 795 colaboradores 68 574 hours of training, covering 1 795 employees	63 784 horas de formação, abrangendo um total de 1 635 colaboradores 63 784 hours of training, covering 1 635 employees
GRI LA12	Percentagem de colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e de progressão na carreira Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews		86,50%	87,18%
GRI LA13	Proporção homem/mulher e outros indicadores de diversidade culturalmente apropriados Male/female proportion and other culturally suitable indicators of diversity	35	2531/ 235 (91,5% / 8,5%)	2521/ 240 (91,3%/ 8,7%)

**INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Direitos Humanos** SOCIAL PERFORMANCE INDICATORS: Human Rights

<b>CÓDIGO (GRI)CODE</b>	<b>DESCRIÇÃO DESCRIPTION</b>	<b>Nº PÁG PAGE No.</b>	<b>RESULTADOS 2008 RESULTS 2008</b>	<b>RESULTADOS 2009 RESULTS 2009</b>
GRI HR1	Impactes sobre os Direitos Humanos Impact on human rights		Código de Ética e de Conduta Code of Ethical Conduct	
GRI HR2	Percentagem de fornecedores e empresas contratadas submetidas a avaliações relativas a direitos humanos Policy and procedures or programmes focusing on non-discrimination		n.d.	n.d.
GRI HR4	Política global e procedimentos ou programas que previnam formas de Não-Discriminação Policy and procedures or programmes focusing on non-discrimination		n.d.	n.d.
GRI HR5	Política de liberdade de associação Policy on freedom of association	36	Os colaboradores da CARRIS têm direito à liberdade de associação, nomeadamente de sindicalização. Employees have the right to freedom of association, including unionisation.	

**INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Sociedade** SOCIAL PERFORMANCE INDICATORS: Society

<b>CÓDIGO (GRI)CODE</b>	<b>DESCRIÇÃO DESCRIPTION</b>	<b>Nº PÁG PAGE No.</b>	<b>RESULTADOS 2008 RESULTS 2008</b>	<b>RESULTADOS 2009 RESULTS 2009</b>
GRI SO1	Impactes sobre as comunidades Impact on communities	30 a 33 40 a 43	Ao longo de mais de um século de existência, a CARRIS contribuiu de forma decisiva para o fomento da cultura na cidade de Lisboa e para o desenvolvimento de uma memória colectiva comum a todos os lisboetas, mas também aos que passam pela capital e usufruem da rede de transportes disponível. For over a century, the company has made a decisive contribution to fostering culture in Lisbon and expanding a common collective memory for all Lisbon residents and also for all those who travel in the capital and use the public transport networks.	
GRI SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de risco à corrupção Percentage and total number of business units analysed for risks relating to corruption		n.d.	n.d.
GRI SO3	Percentagem de trabalhadores que efectuaram formação em políticas e práticas anti-corrupção Percentage of employees trained in anti-corruption policies and procedures		n.d.	n.d.
GRI SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção Actions taken in response to incidents of corruption		n.a.	n.a.
GRI SO8	Montantes das coimas e número total de sanções não monetárias por incumprimento de leis e regulamentos ambientais Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations		n.a.	n.a.

**INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Responsabilidade sobre o produto**  
**SOCIAL PERFORMANCE INDICATORS: Product responsibility performance**

<b>CÓDIGO (GRI) CODE</b>	<b>DESCRIÇÃO DESCRIPTION</b>	<b>Nº PÁG PAGE No.</b>	<b>RESULTADOS/COMENTÁRIOS RESULTS/COMMENTS</b>
GRI PR1	Políticas para preservar a Saúde e a Segurança do cliente Policies on health and safety of customers	30, 31	A melhoria das condições de acesso, segurança e conforto dos clientes foram consolidadas com a renovação da frota e com a instalação de sistemas de videovigilância. Improvements in access, safety and comfort for passengers were bolstered by the fleet renovation and installation of video surveillance systems.
GRI PR3	Informações sobre o produto e sua rotulagem Information on products and labelling	25, 27	SAEIP e SIP. SAEIP and SIP.  Informações relativas ao serviço, disponíveis nas paragens e no interior dos veículos. Information on service is available at bus/tram stops and inside the vehicles.
GRI PR5	Satisfação do cliente Customer satisfaction	35	O Inquérito de Satisfação do Cliente, com periodicidade anual, é realizado segundo o modelo ECSI "European Consumer Satisfaction Index". The company uses a customer satisfaction index to monitor attitudes, using the ECSI model "European Consumer Satisfaction Index".
GRI PR6	Observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio Programmes for adherence to laws, standards and voluntary codes related to marketing communication, including advertising, promotion and sponsorship	10, 18	Compromisso para com o Cliente e a Política de Qualidade são exemplos; a CARRIS é também membro da União Internacional de Transporte Público, entre outras associações. Examples are the passenger charter and the policy on quality; the company is also a member of UITP and other associations.
GRI PR8	Reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes Recorded complaints regarding breaches of customer privacy		A CARRIS cumpre rigorosamente as disposições legais relativamente à protecção de dados pessoais, no âmbito da utilização dos Sistemas de Vídeo-Vigilância e de todos os serviços que presta. The company complies rigorously with legislation on personal data protection in its video surveillance systems and all its services.
GRI PR9	Montante de coimas por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços Monetary value of fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services		n.a. n.a.



## INDICADORES OPERACIONAIS OPERATING INDICATORS

CÓDIGO (GRI) CODE	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	Nº PÁG PAGE No.	RESULTADOS 2008 RESULTS 2008	RESULTADOS 2009 RESULTS 2009
	Idade média dos veículos Average age of vehicles			
	Autocarros Buses	18	7,3 anos 7,3 years	6,3 anos 6,3 years
	Carros Eléctricos Average age of vehicles	50	13 anos 13 years	14 anos 14 years
	Veículos de Serviço Público (tipificação) Vehicles in use (by type)			
	AUTOCARROS BUSES	12		
	• Minis Minis		36	36
	• Médios Medium size		9	20
	• Standard Standard			
	- Gasóleo Diesel		567	547
	- Gás Natural Natural gas		37	57
	• Articulados Articulated		100	90
	CARROS ELÉCTRICOS TRAMS	12		
	- Ligeiros históricos Historic light		39	39
	- Articulados Articulated		10	10
	- Reserva Back-up		8	8
	- Turismo Tourist		10	10
	ASCENSORES FUNICULARS		6	6
	ELEVADORES LIFTS		2	2
	Passageiros transportados no modo autocarro Passengers carried - buses	12	216,1 milhões million	221,5 milhões million
	Passageiros transportados no modo eléctrico Passengers carried - trams	12	18,3 milhões million	19 milhões million
	Intensidade de tráfego – autocarros (Veículos x km) Traffic intensity – buses (Vehicles x km)	30	39 114 184 km	39 585 640 km
	Intensidade de tráfego – modo eléctrico (Veículos x km) Traffic intensity – trams (Vehicles x km)	30	1 894 503 km	1 991 455 km
	Extensão da Rede de Autocarros Length of the bus network	12	670 km	670 km
	Extensão da Rede de Eléctricos Length of the tram network	12	48 km	48 km
	N.º de Incidentes, em exploração Number of accidents during service	31, 32	2 842	3106
	N.º de Acidentes, em exploração Number of accidents during service	31	1 911	1737
	Número de reclamações de Clientes Number of customer complaints	32, 33	2154 reclamações de serviço e 846 queixas sobre o pessoal 2,154 complaints relating to services and 846 complaints about company staff	2144 reclamações de serviço e 846 queixas sobre o pessoal 2,144 complaints relating to services and 846 complaints about company staff
	Tempo médio de resposta a Clientes Average response time to customers	33	4,8 dias days	6,1 dias days
	Taxa de ocupação Load factor			
	Autocarros Buses	12	20%	21%
	Eléctricos Trams	12	24%	24%

## INDICADORES OPERACIONAIS OPERATING INDICATORS

CÓDIGO (GRI) CODE	DESCRIÇÃO DESCRIPTION	Nº PÁG PAGE No.	RESULTADOS 2008 RESULTS 2008	RESULTADOS 2009 RESULTS 2009
	Peso de corredores BUS (km) Proportion of bus lanes (km)	12	73,3 km do total da Rede de autocarros (10,9%) 73.3 km of the total bus network (10.9%)	74,8 km do total da Rede de autocarros (11,2%) 74.8 km of the total bus network (11.2%)
	ISC – Índice da Satisfação do Cliente CSI – Customer Satisfaction Index	35	64,6%	65,1%

Legenda: GRI - "Global Report Initiative" ; n.a. - não aplicável ; n.d. - não disponível  
Key: GRI - "Global Report Initiative" ; n.a. - not applicable ; n.d. - not available

Edição e Revisão  
Revision and Edition  
CARRIS – Companhia Carris de Ferro de Lisboa S.A.

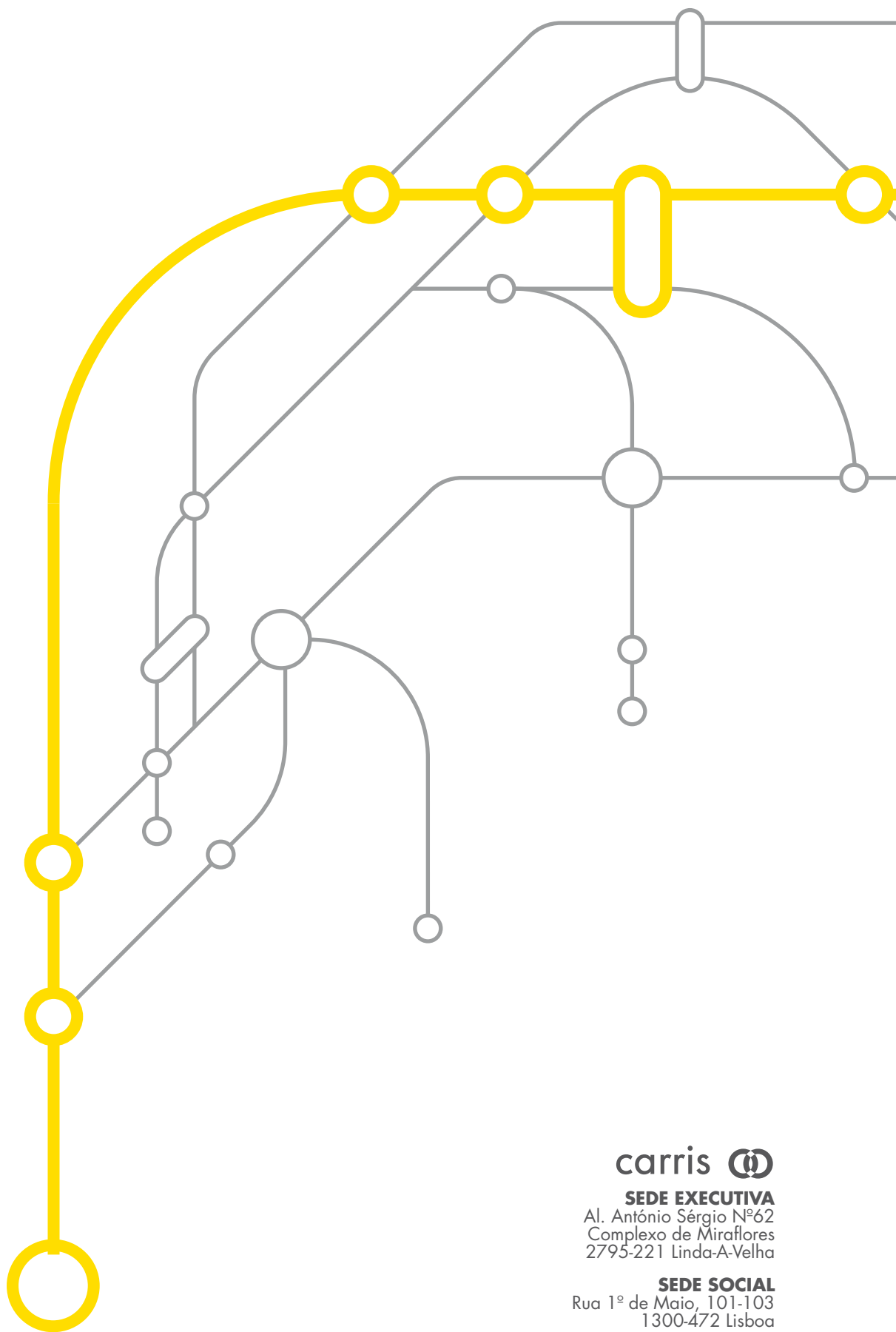
Tiragem  
Edition  
50

Depósito Legal  
Legal Deposit  
262568/07

Design e Produção  
Design and Production  
POP Communication Group

Pré-impressão e Arte-final  
Pre-press and Artwork  
P'ós Gráficos

ICL/DIV48/2010/0



**carris** 

**SEDE EXECUTIVA**  
Al. António Sérgio Nº62  
Complexo de Miraflores  
2795-221 Linda-A-Velha

**SEDE SOCIAL**  
Rua 1º de Maio, 101-103  
1300-472 Lisboa

[www.carris.pt](http://www.carris.pt)

