

# CÓDIGO DE ÉTICA

carris 

Transportes de Lisboa



## Índice

1.	MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.....	3
2.	ENQUADRAMENTO .....	4
	a. Missão.....	4
	b. Visão .....	4
	c. Estratégia.....	4
3.	VALORES CARRIS.....	5
4.	PRINCÍPIOS CARRIS.....	7
5.	GOVERNAÇÃO CORPORATIVA .....	9
	a. Governo Societário .....	9
	b. Transparência e Prevenção da Corrupção.....	9
6.	AS PARTES INTERESSADAS DA CARRIS .....	10
7.	Relação com as Partes Interessadas Significativas.....	11
	a. Relação com Colaboradores .....	11
	b. Relação com Fornecedores.....	12
	c. Relação com Clientes .....	12
	d. Relação com Comunidade .....	13
8.	Atualizações.....	14
9.	Promoção e cumprimento do Código de Ética.....	15
10.	Anexos .....	16



## **1. MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

As disposições do presente Código de Ética, enquanto conjunto de regras éticas que se impõem à consciência coletiva como modelo comportamental, proporcionam uma base sólida sobre a qual assenta a nossa unidade de pensamento e de ação, devendo ser uma referência fundamental para o desempenho empresarial, para a prática profissional dos seus colaboradores e das empresas suas participadas CARRISTUR e CARRISBUS, bem como para o seu relacionamento social, institucional e ambiental.

O modo como uma empresa é vista no mercado resulta não apenas dos seus resultados, mas, também do modo como se relaciona com as suas Partes Interessadas e do modo como os seus Colaboradores se relacionam entre si e com o exterior. Numa empresa com a visibilidade e a função social da CARRIS, este aspeto torna-se ainda mais relevante.

Naturalmente, uma Empresa não se torna ética pelo mero facto de elaborar um código. Uma Empresa ética é uma Empresa cujos colaboradores se habituaram a pensar e a agir eticamente, tal como se verifica na CARRIS há já longas décadas.

Esta quarta versão do Código de Ética resulta da decisão de rever o Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, implementado na Empresa em 2011 e certificado, desde 2012, de acordo com os requisitos da norma NP 4469-1 e em alinhamento com a NP ISO 26000, visando cumprir o compromisso assumido de melhoria contínua e de incrementar o nível de satisfação das Partes Interessadas que, direta ou indiretamente, condicionam as decisões e atividades da Empresa.

O Conselho de Administração

Julho de 2014



## **2. ENQUADRAMENTO**

O Código de Ética tem por finalidade enquadrar os Princípios e Valores Estruturantes, num conjunto de regras éticas que se impõem à consciência coletiva como modelo comportamental e que devem ser observadas na ação quotidiana como instrumento de melhoria de desempenho.

O Código de Ética é aplicável aos Colaboradores da CARRIS e das empresas suas participadas, nomeadamente membros de órgãos sociais, dirigentes e restantes colaboradores, bem como a quaisquer pessoas ou entidades que prestem serviços às empresas atrás referidas, a título permanente ou ocasional. Não se exclui porém, a possibilidade das empresas participadas adotarem, no âmbito das respetivas atividades, normas de conduta próprias em complemento das presentes.

### **a. Missão**

A missão da CARRIS consiste na prestação do serviço de transporte público urbano de superfície de passageiros, orientada por critérios de Sustentabilidade, i.e. pelo desenvolvimento que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades.

### **b. Visão**

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

### **c. Estratégia**

Decorrente da estratégia definida, assente nos vértices de eficiência, qualidade e mercado a CARRIS tem vindo, desde 2005, a implementar formalmente um conjunto de sistemas de gestão, quer na área da Qualidade, quer ao nível Ambiental, de Segurança e Saúde no Trabalho e de Responsabilidade Social.

Progressivamente, estes diversos sistemas foram certificados por entidades competentes, encontrando-se assimilados no Sistema de Gestão Integrado (SGI), cujos princípios gerais se encontram descritos na Política do Sistema de Gestão Integrado. (<http://www.carris.pt/pt/sustentabilidade/>)



### **3. VALORES CARRIS**

Na sequência da auscultação aos Colaboradores, foram definidos os seguintes valores:

#### **EXCELÊNCIA**

- Temos um desempenho eficaz e eficiente;
- Oferecemos um transporte pontual e regular;
- Garantimos um transporte cómodo e viagens tranquilas;
- Estamos disponíveis para o Cliente e outras Partes Interessadas;
- Procuramos fazer sempre melhor com os meios e recursos disponíveis.

#### **QUALIDADE**

- Oferecemos continuamente um serviço que satisfaça as necessidades dos Clientes;
- Contribuímos para uma mobilidade sustentável;
- Trabalhamos para superar as expectativas dos Clientes.

#### **INOVAÇÃO**

- Procuramos continuamente novas soluções para responder aos desafios diários;
- Valorizamos o espírito inovador e a iniciativa individual;
- Mantemos o espírito aberto relativamente a novos métodos de trabalho, abordagens e metodologias;
- Partilhamos metodologias inovadoras potenciadoras da produtividade.

#### **RIGOR**

- Asseguramos um desempenho eficaz com elevados níveis de profissionalismo e competência;
- Empenhamo-nos na procura de soluções eficazes e eficientes para alcançar os nossos objetivos;



- Assumimos a responsabilidade das nossas decisões, a nível individual e organizacional;
- Cumprimos os compromissos com os Clientes, Colaboradores e outras Partes Interessadas;
- Somos profissionais e competentes;
- Somos exigentes, mas flexíveis.

## **SUSTENTABILIDADE**

- Contribuímos para a mobilidade sustentável, desenvolvendo a nossa atividade sem comprometer o futuro;
- Melhoramos continuamente o nosso serviço respeitando a sociedade e o ambiente;
- Conhecemos e consideramos as expectativas e os interesses das partes interessadas;
- Procuramos assegurar a sustentabilidade económica.



## 4. PRINCÍPIOS CARRIS

### **Respeito e proteção dos direitos humanos**

Consideramos que está no âmbito das nossas responsabilidades o respeito pelos direitos humanos, porque reconhecemos a sua importância e a sua universalidade. Atuar de acordo com este princípio significa não infringir os direitos de outros e recusar-se a aceitar passivamente situações em que possa existir violação desses direitos.

### **Conduta Ética**

Atuamos segundo os valores da integridade e da responsabilidade no desenvolvimento da nossa atividade, bem como nas relações internas e externas. Esta conduta traduz-se na preocupação com as pessoas, o ambiente, as comunidades onde operamos e a sociedade, bem como no empenho em minimizar o impacto das decisões e atividades da CARRIS considerando os interesses das partes interessadas.

### **Cumprimento da lei e outra regulamentação aplicável à nossa atividade**

Comprometemo-nos a zelar pelo cumprimento da lei, bem como de outras normas regulamentares aplicáveis à nossa atividade, incluindo o respeito pelos direitos de propriedade e do conhecimento. No sentido da observância deste princípio socorremo-nos de diversos instrumentos que nos permitem conhecer as leis e regulamentos que se nos aplicam, dando conhecimento e orientações aos nossos Colaboradores para agirem em conformidade com os mesmos.

### **Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente**

Comprometemo-nos a respeitar as convenções e declarações reconhecidas internacionalmente, para além do estrito cumprimento da lei.

### **Respeito pelos interesses das partes interessadas**

Reconhecemos a importância da conciliação de interesses entre a empresa e as suas partes interessadas pelo que adotamos em relação às mesmas uma postura colaborativa. Esta postura evidencia-se no reconhecimento do direito das partes interessadas da CARRIS em serem ouvidas, no respeito e consideração dos seus interesses e no dever de responder às suas legítimas preocupações.

### **Responsabilização**

Responsabilizamo-nos pelas ações e impactes decorrentes da nossa atividade na sociedade, economia e ambiente. Prestamos contas da nossa conduta disponibilizando informação de gestão e indicadores de desempenho às partes interessadas. Estamos disponíveis para analisar as necessidades



de informação adicional face aos legítimos interesses e preocupações das partes interessadas.

### **Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente**

Atuamos com responsabilidade relativamente ao ambiente, trabalhando proactivamente para mitigar esses impactes, desde logo privilegiando a utilização de tecnologia não poluente - privilégio à prevenção da poluição na origem, assegurando uma eficiente gestão energética e gestão de resíduos. Recorremos à NP EN ISO 14001 como ferramenta de apoio para abordar as questões ambientais de forma sistemática e nos casos em que existem riscos significativos para o ambiente, aplicamos o princípio da precaução.

### **Integrar os aspetos da responsabilidade social no Sistema de Gestão Integrado**

A responsabilização pelos impactes da nossa atividade implicou a identificação dos nossos aspetos da responsabilidade social diretos e indiretos. A gestão dos mesmos é assegurada pela integração destes aspetos nos processos de tomada de decisão da CARRIS através do Sistema de Gestão Integrado.

A CARRIS é uma empresa orientada para a melhoria contínua, sendo mesmo pioneira no setor, em diversas áreas. Neste sentido, pretende-se alcançar melhores níveis de desempenho com a implementação do sistema de gestão da responsabilidade social.

### **Atuar com transparência em todas as relações internas e externas**

Assumimos a transparência como um princípio de conduta, disponibilizando informação precisa e ajustada no tempo sobre as suas políticas, práticas e processos operacionais, na medida em que os mesmos podem ter impacte na sociedade ou no ambiente, rejeitando qualquer forma de atuação enganadora, por ação, omissão ou alteração da realidade. Da mesma forma combatemos a corrupção, sensibilizando internamente e definindo normas que visam prevenir a ocorrência destas práticas no desenvolvimento das nossas atividades.





## **5. GOVERNAÇÃO CORPORATIVA**

### **a. Governo Societário**

São princípios orientadores da Gestão da CARRIS:

- A implementação de uma filosofia de gestão profissionalizada, baseada nas competências adequadas e no incremento da capacidade produtiva segundo os mais exigentes parâmetros de qualidade, em prol do cumprimento da sua missão;
- Adoção das melhores práticas de gestão, segundo os princípios de bom governo das empresas públicas;
- O desenvolvimento de uma cultura organizacional orientada para a excelência do desempenho, através da utilização de um conjunto de práticas empresariais de referência, que possibilitem à empresa o sucesso no caminho da procura da sustentabilidade empresarial, assente, fundamentalmente, numa nova filosofia de gestão que contemple as dimensões económica, ambiental, social e ética.

### **b. Transparência e Prevenção da Corrupção**

A CARRIS, através do cumprimento dos seus Princípios, adota uma postura preventiva e proactiva na vigilância e deteção de situações de fraude e corrupção, pelo que os Colaboradores devem:

- Rejeitar dar ou receber qualquer oferta ou pagamento, que seja ou possa ser considerado um suborno, bem como qualquer outra forma de corrupção, ativa ou passiva, de forma a assegurarem um comportamento profissional ético;
- Denunciar quaisquer tentativas de suborno ou corrupção, bem como os seus agentes.

A CARRIS dispõe de um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, que se destina à área de compras da Empresa, onde são identificados os principais riscos e respetivas medidas de gestão.



## 6. AS PARTES INTERESSADAS DA CARRIS

A CARRIS estabelece com a generalidade das suas partes interessadas, internas e externas, relações que se caracterizam pela clareza, coerência, verdade e transparência, tendo subjacente os valores e os princípios consagrados neste Código. As relações devem assentar numa cooperação ativa e plena com as partes interessadas, numa lógica de Responsabilidade Social, atendendo quer a critérios de eficiência empresarial, quer de respeito, consideração e resposta aos interesses das partes envolvidas.

Na relação com as suas partes interessadas, a CARRIS rege-se por:

- Comunicar exclusivamente através dos serviços competentes;
- Comunicar com as partes interessadas através de vários suportes/meios (presencial, correio postal/eletrónico e telefónico) consoante o tipo de informação a transmitir e a(s) parte(s) interessada(s) envolvida(s);
- Prestar atempadamente informação pertinente às partes interessadas sobre as decisões e atividades da Empresa;
- Condicionar a comunicação a partes interessadas exteriores sobre informações de carácter sensível para a atividade da Empresa.

De acordo com o nível de significância determinado para cada parte interessada que interage com a Empresa, foram definidas como Significativas as seguintes Partes Interessadas: Colaboradores; Clientes; Fornecedores e Comunidade. Face a estas, a CARRIS assume uma responsabilidade acrescida de as consultar e de atender às suas expectativas, visando o aumento progressivo do seu grau de satisfação.





## **7. Relação com as Partes Interessadas Significativas**

### **a. Relação com Colaboradores**

No relacionamento com os Colaboradores, a CARRIS compromete-se a:

- Respeitar a dignidade e direitos das pessoas, não permitindo práticas discriminatórias ou que, de qualquer forma, atentem contra a dignidade pessoal e profissional dos Colaboradores, a igualdade de oportunidades ou a liberdade de expressão, de associação e de negociação coletiva;
- Promover a adequação à função e a formação contínua, como contributo para o desenvolvimento profissional, bem como a difusão de informação pertinente, visando a melhoria do desempenho profissional, imprescindível para a prossecução das estratégias, objetivos e metas empresariais;
- Observar critérios objetivos na avaliação de desempenho e de competências, reconhecendo e premiando o bom desempenho, fomentando a motivação, a criatividade e a cooperação;
- Criar e otimizar as condições de saúde, higiene e segurança no trabalho, garantindo, ainda, a salvaguarda da integridade moral dos Colaboradores e não permitindo qualquer forma de coação moral ou psicológica.

Os Colaboradores no desenvolvimento das suas atividades profissionais devem:

- Observar os princípios consagrados neste Código e noutros regulamentos e legislação aplicáveis, devendo todas as suas ações serem orientadas pelos valores empresariais elegidos;
- Zelar pela proteção e preservação do património da CARRIS, utilizando os bens que lhes são facultados de uma forma eficiente, não os usando direta ou indiretamente em proveito pessoal ou de terceiros e evitando o desperdício;
- Guardar sigilo de informações ou conhecimentos respeitantes à vida da Empresa, muito especialmente se tiverem natureza reservada ou sigilosa, bem como não divulgar qualquer tipo de informação falsa, injuriosa ou difamatória;
- Atuar de forma educada e assertiva, no relacionamento interpessoal, evitando atitudes discriminatórias ou outras formas de coação, promovendo um bom ambiente de trabalho e uma imagem favorável da Empresa;
- Evitar qualquer situação suscetível de originar um conflito de interesses com a CARRIS;

Entende-se que existe conflito de interesses sempre que o Colaborador tenha, direta ou indiretamente, um interesse pessoal de que possa retirar potencial vantagem para si próprio ou terceiros, e que possa prejudicar os interesses da CARRIS;

Sempre que os Colaboradores tenham conhecimento ou suspeição deste tipo de situação, devem informar o seu superior hierárquico de



modo a ser encontrada uma solução que permita ultrapassar o conflito de interesses;

- Agir com lealdade e disponibilidade e refletir a posição da CARRIS em qualquer contacto formal ou informal com representantes de entidades externas.

Os Colaboradores não podem exercer atividades profissionais externas suscetíveis de gerar conflito de interesses com a CARRIS.

### **b. Relação com Fornecedores**

Nas relações com os fornecedores, visando a prossecução dos Valores e Princípios estabelecidos pelo presente Código, a CARRIS compromete-se a:

- Promover uma seleção rigorosa, assente em processos transparentes, e que privilegie não só as condições comerciais mas o cumprimento dos requisitos legais e o comportamento ético dos fornecedores;
- Cumprir as condições contratuais negociadas, exigindo da parte dos fornecedores o integral cumprimento das suas obrigações, bem como a observância das boas práticas e regras subjacentes à atividade em causa;
- Cooperar com os fornecedores, promovendo uma relação de parceria leal, fundamental à otimização da qualidade do produto ou da prestação do serviço.

### **c. Relação com Clientes**

A CARRIS, na sua relação com clientes, compromete-se a:

- Desenvolver a Rede, de modo a que qualquer ponto da Cidade tenha uma paragem a uma distância aceitável, tendo em consideração as condições e especificidades locais, assim como as necessidades dos Clientes, especialmente os que apresentam mobilidade reduzida;
- Definir os horários de forma ajustada à procura, adotando rapidamente as medidas corretivas que se revelem necessárias;
- Disponibilizar informação clara e correta;
- Promover ações que garantam a segurança dos Clientes;
- Adotar medidas que assegurem a regularidade, em colaboração com as entidades gestoras da via pública;
- Desenvolver a rede de vendas, facilitando a aquisição de títulos de transporte;
- Manter as viaturas em bom estado de conservação e limpeza;
- Assegurar a qualidade dos Recursos Humanos da Empresa;
- Cumprir os requisitos legais quanto a emissões poluentes, contribuindo para a proteção do meio ambiente;
- Avaliar periodicamente, através de inquérito específico, o nível de satisfação dos Clientes;



- Atender às reclamações e sugestões dos Clientes como fonte de informação para a melhoria contínua do serviço.

Os Clientes da CARRIS devem:

- Utilizar o título de transporte adequado, o qual deverá ser validado no início de cada viagem;
- Não fumar dentro do veículo;
- Ter um comportamento civilizado durante a utilização do serviço oferecido;
- Respeitar as normas da CARRIS referentes ao transporte de bagagem e/ou animais;
- Evitar sujar os veículos e produzir ruído que possa incomodar os outros passageiros;
- Apresentar uma atitude cívica e respeitadora em relação ao Tripulante, pessoal da Fiscalização e a outros Clientes;
- Colaborar com os passageiros idosos e de mobilidade reduzida, sempre que necessário;
- Não interferir com o Tripulante quando o veículo se encontra em movimento;
- Indicar claramente a intenção de entrar/sair do veículo, efetuando tais atos com a maior brevidade possível, de modo a não afetar a regularidade do serviço.

#### **d. Relação com Comunidade**

No relacionamento com a comunidade, a CARRIS rege-se pelos seguintes princípios:

- Contribuir para a promoção e preservação da qualidade de vida da população, designadamente do meio ambiente em que se insere;
- Implementar medidas que promovam a participação ativa na formação de capital humano, realizando a sua atividade de acordo com as melhores práticas comerciais;
- Colaborar com as comunidades locais tendo em vista o desenvolvimento económico, social e cultural das populações;
- Manter o diálogo e o bom relacionamento para a promoção dos interesses das comunidades locais.



## **8. Atualizações**

O presente código será objeto de revisões ou atualizações sempre que se entender necessário ou sempre que se verificarem revisões nos Valores e Princípios da Organização.



## **9. Promoção e cumprimento do Código de Ética**

A CARRIS disponibiliza o presente Código a todos os Colaboradores, que devem consultá-lo e respeitá-lo no exercício da sua atividade, sendo passível de procedimento disciplinar o desvio ao cumprimento das normas de conduta estabelecidas no presente Código de Ética.

Todas as Partes Interessadas podem colocar qualquer dúvida ou solicitar esclarecimentos, reportar alguma ocorrência ou situação irregular que possa violar as normas deste Código, através dos meios existentes para o efeito.



## 10. Anexos

### ANEXO 1 – DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS (ABREVIADA)

#### DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS (ABREVIADA)

---

Artigo	Direito à igualdade
Artigo	Livre de discriminação
Artigo	Direito à vida, liberdade e segurança pessoal
Artigo	Livre de escravatura
Artigo	Livre de tortura e tratamento degradante
Artigo	Direito ao reconhecimento da personalidade jurídica
Artigo	Direito à igualdade perante a lei
Artigo	Direito a um recurso por tribunal competente
Artigo	Livre de detenção arbitrária e exílio
Artigo	Direito a uma justa audiência pública
Artigo	Direito a ser considerado inocente antes de comprovada culpa
Artigo	Livre de interferência com a privacidade, família, lar e correspondência
Artigo	Livre de se movimentar dentro e fora do país
Artigo	Direito de asilo devido a perseguição de outros países
Artigo	Direito a nacionalidade e liberdade de a alterar
Artigo	Direito a casar e constituir família
Artigo	Direito à propriedade
Artigo	Liberdade de crença e religião
Artigo	Liberdade de opinião e informação
Artigo	Liberdade de reunião e de associação pacíficas
Artigo	Liberdade de participar no Governo e a eleições livres
Artigo	Direito à segurança social
Artigo	Direito a trabalho satisfatório e a aderir a sindicatos
Artigo	Direito ao descanso e lazer
Artigo	Direito a um adequado nível de vida
Artigo	Direito à educação
Artigo	Direito a participar na vida cultural da comunidade
Artigo	Direito à ordem social e internacional na qual os direitos humanos
Artigo	Deveres para com a comunidade são essenciais para o livre e pleno
Artigo	Livre de interferência pessoal e do Estado nos direitos acima

---

Fonte: Business and Human Rights Initiative (2010), "How to do business with respect for Human Rights: A guidance tool for companies," The Hague: Global Compact Network Netherlands.

Saiba mais em:

<http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por>

ou

<http://dre.pt/comum/html/legis/dudh.html>



## **CONTACTOS**

Alameda António Sérgio, n.º62  
Complexo de Miraflores  
2795-221 Linda-a-Velha  
213 500 115  
[atendimento@carrismetropolitano.pt](mailto:atendimento@carrismetropolitano.pt)