

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013

carris 

Transportes de Lisboa

ÍNDICE

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	3
I - ENQUADRAMENTO DA EMPRESA	5
1. HISTÓRIA DA EMPRESA	5
2. MISSÃO, VISÃO E ESTRATÉGIA	10
3. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA	12
4. ATIVIDADE OPERACIONAL DE TRANSPORTE	13
4.1. Modo Autocarro	13
4.2. Modo Elétrico	13
4.3. Serviço para Pessoas Portadoras de Deficiência/Mobilidade Reduzida	14
4.4. Central de Comando de Tráfego (CCT)	14
5. CARACTERIZAÇÃO E RELAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS	15
II - ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE	18
1. POLÍTICAS-CHAVE E INICIATIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	18
2. GESTÃO DA INOVAÇÃO	19
2.1. Espaço Inovação / Plataforma de Gestão de Ideias	19
2.2. Prémios “Inovação CARRIS”	20
2.3. Inquéritos à Inovação	21
2.4. “Innovation Scoring” da COTEC	21
3. “BENCHMARKING” E RELAÇÕES INTERNACIONAIS	21
4. ANÁLISE DO ANO DE 2013	23
4.1. Frota de Autocarros	23
4.2. Manutenção e Gestão de Garantias do Material Circulante	23
4.3. Rede e Plano da Oferta	24
4.4. Melhoria das Condições de Circulação	24
4.5. Sistema de Gestão Integrado (SGI) – Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social	25
4.6. Sistemas Telemáticos	26
4.7. Rede de Vendas da CARRIS	28
4.8. Sistema Tarifário	29
4.9. Desenvolvimento e Inovação - Ações	30
5. OBRIGAÇÕES E PROJETOS FUTUROS MAIS RELEVANTES	33
III – RESPONSABILIDADES	37
1. RESPONSABILIDADE ECONÓMICA	37
2. RESPONSABILIDADE SOCIAL	38
2.1. Processo de Certificação	38
2.2. Desenvolvimento Organizacional	38
2.3. Clientes	42
2.4. Colaboradores / Recursos Humanos	48
2.5. Banda de Música dos Empregados da CARRIS	54
2.6. Grupo Desportivo da CARRIS	55
2.7. Associação de Reformados da CARRIS - ARECA	55
2.8. Comunidade	56
3. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E POLÍTICA ENERGÉTICA	61
3.1. Aquisição de Bens e Serviços	61
3.2. Gestão de Energia - Instalações	61
3.3. Gestão de Energia - Atividade de Transporte	64
3.4. Material Circulante – Propulsões / Combustíveis	67
3.5. Emissões Poluentes e de Gases com Efeito de Estufa	68
3.6. Ruído	69
3.7. Gestão da Água	69
3.8. Gestão dos Resíduos	70
3.9. Gestão dos Efluentes Líquidos	71
IV – GRELHA DE INDICADORES 2013	73
CONSIDERAÇÕES FINAIS	79

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O presente relatório identifica e caracteriza as principais medidas e projetos, na área da Sustentabilidade, quer os desenvolvidos ao longo de 2013, quer os que se preconizam no futuro próximo.

A CARRIS tem procurado alterar comportamentos e modelos organizacionais e orientar as suas ações e decisões na perspetiva da Sustentabilidade, privilegiando, não só os aspetos económicos, energéticos e ambientais, mas também, a responsabilidade social, a inovação, a qualidade e a segurança, dando, ainda, especial atenção aos aspetos culturais da vida da cidade de Lisboa.

Ao longo dos últimos anos, a CARRIS modernizou-se e tornou-se uma empresa mais sustentável, com a otimização dos recursos disponíveis e a melhoria da qualidade do serviço, promovendo a qualidade de vida em Lisboa e na área metropolitana. A consolidação, em 2013, do processo de integração operacional da CARRIS e do METROPOLITANO DE LISBOA constituiu, também, um marco importante nesse sentido.

Porém, a atividade da empresa continua fortemente condicionada por questões exógenas - condições de circulação desfavoráveis e níveis de procura aquém do desejável - que limitam, em parte, os benefícios potenciais subjacentes às ações concretizadas.

Num enquadramento adverso, resultante dos atuais constrangimentos financeiros, temos consciência do muito que é necessário fazer e da exigência e responsabilidade que temos de assumir, para que a CARRIS continue a consolidar o seu desempenho e a apostar na inovação e na procura de novas soluções de mobilidade, mais eficientes e mais sustentáveis.

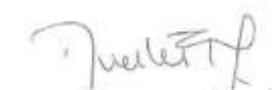
O Conselho de Administração



Dr. Pedro Gonçalo de Brito Bogas



Dr. Luis Carlos Antunes Barroso



Dra. Maria Manuela Bruno de Figueiredo



ENQUADRAMENTO
DA EMPRESA

carris 

Transportes de Lisboa

I - ENQUADRAMENTO DA EMPRESA

1. HISTÓRIA DA EMPRESA

1872

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

1873

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

Em 14 de fevereiro a Câmara Municipal de Lisboa aprova o trespasse daquela concessão para a empresa Companhia Carris de Ferro de Lisboa.

Em 17 de novembro é inaugurada a primeira Linha de "Americanos".

1876

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

1897

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

1901

Em 31 de agosto é inaugurado o serviço de elétricos.

1912

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

1944

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

1973

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

1975

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

1991

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

1995

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

1996

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

2000

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

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

2001

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

2003

Início de um processo de reestruturação global e de modernização da empresa, destacando-se a renovação de mais de metade da frota de autocarros. Este processo é projetado a 3 anos, com a

aquisição de 408 novos veículos Euro 3, a fornecer a partir de 2004 (40 minis e 368 “standard” dos quais 20 a gás natural).

Início do fornecimento do Sistema de Bilhética sem contacto.

2004

Otimização do Sistema de Bilhética sem contacto com o lançamento dos novos suportes eletrónicos para os títulos de transporte, cartão “Lisboa Viva” e cartão “7 Colinas”.

2005

Início do processo de externalização da manutenção de autocarros.

2006

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

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

A 9 de setembro é lançada a 1ª fase da “REDE 7”, refletindo uma renovação global da Rede, caracterizada por menor sobreposição e maior articulação com as Linhas de METROPOLITANO, bem como maiores níveis de frequência.

A 20 de outubro é assinada, em Bilbao, a Carta de Compromisso da UITP – União Internacional do Transporte Público - com o Desenvolvimento Sustentável, como “Pledge Charter Signatory”.

2007

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

Continuação do processo de certificação de serviços com a certificação (em maio) de mais 18 Linhas.

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

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

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

2008

É lançada a 2ª fase da “REDE 7”.

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

A CARRIS ficou em 8º lugar no “ranking” “Responsabilidade Climática: Índice ACGE” - elaborado pela Euronatura.

Em abril é obtida a certificação do Sistema de Gestão Ambiental através da NP EN ISO 14001:2004.

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

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

Consolidação do processo de renovação da frota com a entrada ao serviço de mais 40 autocarros, 20 médios (Euro 4) e 20 articulados (Euro 5).

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

2009

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

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

Aquisição de mais 60 autocarros “standard” (40 de propulsão Diesel Euro 5 e 20 a gás natural EEV).

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

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

2010

Aquisição de mais 30 autocarros articulados Euro 5, com livre acesso à Internet.

É lançada a 3ª fase da “REDE 7”.

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

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

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

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

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

2011

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

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

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

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

2012

Início do processo de integração operacional entre a CARRIS e o METROPOLITANO DE LISBOA.

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

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

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

Recursos Humanos.

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

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

2013

Consolidação do processo de integração operacional entre a CARRIS e o METROPOLITANO DE LISBOA.

A CARRIS foi considerada, pelo 7º ano consecutivo, como uma das “Melhores Empresas para Trabalhar”, em Portugal, destacando-se na categoria de “Maior variação positiva na satisfação dos colaboradores”.

A CARRIS foi distinguida, com o 2º lugar, no Prémio Excelência no Trabalho, na categoria de Grandes Empresas com mais de 1000 colaboradores.

2. MISSÃO, VISÃO E ESTRATÉGIA

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

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

A CARRIS disponibiliza uma rede servida por linhas de autocarros / elétricos / ascensores e elevador, que assegurou, em 2013, o transporte a cerca de 174,5 milhões de passageiros.

Compromisso para com o cliente

A CARRIS assume na sua missão, perante o cliente, o compromisso de:

- Desenvolver a Rede, para que qualquer ponto da cidade tenha uma paragem a uma distância aceitável;
- Definir os horários de forma ajustada à Procura, adotando rapidamente medidas corretivas que se revelem necessárias;

- Disponibilizar uma Informação clara e correta;
- Promover ações que garantam a Segurança do cliente;
- Adotar medidas que assegurem a Regularidade, em colaboração com as entidades gestoras da via pública;
- Desenvolver a Rede de Vendas e concretizar as melhores formas para facilitar a aquisição de títulos de transporte;
- Manter os veículos em bom estado de conservação e limpeza;
- Assegurar a qualidade dos recursos humanos da empresa;
- Cumprir os requisitos legais quanto a emissões poluentes, contribuindo para a proteção do meio ambiente;
- Avaliar periodicamente, através de inquérito específico, o grau de satisfação do cliente;
- Atender às reclamações e sugestões do cliente como fonte de informação para a melhoria contínua do serviço.

Princípios e Valores Estruturantes

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

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

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

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

Quer os Princípios, quer os Valores Estruturantes encontram-se consagrados no código de ética da empresa.

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**.

<p>CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO •</p> <p>Direção Comercial • Tarifário e Mercado Vendas</p> <p>Direção Financeira e de Controlo de Gestão • Contabilidade Operações Financeiras e Tesouraria Planeamento e Controlo de Gestão</p> <p>Direção de Logística e Tecnologias de Informação • Apoio Geral Aprovisionamentos Conservação do Património Imobiliário Gestão de Contratos Tecnologias de Informação</p> <p>Direção de Gestão de Pessoas e Capital Humano • Gestão de Capital Humano Gestão Laboral Gestão de Pessoas Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho</p> <p>Gab. Apoio Jurídico e Contencioso • Gab. Inovação e Desenvolvimento •</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Provedor do Cliente • Secretaria Geral Apoio Técnico e Documentação Museu Relações Públicas • Unid. Controlo Operacional e Planeamento da Rede Controlo de Tráfego Fiscalização Planeamento Operacional • Unid. Coordenação de Transportes Estação de Santo Amaro Estação de Miraflores Estação da Musgueira Estação da Pontinha • Gab. Auditoria, Qualidade e Segurança Auditoria Normalização e Certificação • Gab. Desenvolvimento Organizacional e Relações Internacionais • Gab. Marketing
--	--

4. ATIVIDADE OPERACIONAL DE TRANSPORTE

4.1. Modo Autocarro

• A **Rede de Autocarros** é composta por 72 Linhas/Carreiras regulares, sendo 53 urbanas e 19 suburbanas, em que se incluem 6 Linhas da rede da madrugada. Para além destas existem ainda 3 em regime de exploração conjunta CARRIS - Carristur.



A Rede estende-se por 669 km, sendo 67,9 km (10,1%) em corredores reservados a transportes públicos (faixas BUS).

• A **Frota de Autocarros** de Serviço Público é composta por 632 veículos que, no final do ano de 2013, estavam distribuídos pelas seguintes tipologias:

- 488 autocarros “standard”, 60 dos quais movidos a gás natural (73 a 87 lugares);
- 34 autocarros do segmento “mini” (27 lugares);
- 20 autocarros do segmento “médio” (58 lugares);
- 90 autocarros articulados (141 a 155 lugares).

Em 2013, manteve-se a dimensão da frota de autocarros, que tinha sido reduzida, em 2012, por ocasião da reformulação da Oferta.

• A CARRIS transportou na frota de autocarros **160,1 milhões de passageiros**, menos 3,5 % do que em 2012, correspondendo a 509 milhões de passageiros x km e a uma taxa de ocupação de 18,2 % (18,8% no ano anterior).

4.2. Modo Elétrico

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

A Rede estende-se ao longo da cidade de Lisboa num total de 47,5 km, dos quais 15,0 km (31,6%) em sítio reservado.

• A **Frota de Elétricos** é constituída por 49 elétricos, sendo 10 articulados e 39 históricos. Para além destes existem 6 elétricos ligeiros do serviço turístico e 5 elétricos ligeiros de reserva.



Em 2013, a CARRIS transportou nos carros elétricos 12,4 milhões de passageiros, menos 4,0% do que em 2012, correspondendo a 33,6 milhões de passageiros x km e a uma taxa de ocupação de 20,3% (20,6 % no ano anterior).

- **Ascensores e Elevador:** a CARRIS tem ainda um serviço de 3 ascensores (Glória, Bica e Lavra) e de 1 elevador (Santa Justa), que assegurou o transporte de 2,0 milhões de passageiros em 2013.
- Assim, em termos globais, o **modo elétrico** transportou **14,4 milhões de passageiros**.

4.3. Serviço para Pessoas Portadoras de Deficiência/Mobilidade Reduzida

No âmbito da prestação do serviço público, a CARRIS dispõe, ainda, desde 1982, de um serviço especial de transporte, o qual é assegurado por 3 mini-autocarros.

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

Durante o ano de 2013, foram percorridos 105 731 km, no âmbito deste serviço e transportados 9 976 passageiros.

4.4. Central de Comando de Tráfego (CCT)

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



5. CARACTERIZAÇÃO E RELAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

- No âmbito do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, objeto de certificação em julho de 2012, foram definidas como significativas as seguintes Partes Interessadas (PI): Clientes; Comunidade; Colaboradores; Fornecedores; Entidades Institucionais e Outros Operadores de Transporte.

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

A certificação em Responsabilidade Social envolveu um intenso trabalho de sensibilização e de auscultação de todas as PI Significativas quanto aos seus valores e expectativas. É de relevar o especial contributo dos colaboradores para a definição dos Princípios e Valores Estruturantes, inerentes à missão e exercício da atividade.

No final do 2.º semestre de 2013, foi iniciada a revisão deste Sistema de Gestão, prevendo-se, para 2014, a introdução de diversas alterações relevantes, nomeadamente no que se refere à redefinição das Partes Interessadas Significativas.

- Periodicamente, têm sido efetuados inquéritos de satisfação, em particular aos colaboradores e aos clientes, com um *feedback* favorável. Relativamente aos Fornecedores significativos é de realçar a realização de *Workshops* para partilha de boas práticas, no âmbito da Responsabilidade Social. Face à Comunidade, mantém-se um envolvimento proactivo, especialmente com Juntas de Freguesia, Bombeiros, Estabelecimentos de Ensino e Hospitalares e Forças de Segurança, visando a resolução consensual de problemas, a melhoria das acessibilidades e respetivas condições de mobilidade.

Para o êxito deste processo, uma comunicação eficaz, ao nível interno e externo, tem sido determinante.

Internamente, preconiza-se um diálogo constante com os colaboradores, com recurso a várias ferramentas, nomeadamente a disponibilização de conta de *e-mail individual*, *Newsletter* interna, *MobTV* (televisão corporativa), *Intranet* e Portal do Colaborador “*myCARRIS*” (neste Portal existe, por exemplo, um espaço reservado a reclamações/denúncias de violação de direitos humanos, bem como um espaço destinado à apresentação de sugestões e/ou ideias inovadoras que possam promover a melhoria contínua da organização).

A comunicação relacional externa assenta em reuniões, seminários e *workshops*, com crescente recurso às tecnologias de informação: *website*; painel de informação nas paragens, *widget*, *apps* para *smartphones*, entre outros. Os clientes e a comunidade dispõem, também, de ferramentas como a Linha Aberta (telefone e *e-mail*), Provedor do Cliente e *Newsletter* externa, para obterem informações e/ou apresentarem reclamações/sugestões.



Workshop de Sensibilização de Fornecedores para as boas práticas



ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE

carris 

Transportes de Lisboa

II - ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE

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

1. POLÍTICAS-CHAVE E INICIATIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O Desenvolvimento Sustentável é um desafio diário, assumido, sobretudo, como um ponto de partida para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e para o bem-estar social. Neste âmbito, a CARRIS definiu determinados princípios gerais, tendo presente a Política do Sistema de Gestão Integrado (SGI):

- Contribuir para a melhoria do Sistema de Transportes na Área Metropolitana de Lisboa, assegurando a mobilidade dos clientes, em função das suas necessidades e expectativas;
- Aumentar a eficácia e eficiência do Serviço de Transporte Público de Passageiros através da adequação da oferta à procura e da racionalização dos recursos e métodos utilizados, contribuindo desta forma para a melhoria contínua do serviço oferecido;
- Cumprir permanentemente os requisitos e compromissos assumidos e expressos na Carta do cliente, de forma a obter a sua confiança relativamente ao serviço prestado;
- Respeitar os princípios da responsabilidade social expressos no Código de Ética;
- Minimizar os riscos para as partes interessadas, que possam advir do desenvolvimento das suas atividades;
- Promover e assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável para os colaboradores e prestadores de serviços;
- Desenvolver uma política energética e ambiental adequada, reduzindo progressivamente as emissões e o consumo dos recursos naturais e de energia e procedendo à valorização dos resíduos, a fim de minimizar os impactes e efeitos globais, inerentes à atividade da empresa;
- Promover a Inovação a todos os níveis da organização;
- Consultar e considerar as expectativas dos clientes, colaboradores e outras partes interessadas significativas visando o aumento progressivo do seu grau de satisfação;
- Cumprir todos os requisitos legais, ou outros que a organização subscreva, aplicáveis às suas atividades e serviços;
- Dar a conhecer os princípios e compromissos anteriormente definidos e envolver as partes interessadas no respeito pelos mesmos.

Carta de Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável

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

Membro do BCSD Portugal - Conselho Superior para o Desenvolvimento Sustentável – desde o 1º trimestre de 2007.

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

2. GESTÃO DA INOVAÇÃO

O fomento da Inovação, na CARRIS, tem tido implicações positivas na organização, em termos da melhoria da competitividade e da afirmação empresarial, contribuindo para um desenvolvimento cada vez mais sustentável. Para dinamizar a Inovação na empresa, foi criado, em 2010, o Comité de Inovação, englobando representantes de várias áreas da CARRIS e das empresas suas participadas.

2.1. Espaço Inovação / Plataforma de Gestão de Ideias

i) Em abril de 2012, foi criada uma plataforma informática de gestão de ideias, com meios próprios, estando inserida no “Espaço Inovação” do Portal do Colaborador “myCARRIS”. Os objetivos são os seguintes:

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

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



Desafios permitem cativar e orientar os colaboradores para submeter as Ideias.

- ii) Em 2013, foram submetidas 54 ideias, tendo sido aceites 51, após uma avaliação preliminar e selecionadas 25, posteriormente, para efeitos da sua concretização.

Estado	Ideias submetidas (54)	
• Não aceite	3	
• Ideia já existente	3	26
• Não aprovado	23	
• Em análise	9	25
• Em aprovação	10	
• Ideia concluída / em concretização	6	

Total de colaboradores	2 567
Colaboradores participantes	28
Total de Ideias	54
Nº Ideias / Colaborador participante	1,9
Colaboradores participantes / Total colaboradores	1,1%

- iii) Em 2013, foram concretizados novos desenvolvimentos no “Espaço Inovação” e melhorias na operacionalidade da plataforma de Gestão de Ideias, incluindo a criação de métricas para uma adequada monitorização da Inovação.

Periodicamente, é lançada uma comunicação interna de forma a sensibilizar os colaboradores para acederem ao “Espaço Inovação” e utilizarem a aplicação “Gestão de Ideias”.

2.2. Prémios “Inovação CARRIS”

Em 2013, foram, mais uma vez, instituídos os Prémios “Inovação CARRIS” para distinguir as Ideias e os Projetos que consubstanciem contributos relevantes para o desenvolvimento, modernização e inovação da CARRIS e suas empresas participadas. É de salientar que os prémios não são pecuniários e que o Comité de Inovação procede, posteriormente, ao acompanhamento das Ideias e Projetos distinguidos, até à sua concretização.

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



1º Prémio "PROJETO INOVAÇÃO CARRIS 2013:"Linha 1901 – Percurso da Nostalgia"
Autores: J. Cardoso, J. N. Santos e A. Gama (Carristur)



"IDEIA INOVAÇÃO CARRIS 2013"
Autor de 2 Ideias premiadas e Prémio de Participação: Pedro M. Dores (Motorista)

2.3. Inquéritos à Inovação

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

2.4. "Innovation Scoring" da COTEC

No âmbito da sua participação como associada da COTEC, a CARRIS procedeu, em 2010 e 2013, a este auto-diagnóstico, respeitante à capacidade, desempenho e potencial de inovação das empresas.

O "Innovation Scoring" (IS) melhorou, no período referido, refletindo as melhorias introduzidas, na CARRIS, no fomento da Inovação.

3. "BENCHMARKING" E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Mesmo sujeita a constrangimentos financeiros, a CARRIS mantém os relacionamentos institucionais, operacionais e técnico-profissionais, através da participação dos seus representantes nas Organizações, Comissões e Grupos de Trabalho nacionais e internacionais que a empresa integra:

- CEEP - "European Centre of Employers and Enterprises providing Public Services", intervenção prioritariamente focada no Comité "Local Enterprises";
- UITP - "Union Internationale du Transport Public", em que o Presidente do Conselho de Administração da CARRIS é membro efetivo do «Policy Board», principal órgão de direção desta organização.

A CARRIS integra diversas **Comissões**, no âmbito da UITP:

- “Bus Commission”; EBSF (“European Bus System of the Future”)
- “Light Rail Commission”; “Sustainable Development Commission”
- “Transport Economics Commission”;
- “Information, Technology & Innovation Commission”
- “Marketing and Product Development Commission”; “Security Commission”
- “Human Resources Commission”; “Corporate Management Commission”.
- “Seamless Mobility Platform - Car Sharing” – representada pela Carristur, empresa participada da CARRIS.

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

A CARRIS participa, desde 2006, no “International Bus Benchmarking Group”, criado em 2004, cuja coordenação está a cargo de uma equipa especializada do “Imperial College” de Londres.

A participação neste Grupo, constituído por um conjunto de médias e grandes empresas de autocarros, de diferentes partes do mundo, permite partilhar experiências, partilhar informação específica, comparar o desempenho e identificar as melhores práticas.

Em 2013, participaram 13 membros, estando a CARRIS considerada como uma empresa de referência.

- **MMG – “Major Metropolises Group”** - a CARRIS participa neste Grupo que tem como missão fazer pressão sobre a UE, relativamente ao processo legislativo sobre a mobilidade e apoiar a organização de cimeiras de CEO’s das empresas aderentes ao Grupo.
- **Rede RSO PT – Rede Nacional de Responsabilidade Social nas Organizações** – a CARRIS é membro ativo, tendo integrado, em 2013, os Grupos de Trabalho existentes, reforçando as ações de *benchmarking* nas seguintes áreas: Educação e Formação; Empreendedorismo Responsável; Comunicação & Marketing; ISO 26000 e Igualdade de Género.
- **Fórum IGEN | Empresas para a Igualdade** – Oficializado em fevereiro de 2013, integram este Fórum várias empresas e entidades públicas e privadas. A CARRIS foi uma das empresas fundadoras e envolveu-se, desde logo, na definição de objetivos concretos, potenciadores das melhores práticas relativamente à dimensão da Igualdade de Género.
- **GRACE** – A CARRIS colabora ativamente nos projetos deste Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial.

- EPWN – “European Professional Women’s Network” – a CARRIS tem participado em projetos e eventos desta rede internacional, que potencia o desenvolvimento profissional no feminino, permitindo alcançar parâmetros de equidade no acesso aos postos de trabalho, bem como na progressão de carreira das mulheres.

4. ANÁLISE DO ANO DE 2013

De seguida, apresentam-se as realizações mais relevantes da empresa, ao longo do ano de 2013, fazendo referência a constrangimentos vários que obstaram a que vários objetivos fossem atingidos.

4.1. Frota de Autocarros

Em 2013 voltou a não ser possível adquirir novos autocarros face aos constrangimentos impostos ao investimento no sector empresarial do estado.

A idade média da frota de Autocarros de Serviço Público, passou de 7,6 anos, no final de 2012, para 8,6 anos, no final de 2013.

A idade média dos 3 mini-autocarros, destinados ao transporte de pessoas portadoras de deficiência/mobilidade reduzida, atingiu, no final do ano, 7,8 anos.

4.2. Manutenção e Gestão de Garantias do Material Circulante

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



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

A Carrisbus assegura, atualmente, a manutenção dos restantes segmentos de frota de

autocarros (incluindo a dos 100 autocarros MAN 18.280 HOCL-NL, que, anteriormente, estava a cargo da Hydraplan), assim como a manutenção integral da frota de carros elétricos.

Para efetuar a manutenção dos ascensores da Bica, Glória e Lavra, bem como do elevador de Stª Justa, foi contratada a firma CME.

Além disso, a CARRIS estabeleceu contrato com a firma EFACEC, para efetuar a manutenção do Posto de Seccionamento e Transformação da rede de alimentação elétrica dos carros elétricos/ascensores e elevador.

- No decurso da renovação da frota de autocarros, efetuada entre 2004 e 2010, a CARRIS continuou a efetuar a correspondente gestão de garantias, tendo presente os períodos de garantia consignados nos Cadernos de Encargos.

Este processo implica, por vezes, a alteração / substituição de sistemas, de componentes ou órgãos, com o objetivo de melhorar a sua eficiência e solucionar disfunções ou anomalias repetitivas – por deficiente conceção e/ou baixa fiabilidade.

4.3. Rede e Plano da Oferta

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

- Linhas 98 e 205 – supressão de funcionamento;
- Linha 202 – reestruturação da carreira em consequência da supressão da carreira 205;
- Linha 768 – prolongamento de percurso da Quinta do Olival para a Quinta dos Alcoutins;
- Alterações diversas de percursos e/ou paragens em 25 Linhas.

4.4. Melhoria das Condições de Circulação

As ações de fiscalização dos “Corredores BUS” e do estacionamento indevido nas paragens, continuam a ser efetuadas por equipas conjuntas, constituídas por um Colaborador da CARRIS e por um Agente da Polícia Municipal, em viaturas devidamente identificadas. Devido aos condicionalismos financeiros, houve necessidade de reajustar o volume deste serviço.



A CARRIS procura sensibilizar os cidadãos para o cumprimento de regras de civismo e de boa conduta e para a necessidade de respeitar os corredores reservados e as regras de estacionamento, em particular, nos locais de paragem dos transportes coletivos.

Em 2013, houve menos incumprimentos do que em 2012, tendo-se registado 4181 autuações, 817 advertências, 278 pedidos de reboque e 2 pedidos de bloqueamento.

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

As certificações obtidas, nos últimos anos, relativamente aos diversos processos de gestão têm sido importantes na consolidação e modernização da empresa.

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

Serviço de Transporte - Certificação de Linhas / Carreiras

- Paralelamente à certificação dos “meios” (Sistemas de Gestão), a CARRIS apostou igualmente, desde 2006, na certificação das suas linhas/carreiras (certificação dos “resultados”, i. é, do serviço prestado), sendo o único Operador de Transporte Público de Passageiros a ter carreiras certificadas.
- A Certificação do Serviço, de acordo com a NP EN 13816 e Especificações Técnicas da CERTIF (entidade certificadora), evidencia o comprometimento da CARRIS com a melhoria contínua da qualidade de serviço e o seu contributo para a afirmação do Transporte Público como elemento-chave para uma mobilidade cada vez mais sustentável.
- A empresa dispõe, atualmente, de 61 carreiras certificadas (cerca de 74% do total), uma das quais de elétricos.

4.6. Sistemas Telemáticos

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

Ainda não foi possível alargar, a todos os postos de gestão de carreiras, o conjunto de novas funcionalidades do SAEIP. A sua aplicação, a partir de 2014, permitirá ganhos de eficiência no trabalho da Central de Comando de Tráfego.

Como previsto, concretizou-se a substituição do sistema de radiocomunicações, melhorando significativamente as comunicações entre a Central de Comando e os Tripulantes.

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

Os dados disponibilizados por este sistema, instalado em 50 autocarros e 8 carros elétricos, contribuem para:

- A determinação de indicadores estatísticos da Procura;
- A monitorização de uma taxa de “não validação”, pela comparação entre as validações registadas no Sistema de Bihética e os movimentos de passageiros registados neste sistema.

Ao longo de 2013, a utilização dos dados obtidos acelerou o processo de atualização dos diagramas de carga da Procura, para a maioria das carreiras da Rede, assim como a determinação dos respetivos percursos médios. Para além de permitir cumprir o estabelecido no processo de certificação de carreiras, passou a disponibilizar informação atualizada necessária ao processo de planeamento operacional.

Contudo, nos sistemas instalados no modo elétrico, foram detetadas situações de incoerência de valores, pelo que a sua receção definitiva tem estado condicionada à correção das referidas anomalias.

- **Sistema de Informação Geográfica - SIG**

Durante o ano de 2013, continuou a atualização da base de dados SIG sempre que ocorreram alterações na Rede, nomeadamente, percursos, horários, paragens, pontos de venda ou percursos de saídas e recolhas.

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

Externamente, o SIG interage com outras plataformas de informação da Administração Pública (IMT, INE, Câmaras Municipais, etc.) ou de outras entidades que produzem informação

georreferenciada, respondendo a pedidos de informação relativos à Rede e ao seu desempenho. A título de exemplo:

- Apuramento das frequências das carreiras, por troço da Rede para a C. Municipal de Lisboa;
- Atualização da informação da Rede no SIGGESC (Sistema de Informação Geográfica de Gestão de Carreiras do Instituto da Mobilidade e dos Transportes - IMT);
- Produção de plantas com a representação dos corredores BUS pela cidade e sua integração com ficheiros CAD, fornecidos pela EMEL;
- Fornecimento de informação SIG para o METROPOLITANO DE LISBOA ou para outros sistemas de informação georreferenciados, tais como os do *Google* ou *Windows mobile*.

O SIG continuou a funcionar como uma ferramenta extremamente útil para o planeamento das ações necessárias aos ajustamentos de algumas carreiras da Rede CARRIS, entretanto realizados. O estudo de otimização do funcionamento da Rede, ao nível da melhoria da integração horária com os modos pesados de transporte que servem a cidade, nos vários interfaces, permitiu identificar e promover as correções necessárias à melhoria do desempenho global do sistema de transportes.

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

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

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

• **Informação ao Público - INFOPUB**

A ferramenta INFOPUB é utilizada, pela CARRIS, para a geração automática da informação ao público sobre os seus serviços, constituindo uma importante “interface” com os clientes.

A CARRIS disponibiliza, na maioria das paragens (2075), dois tipos de informação ao público: *BusMap* / Mapas esquemáticos e *BusSched* / Horários. Nas zonas mais centrais da cidade, disponibiliza, também, mapas esquemáticos de zona/*Spidermaps*, que privilegiam uma visão global da Rede de transportes.

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

O GIST permite a otimização dos recursos operacionais, constituindo uma ferramenta de apoio à decisão na geração dos horários dos veículos e dos Motoristas, incluindo o escalamento diário

destes últimos, e que comunica com diversas aplicações da empresa (SAEIP, GESBUS, INFOPUB e GRH).

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

• Escalamento e Gestão de Veículos - GESBUS

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

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

4.7. Rede de Vendas da CARRIS

A CARRIS continua a oferecer aos seus clientes uma vasta Rede de Vendas, dispersa por toda a área geográfica abrangida pelo serviço de transporte da empresa, complementada ainda com a rede de vendas do METROPOLITANO e ATM's.

Rede de Vendas 31 Dez 2013	2012	2013	Vendas Efetuadas 2013
Espaço Cliente CARRIS/Metro	2*	2**	5,6%
Quiosques mob CARRIS	4	4	7,6%
Pontos mob CARRIS	99	99	64,0%
Agentes Payshop	232	222	21,8%
Estações CTT	74	55	1,0%
Total	411	382	100%

*Lojas Mob CARRIS; ** Total das 2 Empresas: 5

Em 2013, com a desmaterialização de todos os passes, foi possível aos Agentes Payshop e aos CTT terem, para venda, a mesma oferta de títulos de transporte que os restantes canais de venda.

Como forma de incentivo à angariação de novos clientes, procedeu-se ao aumento percentual da comissão a pagar sobre a venda de títulos de transporte. Além disso, deu-se continuidade ao concurso "Ponto mob+", que continua a gerar bons resultados, sobretudo no atendimento ao cliente, conforme é demonstrado no relatório de satisfação do cliente.

Há ainda a destacar a criação, em março de 2013, do Centro de Produção de Cartões Lisboa Viva, nas instalações do METROPOLITANO do Campo Grande. Esta solução teve por objetivo uma otimização de recursos e minimização dos custos de produção.

No âmbito da integração operacional da CARRIS e do METROPOLITANO, foram criados os seguintes Espaços Cliente CARRIS/METRO:

- Santo Amaro e Arco Cego (em instalações da CARRIS);
- Campo Grande, Marquês Pombal e Aeroporto (em instalações do METROPOLITANO).



4.8. Sistema Tarifário

O Despacho Normativo nº 24-B/2012, em vigor a partir de 1 de janeiro de 2013, fixou em 0,9% a percentagem máxima de aumento médio de preços. Além disso, introduziu algumas alterações no sistema tarifário da Região de Lisboa:

- **Eliminação dos Passes Monomodais CARRIS e METRO**

A partir de 1 de janeiro de 2013, deixaram de ser vendidos os títulos “CARRIS Urbano 30 dias”, “CARRIS Rede 30 dias”, “METRO Urbano 30 dias” e “METRO Rede 30 dias”.

Os clientes destes títulos tiveram de migrar para os correspondentes “Passes Navegante” - “Urbano” e “Rede” em todas as suas modalidades, ou para outro título intermodal ou combinado de sua preferência.

- **Eliminação dos Bilhetes Monomodais CARRIS e METRO e Criação do “Bilhete Viagem CARRIS/METRO”**

Foram, igualmente, descontinuados, a partir de 1 de janeiro de 2013, os títulos “Bilhete Único CARRIS” e o “Bilhete Viagem METRO”.

Em sua substituição, foi criado o “Bilhete Viagem CARRIS/METRO” pelo preço unitário de 1,40 €, com carregamento eletrónico em cartão 7 Colinas ou Viva Viagem. Os clientes podem utilizar, indiferentemente, a CARRIS e o METROPOLITANO DE LISBOA, durante o período de 1 hora, entre uma origem e um destino, realizando todos os transbordos necessários.

- **Alargamento do serviço CP contido nos “Passes Navegante”**

Devido ao alargamento dos limites geográficos da cidade de Lisboa, no eixo Norte, a Estação CP de Moscavide passou a estar integrada na validade dos “Passes Navegante” - “Urbano”, “Rede” e “Combinados”.

- **Criação do “Navegante/SL/TCB”**

Em fevereiro, foi criado o título combinado “Navegante/SL/TCB”, nas modalidades habituais, tendo sido eliminados os combinados correspondentes da CARRIS e do METROPOLITANO.

- **Desmaterialização de Passes**

Em janeiro, foram desmaterializados os passes combinados com a Rodoviária (“CA/RL” e “CA/ML/RL”), bem como os “LX/RL”.

Em maio, procedeu-se à desmaterialização dos “Passes Intermodais L1, L12, L123, L123SX, L123MA, 12, 123 e 23, L/Vimeca e Combinados Vimeca”. Todos estes passes têm validade mensal.

4.9. Desenvolvimento e Inovação - Ações

4.9.1. Integração Operacional CARRIS/METRO

Diagrama comum da Rede de Transportes de Lisboa

De forma a melhorar a informação ao cliente e potenciar a mobilidade na cidade, foi definido um diagrama comum da rede de transportes de Lisboa, integrando as redes de operação das duas empresas.

Revista e Newsletter comuns - Via Lx

Com vista a uniformizar a comunicação com o público e promover cada vez mais uma sinergia de meios e uma imagem coerente, foi criada uma nova identidade “Via Lx”, com dois meios de comunicação distintos: uma revista dirigida ao público interno e externo da CARRIS e do METROPOLITANO, com uma tiragem de 10.500 exemplares; uma *newsletter*, direcionada apenas para o público externo de ambas as empresas (envio por correio eletrónico para uma base de dados de clientes registados nas plataformas *online* respetivas e que subscreveram a respetiva lista de distribuição de conteúdos).



Dinamização da Rede de vendas conjunta

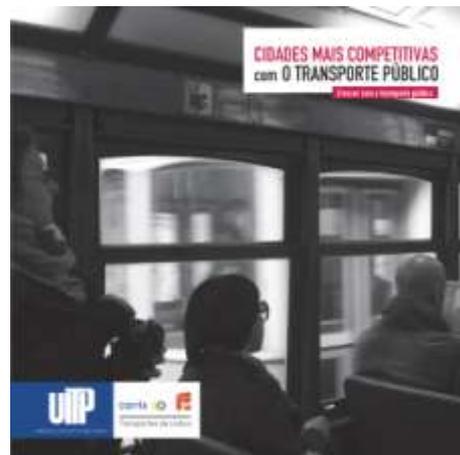
Visa fomentar e consolidar a fidelização dos clientes ao transporte público e promover a angariação de novos clientes. Foram desenvolvidas algumas iniciativas pela CARRIS, em colaboração com o METROPOLITANO, de âmbito comercial, designadamente, a criação e a

distribuição do folheto “Saiba qual o bilhete certo para si” e, ainda, a criação de um mapa com a localização de toda a rede de vendas no sítio eletrónico da empresa.

4.9.2 - Campanhas de Comunicação

Campanha “Crescer com o Transporte Público”

Campanha desenvolvida em colaboração com a UITP - União Internacional do Transporte Público, com o intuito de potenciar a captação de novos clientes para o transporte público e de promover uma cultura de mobilidade urbana sustentável, sensibilizando os cidadãos, em particular os condutores de automóvel, para um conjunto de benefícios ligados à utilização dos transportes públicos.



Campanha “Eu valido verde”

Lançada, conjuntamente com o METROPOLITANO, com o objetivo de sensibilizar os clientes para a correta validação do título de transporte e de combater, por essa via, a fraude nos transportes públicos.

A campanha apelou à responsabilidade e ao civismo dos clientes através do lema: “A validação é obrigatória. Seja responsável”.

4.9.3 - Presença Institucional

Ação “Presente Consigo”

A CARRIS desenvolveu, com o METROPOLITANO DE LISBOA, entre 9 e 20 de dezembro, esta ação de solidariedade, em que os clientes e colaboradores foram convidados a colocar os seus donativos nos pontos de recolha, colocados nos Espaços Cliente e nas várias Estações da empresa. Conseguiu-se angariar cerca de 598 quilos de bens, os quais foram entregues à associação ENTRAJUDA/Banco de Bens Doados.

Comemorações de datas

A empresa, ao longo de 2013, realizou diversas comemorações:

- 129.º Aniversário do ascensor do Lavra;
- 121.º Aniversário do ascensor da Bica;
- 111.º Aniversário do elevador de Santa Justa
- 128.º Aniversário do ascensor da Glória;
- 141.º Aniversário da CARRIS.

4.9.4 - Iniciativas Diversas

Parceria EGEAC

A CARRIS associou-se à EGEAC, nas Festas de Lisboa'13, em junho, na organização de três iniciativas: Fado nos elétricos 12E e 28E; concurso para decoração dos ascensores, cujo projeto vencedor foi da autoria de Mariana Cidade; e, ainda, "Rimas sobre Rodas" dirigida aos utilizadores dos transportes públicos.

Parceria LeYa

A CARRIS e o METROPOLITANO estabeleceram uma parceria com a LeYa, para promover a leitura, junto dos seus clientes. A iniciativa sob o lema "Leia mais, viaje mais nos Transportes de Lisboa" ocorreu em diversas carreiras, tendo sido oferecidos cerca de 6 000 livros aos clientes.

Inauguração do "BANANACAFÉ" em Belém

O Museu da CARRIS apoiou a inauguração deste novo espaço, no elétrico atrelado n.º 173, junto ao Mosteiro dos Jerónimos.

Inauguração do "28 Café"

O "28 Café", espaço criado em parceria com o Museu da CARRIS, foi aberto ao público em agosto, junto ao Castelo de São Jorge. É um espaço que recria, ao pormenor, o emblemático "Elétrico 28", contribuindo, assim, para reforçar a promoção da marca CARRIS e do transporte público.

4.9.5 - A tecnologia enquanto Agregador dos Valores da Marca

Lançamento do Portal VIVA

Informação sobre transportes públicos e serviços de mobilidade.

Lançamento da app "Lisboa MOVE-ME"

A CARRIS associou-se à OPT - Optimização e Planeamento de Transportes, para a Cidade de Lisboa - no lançamento desta *app* gratuita, disponível em ambiente *Android* e *iPhone*, para acesso a toda a informação sobre a rede de transportes públicos da AML, permitindo aos utilizadores planear rotas intermodais em tempo real, de forma intuitiva, rápida e segura.

Cartão bancário com aplicação de transportes - Cartão "Caixa VIVA"

A empresa associou-se ao lançamento, pela OTLIS e pela CGD - Caixa Geral de Depósitos, do primeiro cartão de débito bancário que permite pagar automaticamente as viagens nos transportes utilizados na AML.

É um cartão híbrido com duas aplicações eletrónicas: aplicação bancária + aplicação de transportes, não existindo ligação física nem integração entre elas.

A adesão a este cartão é realizada no Caixadirecta *on-line* ou em qualquer agência da CGD.

Projeto Observadores ENERQI - maio de 2010 a maio de 2013

Este projeto-piloto de monitorização da qualidade do transporte público, englobado no Programa “Intelligent Energy Europe” de 2009, contou com 500 Cientes-observadores voluntários da CARRIS, que responderam com regularidade a um questionário de avaliação da qualidade dos serviços.

4.9.6 - Abordagem “Corporate”

Lançamento dos pacotes “Living Lisbon” (24 horas e 72 horas)

Estes pacotes foram idealizados para quem visita Lisboa, em trabalho ou lazer, simplificando o sistema tarifário e permitindo níveis de elevada mobilidade na cidade. Em comparação com anos transatos, este produto permitiu um aumento significativo de faturação.

5. OBRIGAÇÕES E PROJETOS FUTUROS MAIS RELEVANTES

As obrigações e projetos mais relevantes que se perspetivam para os próximos anos, são os seguintes:

- **Cumprimento das orientações governamentais**, decorrentes das restrições financeiras decretadas a nível nacional
- Concretização de **ações específicas** que contribuam **para o aumento da Procura**
- **Controlo e redução da Fraude**
 - Campanha de sensibilização interna e externa “Atitude Comercial” (início em nov. 2013, prolongando-se até final de 2014): dirigida aos clientes e a todos os colaboradores; inclui ações de formação, envolvendo Tripulantes, Fiscais, Inspetores e outros com funções de enquadramento na área operacional;
 - Ações comuns, com a PSP, em locais problemáticos;
 - Reforço das equipas de Fiscalização.
- **Melhorias inerentes à Gestão de Tráfego e às Condições de Circulação:**
 - Criação de novos corredores BUS;
 - Criação de novos sistemas de prioridade, nos semáforos, a veículos de transporte público (semaforização inteligente, incluindo a expansão do sistema “Gertrude”).
- **Frota de Autocarros**
 - Estudo e adoção de medidas visando a melhoria da operacionalidade dos veículos, procurando minimizar eventuais impactes que possam advir do envelhecimento da frota, resultante da interrupção do processo de renovação;

- Aprofundamento das questões relacionadas com a utilização racional de energia e com a melhoria da eficiência energética, adotando as melhores práticas nesse sentido;
- Análise e acompanhamento da evolução tecnológica dos veículos – combustíveis, propulsões e processos construtivos.

- **Edifícios/Instalações da empresa** - melhoria da eficiência energética, adotando as melhores práticas

- Continuação do **redimensionamento e formação dos colaboradores**, designadamente do Pessoal Tripulante

- **Melhoria contínua do desempenho da empresa**, compromisso decorrente da certificação da empresa - Sistema de Gestão Integrado

- **Desenvolvimento e consolidação do Sistema de Monitorização do Desempenho dos Motoristas – XTraN DRIVE**

- **Sistema Tarifário**

- Continuação do processo de simplificação do Sistema Tarifário, por via da colaboração entre os Operadores de Transporte da região de Lisboa, a Autoridade Metropolitana de Transporte de Lisboa (AMTL) e o Instituto da Mobilidade e Transportes (IMT);

- Multimodalidade do *Zapping*: em estudo a adesão de todos os Operadores de Transporte da região de Lisboa - conclusão prevista em 2014.

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

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

O projeto foi inicialmente concebido em parceria com a OTLIS, os Operadores de Telecomunicações (Vodafone, TMN e Optimus) e a Oberthur (fornecedora de cartões Lisboa Viva e cartões para telemóveis), mas a inexistência de equipamento NFC, que responda às necessidades, tem impedido a sua continuação.

- **Títulos de Transporte - Novo Suporte Eletrónico**

Foi diagnosticada a necessidade de substituição e de “upgrade” do atual suporte eletrónico “Viva Viagem”. Para além de evitar a dependência de um só fornecedor, haverá uma melhoria da capacidade de armazenamento e de processamento de dados.

- **Criação do Portal VIVA - OTLIS**

O Portal VIVA - OTLIS é já uma realidade desde julho de 2013. Foi desenvolvido no âmbito da OTLIS, com a colaboração da Hamlet na formação de conteúdos, visando agilizar e facilitar o uso dos transportes na Área Metropolitana de Lisboa (AML). Permite:

- Pedidos de cartões *online*;
- Carregamentos de passes e *Zapping* em cartões Lisboa Viva;
- Consulta de movimentos de cartões;
- Obter informação estruturada e conteúdos informativos relativos aos Operadores.

O Portal constitui um complemento das redes de vendas dos Operadores e, ao mesmo tempo, um espaço privilegiado de comunicação, dispondo de uma gestão de conteúdos dinâmica e sempre direcionada para a promoção de serviços de mobilidade. A sua gestão está a ser assegurada pela OTLIS, numa ótica de responsabilidade partilhada por todos os Operadores aderentes.

Estão previstos novos desenvolvimentos. Para 2014, deverá ser possível consultar, no Portal, a “Agenda Viva” - espaço com informação cultural e o “Mapa Viva” com as redes dos Operadores.



RESPONSABILIDADES

carris 

Transportes de Lisboa

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

Para os quantificar, a CARRIS recorreu ao “Global Reporting Initiative” (GRI), reconhecido internacionalmente e a Indicadores específicos do Sector dos Transportes (ver “**Grelha de Indicadores 2013 - GRI 3 + Específicos do Sector dos Transportes**”).

1. RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

Os dados económicos da empresa constam do seu relatório e contas de 2013, sendo de destacar os seguintes valores:

- **Rendimentos:** as vendas líquidas foram de 88 924 365,33 euros, tendo a parcela proveniente da prestação de serviço público atingido os 86 536 114,21 euros;
- **Fornecedores:** os gastos ascenderam a 38 994 818,15 euros, considerando quer os fornecimentos e serviços externos, quer os consumos de materiais não produzidos internamente; deste montante, cerca de metade referem-se a gastos com energia - gasóleo, gás natural e eletricidade de tração (18 060 661,61 euros);
- **Colaboradores:** foram registados 46 034 682,22 euros de remunerações e 12 039 952,65 euros de encargos sociais. O registo da redução das responsabilidades com os complementos de pensões de reforma, no montante de 10 538 339,10 euros, conduziu a que os gastos globais com pessoal apresentassem o valor final de 47 536 295,77 euros;
- **Sector Público:** foram contabilizados gastos com impostos, diretos e indiretos, no valor de 659 747,50 euros e foram registados réditos de 22 289 416,47 euros, relativos a subsídios atribuídos à empresa.

Resultado Operacional

Em 2013, a CARRIS registou um resultado operacional positivo de cerca de 1 milhão de euros, o que representa uma melhoria significativa relativamente ao ano anterior (resultado havia sido negativo em 2,5 milhões de euros). Por sua vez, o EBITDA, corrigido da variação das provisões, ascendeu a cerca de 26,6 milhões de euros, mais 78,5% versus 2012. Estes resultados refletem a eficácia das medidas tomadas, nos últimos anos, pela empresa no sentido de assegurar a sua sustentabilidade económica.

2. RESPONSABILIDADE SOCIAL

2.1. Processo de Certificação

A CARRIS foi pioneira, no sector dos transportes, na obtenção desta certificação (em 2012), com base na NP 4469-1 e em alinhamento com as orientações da NP ISO 26000. Reflete a procura constante de novas políticas de recursos humanos, que promovam a participação e valorização dos colaboradores, a preocupação com a satisfação dos clientes e a necessidade de consolidação das relações com as restantes Partes Interessadas.

2.2. Desenvolvimento Organizacional

- **Área de Saúde**

Através da criação de um horário alargado e de outras alterações no funcionamento do Posto Médico da CARRIS, localizado no Complexo de Miraflores, foi possível melhorar o acesso dos colaboradores às diversas valências de atendimento, com otimização dos recursos materiais e humanos.

Assim, apresenta-se o número de atividades desenvolvidas em 2013:

Consultas de Medicina Curativa			Total
Clínica geral	Psiquiatria	Urologia	
8 288	211	801	9 300
Medicina no Trabalho			
Ex. Periódicos	Ex. Ocasionais	Outros	
2 051	627	18	2 696
Atos de Enfermagem			
Tratamentos	Rastreios	Biometrias	
2 103	4 668	2 272	9 043

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

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

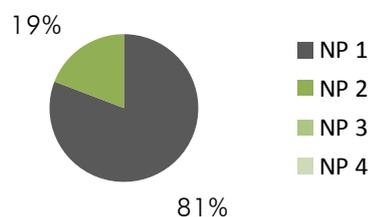
AÇÕES DESENVOLVIDAS - 2013	
Intervenções de HST – Avaliação e Controlo de Riscos	139
Planeamento da Prevenção	4
Formação, Informação e Consulta aos Trabalhadores	39
Outras Atividades - "Benchmarking", auditorias, pareceres técnicos, etc.	22
TOTAL	204

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

O Modelo de Gestão de Desempenho é baseado em duas vertentes essenciais, a **gestão por competências** e a **gestão por objetivos**.

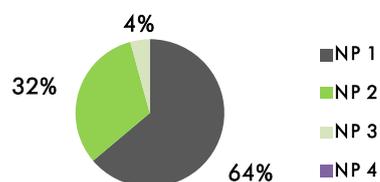
RELATÓRIO DE ANÁLISE DE COMPETÊNCIAS

Orientação para Resultados



NP exigido	1
Acima NP	9
Igual NP	38
Abaixo NP	0

Gestão de Conflitos



NP exigido	2
Acima NP	2
Igual NP	15
Abaixo NP	30

"Ranking" por Competência

Potencial	
Orientação para Resultados	9
Ética e Resp. Profissional	9
Conhec. de Informática	6
Disponibilidade	5
Conhec. Veículos (veíc. elét)	4

Oportunidades de Melhorias	
Gestão de Conflitos	30
Disponibilidade	27
Conhec. Veículos (veíc. elét)	24
Conhecimentos de Rede	23
Comunicação	22

Em 2013, este novo Modelo foi objeto de divulgação e forte envolvimento de toda a empresa. Foram realizadas várias ações de apresentação e sensibilização e elaborados **relatórios** estatísticos e de **análise de competências**, com a finalidade de apoiar os Gestores de Desempenho, identificando as competências com maior potencial (acima do Nível de Proficiência - NP - exigido) e as oportunidades de melhoria (abaixo do NP exigido).

- **Programa DRIVE**

Trata-se de um programa de desenvolvimento e apoio aos Gestores de Desempenho (chefias diretas) (DRIVE – **D**esenvolver, **R**econhecer, **I**nfluenciar, **V**alorizar e **E**nergizar).

Com a sua aplicação é possível otimizar desempenhos, identificar as necessidades de formação “no terreno”, promover a mudança de comportamentos e reconhecer os colaboradores cujos perfis de competências e desempenho mais contribuem para o sucesso da organização.

- **Comunicação Interna**

Constitui uma das vertentes estratégicas do desenvolvimento de qualquer organização. É uma área em que a CARRIS muito tem apostado, desde 2010, permitindo que todos os colaboradores tenham uma visão global da dinâmica da empresa e poderem, assim, participar de forma mais ativa, utilizando os múltiplos canais de comunicação existentes, expondo as suas ideias / sugestões e reclamações.

A empresa irá continuar a melhorar os diversos suportes de comunicação existentes (Portal myCARRIS, e-mail, newsletter interna, especial CARRIS, MOBTv).

Academia

Trata-se de um programa dirigido aos Quadros mais jovens da organização, que visa desenvolver e potenciar o seu talento e liderança, através da disseminação de boas práticas de gestão. Introduziu o conceito de *mentoring* na CARRIS, reforçando a relação e a passagem de *know-how* entre os Quadros mais experientes e os mais jovens.

No ano de 2013, foram criadas equipas mistas da CARRIS e do METROPOLITANO, às quais foram atribuídos temas para desenvolvimento, sempre numa perspetiva integrada de otimização dos recursos internos e do próprio negócio (Oferta/Procura, Fraude, Estratégias para a otimização do processo de integração CARRIS/METROPOLITANO, entre outros).

Changing by learning



A abordagem pressupõe a realização de Fóruns de discussão entre formandos e mentores e a realização de *Workshops* temáticos, permitindo novas aprendizagens, debates de ideias e partilha entre todos os intervenientes.

Em simultâneo, esta iniciativa contempla, ainda, uma vertente formativa relacionada com o desenvolvimento de competências, tais como a liderança, a inteligência emocional, as relações interpessoais e a gestão de projetos.

- **“Conheça-nos melhor nesta viagem que nos une...”**

Para potenciar a integração CARRIS/METROPOLITANO, foi desenvolvido um programa conjunto de visitas de colaboradores a áreas e instalações de ambas as empresas, dando a conhecer as estruturas orgânicas, os processos e procedimentos internos e, ainda, realizar ações de *benchmarking*, sobretudo a nível operacional.

- **Estudo do Clima 2013 CARRIS/METRO**

Realizou-se o primeiro diagnóstico conjunto, aferindo opiniões e recolhendo sugestões de todos os colaboradores, sobre as políticas, práticas de recursos humanos, condições de trabalho e perspetivas futuras de cada uma das empresas, permitindo, ainda, aferir a perceção dos colaboradores relativamente à outra empresa. Deste diagnóstico resultaram diversas ações de melhoria, valorizando os contributos de todos.

- **Tripulantes – Prémios de Boa Condução e Desempenho +**

Para além dos Prémios “Inovação”, já mencionados, suscetíveis de atribuição a qualquer colaborador, a CARRIS continua a reconhecer e a premiar a dedicação, a competência e o empenho dos seus Tripulantes. Estes prémios não são pecuniários.

Os **Prémios** anuais de **Boa Condução** têm por base o nº de horas de condução sem acidentes, sendo atribuídos na cerimónia oficial do dia da CARRIS (18 de setembro). Em 2013, foram distinguidos 228 Motoristas e 31 Guarda-Freios.



Prémio “Ouro” – Motorista Jorge Almeida – 39 000 h sem acidentes



Prémio “Ouro” – Guarda-Freio Luís Jorge – 36 000 h sem acidentes

O **Prémio Desempenho+** elege, quadrimestralmente, os Tripulantes com excelente desempenho, sendo suportado num conjunto de rigorosos critérios transversais a toda a organização. Em 2013, foram atribuídos 226 prémios e distinguidos 112 Tripulantes.



- **Apoio Psicossocial**

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

AÇÕES DESENVOLVIDAS - 2013	
Intervenções	
Intervenções em Incidentes Críticos – <i>in loco</i> , tempo real 24h (CCT)	14
Intervenções (“em gabinete”) a pedido dos próprios ou assinalados pela Chefia	8
TOTAL	22

- **Processo Digital do Colaborador**

Foi concluído, em 2013, o processo de digitalização dos processos individuais dos colaboradores (cadastros individuais).

2.3. Clientes

O envolvimento e identificação da CARRIS, com a cidade de Lisboa, estão patentes nas estatísticas da empresa, nomeadamente em termos de passageiros transportados e de quilómetros percorridos, números que atestam a sua importância na mobilidade da cidade e da Área Metropolitana de Lisboa (AML).

MODO	2012			2013		
	Passageiros Serviço Público (10 ³)	km Serviço Público (10 ³)	Passag. / / km	Passageiros Serviço Público (10 ³)	km Serviço Público (10 ³)	Passag. / / km
Autocarro	165.853 (*)	32 677	5,08 (*)	160 070	31 100	5,15
Elétrico	15.073 (*)	1 803	8,36 (*)	14 411	1 736	8,30
TOTAL	180.926 (*)	34 481	5,25 (*)	174 481	32 836	5,31

Nota: (*) Valor corrigido em função do novo coeficiente de repartição de passageiros CARRIS/METRO

• Saúde e Segurança do Cliente

A atividade de transporte da CARRIS norteia-se por uma preocupação constante pela comodidade, conforto e segurança dos clientes e pela minimização do impacto energético e ambiental. Para o efeito, torna-se necessário criar condições que promovam a qualidade do serviço, disponibilizando uma frota de veículos moderna, utilizando sistemas / equipamentos de segurança e sistemas de gestão e de controlo de tráfego, Pessoal Tripulante qualificado e atencioso e oferecendo adequadas condições de acesso a pessoas idosas e de mobilidade reduzida.

A empresa, por imperativo legal, elabora um Programa de Segurança anual e respetivos Relatórios de Acompanhamento (semestrais), que envia para o IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes.

No que respeita à prevenção e combate à delinquência e ao vandalismo, na sua rede de exploração, a CARRIS continua a realizar diversas ações em articulação com a PSP (Comando Metropolitano de Lisboa e Comandos das Divisões e das Esquadras da PSP que superintendem as áreas geográficas das diferentes Estações e Complexos da CARRIS):

- Controlo e identificação de carteiristas (nas carreiras mais problemáticas de elétricos e de autocarros);
- Processo de identificação de clientes em situação de fraude, em ações de Fiscalização Comercial (em especial, nas Linhas mais problemáticas e da rede da madrugada);
- Utilização de Sistemas de Videovigilância, no interior dos veículos.

- Incidentes em Exploração

Natureza dos Incidentes em Exploração	2012	2013	Varição (%)
Interrupções de Trânsito	1 086	1 527	+ 40,6
Atos de Vandalismo	166	175	+ 5,4
Atos de Delinquência (agressões/furtos/injúrias...)	369	348	- 5,7
Outros Incidentes	1 447	1 393	- 3,7
TOTAL	3 068	3 443	+ 12,2
Taxa de Incidentes N.º Incidentes . 10 ⁴ / Veic . h ST	12,37	14,39	

Em 2013, apesar da redução da Oferta de transporte, verificou-se um aumento do nº total de Incidentes de Exploração (+ 12,2%), devido, especialmente, ao acréscimo de 40,6% no nº de Interrupções de Trânsito.

- Acidentes em Exploração

	Nº de Acidentes em Exploração		Taxa de Acidentes em Exploração (Acidentes . 10 ⁶ / Veic x km ST)	
	2012	2013	2012	2013
Modo Autocarro	1 113	1 066	33,82	34,02
Modo Elétrico	108	135	56,47	72,63
TOTAL	1 221	1 201	35,07	36,20

Face a 2012, houve um ligeiro decréscimo do nº total de acidentes, enquanto que a taxa de acidentes global aumentou (apesar disso a taxa de acidentes continua a ser uma das melhores, entre os Operadores de transporte urbano europeus).

Natureza dos Acidentes	2012	%	2013	%
Choques	1 008	82,6	986	82,1
Quedas	175	14,3	174	14,5
Atropelamentos	26	2,1	31	2,6
Entalamentos	12	1,0	10	0,8
TOTAL	1 221	100	1 201	100

Os choques continuam a ser a principal causa dos acidentes em exploração (82,1% do total).

As quedas têm sido, também, uma preocupação da empresa, estando relacionadas com o envelhecimento duma larga faixa dos clientes e com as condições de circulação na via pública.

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

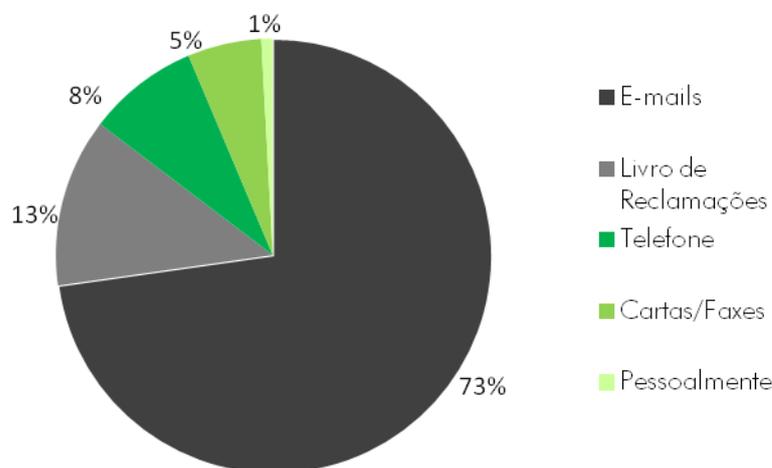
- O cumprimento do Plano Anual de Formação;
- As ações de formação / sensibilização realizadas nas próprias Estações e ministradas pelos Inspectores de Acompanhamento; no caso da condução de autocarros, estas ações têm em conta os dados fornecidos pelo Sistema de Monitorização do Desempenho dos Motoristas (XTran DRIVE);
- Medidas de motivação, como a atribuição de prémios (não pecuniários).

• Provedor do Cliente

O Provedor do Cliente tem a incumbência de receber e analisar as reclamações e sugestões apresentadas pelos clientes, assegurar as respostas adequadas, em tempo útil e oportuno e recomendar soluções tendentes à melhoria do serviço prestado.

Desde março de **2003** a dezembro de **2013**, foram rececionadas 50 555 comunicações, das quais: 24 984 reclamações de serviço, 14 846 pedidos e sugestões, 9 988 queixas de pessoal e 737 elogios (584 dirigidos a pessoal e 153 ao serviço prestado).

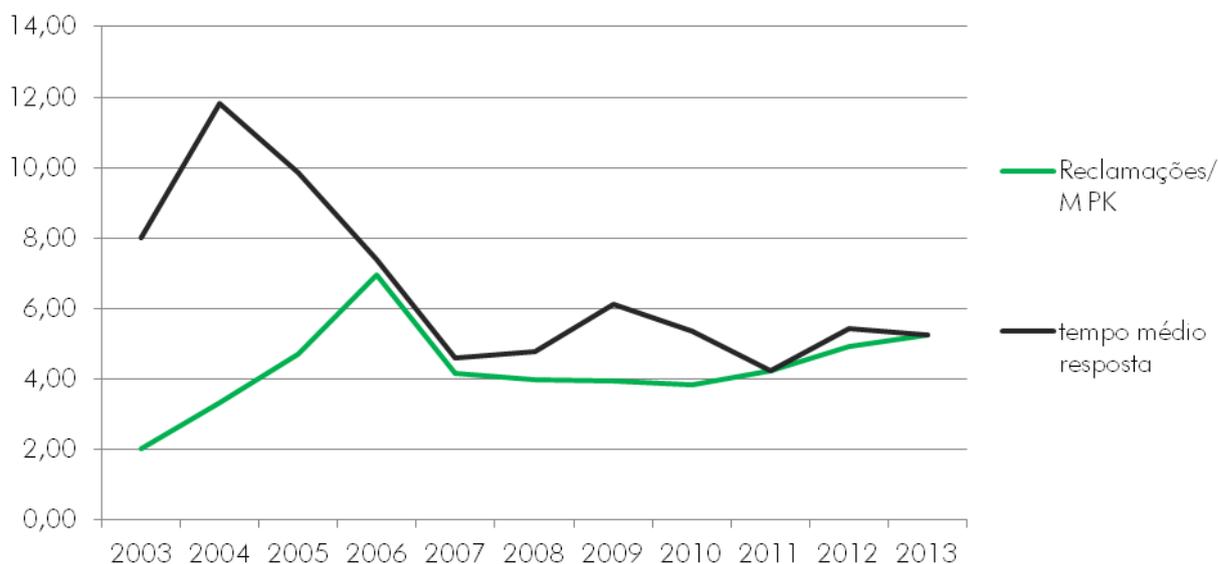
Em 2013, foram recebidas 4 580 comunicações (3 331 por e-mail, 578 via Livro de Reclamações, 380 por telefone, 234 cartas, 39 pessoalmente, 17 por fax e 1 através da comunicação social).



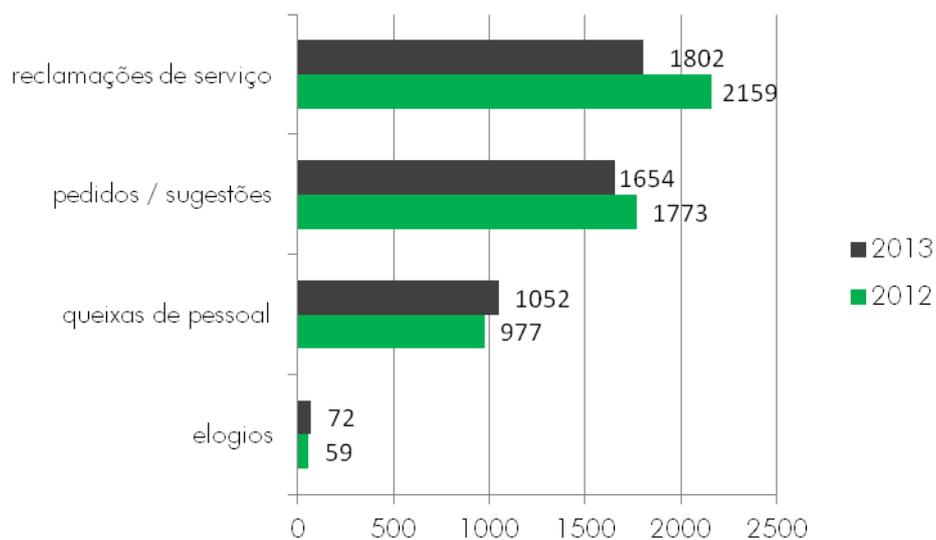
Em 2013, responderam-se a 2 694 reclamações de serviço e queixas de pessoal. Efetuaram-se, também, 1 717 respostas a pedidos, sugestões, elogios a pessoal e ao serviço.

O tempo médio de resposta a reclamações e queixas, em 2013, foi de 5,25 dias.

O indicador das reclamações/10⁶ PK foi de 5,26, tendo-se assim verificado um ligeiro acréscimo versus 2012.



Em 2013, do total de comunicações recebidas, 1 802 foram direcionadas ao serviço prestado, 1 654 a sugestões e pedidos diversos, 1 052 à atitude profissional dos trabalhadores e 72 elogios.



Tipos de reclamações com maior expressão:

	2012	2013
Irregularidade	635	643
Bilhética	558	380
Informação deficiente	252	278
Motorista – atendimento	260	248
Condução agressiva	179	200
Motorista – não faz paragem	155	182

Das 270 sugestões dos clientes, apresentadas em 2013, 31 foram aceites e oportunamente concretizadas, destacando-se as respeitantes à intervenção da Fiscalização Comercial, informação aos clientes e alterações de percurso e de paragens.

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

Os elogios ao serviço foram direcionados à atuação da fiscalização comercial no combate à fraude, à alteração de horário da carreira 737, à utilização de autocarros com rampa de acesso, à eficácia da carreira 206 da rede da madrugada e ao serviço prestado em dia de greve.

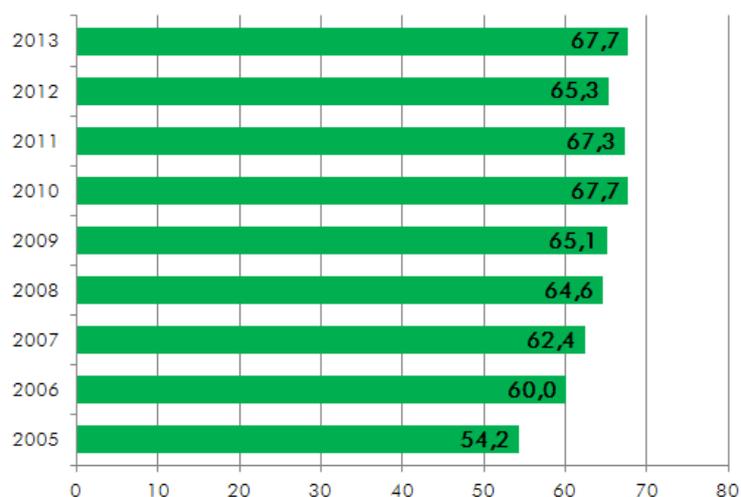
Nas Linhas certificadas foram apresentadas 1 525 reclamações e queixas, registando-se um decréscimo de 6% relativamente às recebidas em 2012 (1621). O valor médio do indicador das reclamações/10⁶ PK foi de 3,58 (3,10 em 2012).

• Satisfação do Cliente

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, a CARRIS tem vindo a realizar, anualmente, o Inquérito de Satisfação dos Clientes (ISC).

- O nível de satisfação global tem evoluído favoravelmente, ao longo dos anos, atingindo, em 2013, o valor médio de 67,7 em 100 pontos possíveis;
- Das características utilizadas para avaliar a Qualidade, tiveram uma melhor avaliação as respeitantes ao “Atendimento nos Postos de Venda”, à “Condução segura e confortável” e ao “Atendimento dos Tripulantes”;
- Tal como nos anos anteriores, os inquiridos reiteraram que os aspetos a melhorar prendem-se, sobretudo, com a rapidez da deslocação, implicando um menor tempo de espera nas paragens e uma redução do tempo efetivo de viagem;
- A CARRIS continua a ser vista como uma empresa importante para a sociedade, de confiança e com um elevado sentido de responsabilidade social.

ISC



2.4. Colaboradores / Recursos Humanos

2.4.1 - Efetivo de Pessoal

EFETIVO CARRIS

	2013	2012
EFETIVO AO SERVIÇO	2 063	2 175
OUTRAS SITUAÇÕES	192	221
Pré-Reformados	58	65
Requisitados à empresa	6	7
Regime de Cedências pela empresa	128	149
EFETIVO GLOBAL	2 255	2 396

No ano de 2013, o efetivo da CARRIS sofreu uma diminuição de 141 colaboradores.

SAÍDAS

	2013	2012
Reforma Invalidez	2	8
Reforma Limite Idade	3	3
Reforma Antecipada	0	9
Falecimento	3	5
Pedido Demissão	33	28
Demitidos	6	8
Saídas Mútuo Acordo	94	178
Cessaçao Contrato Termo	0	0
TOTAL DE SAÍDAS	141	239

As saídas registadas, no ano de 2013, devem-se maioritariamente a saídas por mútuo acordo (67% do total).

DISTRIBUIÇÃO FUNCIONAL DO EFETIVO

	2013	2012
Dirigentes + Resp. Área	33	36
Quadros Técnicos	78	85
Apoio Administrativo	236	247
Apoio Operacional	58	65
Pessoal Tripulante	1 491	1 560
Controlo de Tráfego	57	58
Fiscalização	33	33
Manutenção	80	91
Outros*	189	221
EFETIVO GLOBAL	2 255	2 396

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

Não se registaram admissões, em 2013, face às restrições nesta matéria impostas pela Lei do Orçamento do Estado. Considerando a distribuição funcional do efetivo, é de salientar que a quota de Pessoal Tripulante é de 66%.

2.4.2 - Trabalho Suplementar

TRABALHO SUPLEMENTAR

	2013	2012
HORAS [milhares]	96,6	66,2
CUSTO [m€]	609,1	427,1
TAXA DE TRABALHO SUPLEMENTAR	2,62%	1,83%

Os principais motivos que contribuíram para o aumento do trabalho suplementar foram o absentismo por motivo de doença e o decréscimo do nº de Tripulantes (saídas por mútuo acordo).

2.4.3 – Absentismo

ABSENTISMO DETALHADO

	2013	2012
Doença	3,56%	2,08%
Acidentes de Trabalho	0,78%	0,62%
Faltas Injustificadas	0,23%	0,23%
Greves	0,66%	0,72%
Faltas Justificadas	2,31%	2,21%
AE - Cláusula 33º a) - Alínea "M"	0,41%	0,38%
TAXA DE ABSENTISMO GLOBAL	7,94%	6,24%

A taxa de absentismo global sofreu um acréscimo de 27%, no decorrer do ano de 2013, devido, fundamentalmente, às baixas por doença.

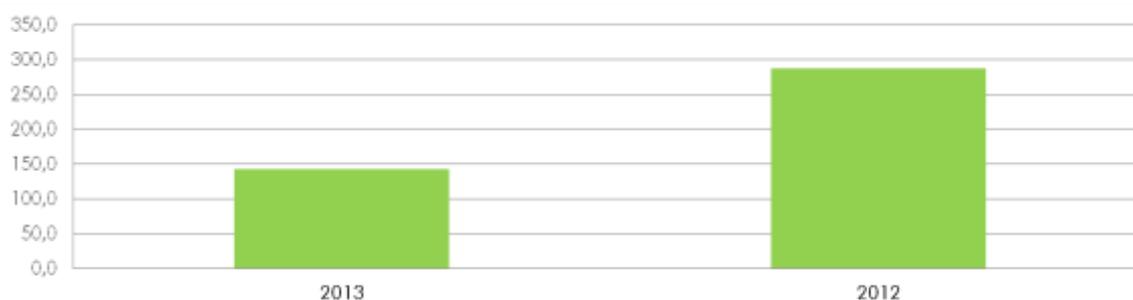
2.4.4 - Ações de Formação

Em 2013, foram ministradas 23 627 horas de Formação, abrangendo um total de 1 221 colaboradores. A taxa de formação foi de 7,18% (-13% versus 2012).

FORMAÇÃO

	2013	2012
HORAS	23 627	33 710
PARTICIPANTES	1 221	1 146
CUSTO [m€]	142,6	288,4
TAXA DE FORMAÇÃO [%]	7,18	8,23

EVOLUÇÃO DOS CUSTOS DA FORMAÇÃO



Merece destaque o seguinte:

- Ações focalizadas na qualidade da relação com o cliente, nas competências de gestão de desempenho, e no compromisso e envolvimento organizacional;
- Ações de sensibilização e formação em Segurança e Saúde no Trabalho e no respeitante a Planos de Emergência Interna, que culminou com um simulacro no Complexo de Cabo Ruivo.
- Aposta no Programa de Inglês, alargando, cada vez mais, a sua abrangência e transversalidade (Quadros; Chefias intermédias da operação; Tripulantes, em módulo integrado no CAM; colaboradores do Museu).
- Formação em Responsabilidade Social, ministrada a alguns colaboradores, para que possam fazer parte de uma bolsa de auditores internos.

- Ações de formação do Pessoal Tripulante:

Designação do Curso	Tripulantes	Horas de Formação
Formação Contínua - Certificado de Aptidão de Motoristas (CAM)	157	5 474
Aspetos Técnicos e Condução de Veículos por Ausência Prolongada	13	54,5
Aspetos Técnicos e Condução de Autocarros	8	106
Prevenção de Acidentes e Técnicas de Condução	20	320
Identificação, Avaliação e Análise de Avarias	178	1 424
Segurança Pessoal Preventiva para Tripulantes	199	1 592

2.4.5 – Acidentes de Trabalho

Em 2013, verificou-se um aumento de 15.5% no número total de acidentes de trabalho participados.

ACIDENTES DE TRABALHO

	2013	2012
N.º ACIDENTES DE TRABALHO	67	58
ÍNDICE DE FREQUÊNCIA	16,5	14,8
ÍNDICE DE GRAVIDADE	1,4	1,1
DIAS ÚTEIS PERDIDOS	5 266	4 379
PESO RELATIVO DOS ACIDENTES DE TRABALHO NO ABSENTISMO GLOBAL	0,78%	0,62%

A tipologia de sinistro que mais acidentes tem registado é, sem dúvida, a AGRESSÃO, que afeta, principalmente os Motoristas e Guarda-freios de Serviço Público e os Agentes da Fiscalização Comercial.

Se é bem verdade que, ao longo destes últimos dois anos, a CARRIS tem promovido a prevenção de riscos, nesta área, e tomado diversas medidas que visam prevenir esta tipologia de acidente, a realidade demonstra que as mesmas não surtiram o efeito desejado.

2.4.6 - Igualdade de Género

A CARRIS cumpre o disposto na resolução do conselho de ministros nº 19/2012, que determina a adoção de medidas de promoção da igualdade de género no sector empresarial do estado, nomeadamente a elaboração do Plano de Igualdade. A CARRIS tem tido a preocupação de garantir a equidade de direitos, a igualdade de oportunidades e o desenvolvimento de políticas que potenciem a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional dos seus colaboradores.



Em 2010, definiu o seu 1º Plano de Ação para a Igualdade de Género, antecipando-se às orientações legais que seriam, mais tarde, emanadas pelo governo português. Atualmente, encontra-se em curso o **2º Plano de Ação**, para o período 2012-2015, do qual se destacam algumas iniciativas:

- **“Benchmarking” – participação em seminários, conferências, eventos e grupos de trabalho**

- 1º Encontro sobre Promoção de Políticas Amigas da Família, promovida pela Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento;
- Projeto Crescer + Igual, desenvolvido pela associação Questão de Igualdade em parceria com o Ministério da Educação;
- Campanha Nacional “Tenha Tempo para Ter Tempo”, promovida pela Secretaria de Estado dos Assuntos Parlamentares e da Igualdade, em parceria com a Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE).

- **“Especial CARRIS”**

A CARRIS lançou uma publicação semanal, para a família, que divulga, não só atividades culturais e lúdicas, como também, diversas promoções pontuais dos parceiros.

- **Ações de Sensibilização na área da Igualdade** - desenvolvidas pela CITE e dirigidas a colaboradores.

2.4.7 – Projetos e Iniciativas Internos

- **Rastreios de Saúde**

Promovidos por entidades parceiras e destinados aos colaboradores da empresa, de modo a incentivar a prática de exercício físico e a promover uma vida saudável.

- **Feira do Livro**

Entre 18 de novembro e 13 de dezembro de 2013, decorreu a 2ª edição da Feira do Livro CARRIS/METROPOLITANO.



- **“Próxima Paragem, Regresso à Escola e Plataforma Troca o Teu Livro”**

Mantém-se ativo um Banco de Livros Usados, dos colaboradores, o qual permite a entrega e recolha gratuita e permanente de manuais, livros de leitura e de apoio (do 1º ano do ensino básico até ao ensino superior).

- **Arraial de Verão**

Por altura da comemoração das Festas de Lisboa, a CARRIS, com o apoio da Banda de Música, promoveu uma tarde de convívio com os colaboradores da CARRIS e do METROPOLITANO e respetivos familiares.

- **Atividades de Verão**

A CARRIS, em parceria com entidades externas, continua a promover anualmente um conjunto de atividades de verão, de carácter pedagógico e lúdico, no sentido de preencher os tempos livres das crianças e jovens, filhos de colaboradores.

- **“BabyKit CARRIS”**

Promove a entrega de um *Kit*, composto por produtos para a primeira infância, aos colaboradores recém pais ou mães. A entrega é feita pelas Chefias diretas, com publicação de fotografia na *Newsletter* Interna. Em 2013 foram entregues 56 *Kits*.

- **Iniciativas de Natal**

Comemoração da época natalícia dirigida aos colaboradores da CARRIS e do METROPOLITANO e respetivos familiares: “CineNatal 2013”, com sessões de cinema infantil; passatempo “Cria o Teu Natal” e as viagens no elétrico e comboio de Natal.

- **Concurso “Mostra a Tua Máscara”**

Na época festiva do Carnaval, os descendentes dos colaboradores da CARRIS e do METROPOLITANO foram convidados a enviar fotografias das suas máscaras. A fotografia mais votada, em cada uma das empresas, foi simbolicamente distinguida.

- “Caminhada CARRIS”

Comemoração do mês de maio, enquanto mês do coração, com uma caminhada, pelo percurso natural do Jamor, dos colaboradores das duas empresas e respetivos familiares.



2.5. Banda de Música dos Empregados da CARRIS

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

Apresenta, atualmente, quatro vertentes: Banda de Música (30 elementos), Grupo Coral (29 elementos), Orquestra Ligeira (11 elementos) e Escola de Música (frequência de 12 alunos, de ambos os sexos e de diferentes faixas etárias).



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

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



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

Com efeito, a Banda tem as portas abertas aos colaboradores e ex-colaboradores da CARRIS, METROPOLITANO DE LISBOA e das empresas suas participadas, bem como aos seus familiares, que pretendam aprender e participar nas suas atividades.

2.6. Grupo Desportivo da CARRIS

O Grupo Desportivo foi criado em 09 de dezembro de 1914, para proporcionar uma sã prática desportiva e lúdica aos seus colaboradores /associados e respetivos familiares, fomentando o espírito de grupo.

Desde o início, o Grupo Desportivo tornou-se um “Clube Empresa” bastante eclético, com várias modalidades, nomeadamente, Futebol, Xadrez, Karaté, Krave Maga, Atletismo, Cicloturismo, Hóquei em Campo e de Sala, Andebol, Basquetebol e Pesca Desportiva. Esta atividade desportiva centra-se, principalmente, nas competições promovidas pelo INATEL, embora algumas modalidades possuam equipas e atletas inscritos nas competições oficiais, promovidas pelas Federações respetivas.

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



Prova de “Karaté”



Equipa de Hóquei em Campo

2.7. Associação de Reformados da CARRIS - ARECA

A ARECA tem 860 associados e foi criada, há cerca de 11 anos, por um grupo interessado e dinâmico de Reformados da empresa, com o apoio do então Conselho de Administração. A sua sede está localizada, atualmente, no Complexo de Santo Amaro; horário de funcionamento: dias úteis, das 14h00 às 17h30.

A ARECA tem como objetivos:

- Informar os associados sobre as mais variadas matérias e ajudá-los nas dificuldades que se manifestem no dia a dia;



- Manter a “Família CARRIS” ligada e unida, mesmo para além de cessar a atividade.

É neste último aspeto que a ação da ARECA é mais relevante, com a realização de eventos:

- Comemoração do “Dia do Reformado”, normalmente a 9 de março de cada ano, data da sua constituição;
- “Almoço anual dos Reformados”, em que estes e seus familiares, convivem e revivem quanto passaram juntos, recordando os que já partiram e enraizando a vontade de se reencontrarem.

A realização destes convívios tem contado sempre com o apoio do Conselho de Administração da empresa e com a colaboração e atuação da Banda e da Orquestra Ligeira. Tem havido, também, uma salutar interação com as Câmaras Municipais dos locais onde estes eventos se têm realizado.

Na mesma linha, têm sido organizados passeios e reuniões-debates, culminando, na melhor tradição portuguesa, com um reconfortante almoço convívio.

Anualmente, a ARECA organiza, também, um campeonato do tradicional jogo da “sueca”, com direito a taças, medalhas e festa.

Na área da saúde, há a destacar o seguinte:

- A ARECA firmou um protocolo com a Clínica de S. Cristóvão (IPSS), em que, a preços sociais, os Reformados da CARRIS e seus familiares podem ter assistência médica (consultas em 31 especialidades e cuidados de enfermagem e de reabilitação);
- Acordo com um grupo farmacêutico que permite aos associados obter medicamentos a preços mais reduzido;
- Foi instalado, na sede, um pequeno ginásio de manutenção física.

2.8. Comunidade

• Movimento “Menos um Carro”

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



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

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

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

- **MUSEU da CARRIS**

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

O ano de 2013 foi um ano de consolidação para o Museu, traduzido nas seguintes iniciativas específicas:

- Reestruturação e dinamização de espaços e do conceito expositivo;
- Integração de espólio do METROPOLITANO DE LISBOA na coleção do Museu;
- Lançamento da atividade do Serviço Educativo do Museu, com uma ação educativa, vocacionada e adaptada a crianças, jovens, escolas, famílias e públicos com necessidades específicas;
- Integração de “Lisboa Quem És Tu” no percurso museológico. Este espetáculo multimédia conta a história da Cidade de Lisboa através dos monumentos, dos locais emblemáticos, dos factos e das personagens marcantes;
- Continuação da parceria com o *Village Underground*, uma plataforma internacional para a cultura e para a criatividade, que existe em Londres e que está numa fase de aplicação em Berlim e Lisboa. O Museu da CARRIS acolhe assim, no seu espaço, esta plataforma materializada em contentores marítimos e antigos autocarros, transformados em locais de trabalho partilhados para indústrias criativas;
- Desenvolvimento de um conjunto de exposições no espaço da Galeria do Museu, através de parceria com a Galeria Caroline Pagès.

Fruto da nova dinâmica encetada em 2013, o Museu da CARRIS registou, pelo 3º ano consecutivo, uma melhoria das suas receitas, as quais atingiram cerca de 74 580 €, evidenciando um aumento de cerca de 46% em comparação com o ano de 2012.

- **Presença em Seminários, Conferências e outros Eventos**

A CARRIS participou em diversos eventos, ao longo do ano. A título de exemplo:

- Forum ECH – Empresa, Crise e Humanismo - 16 Jan – REPSOL
- Cerimónia de Apresentação do livro “O ambiente nas nossas Mãos: 20 ideias, muitos gestos” - 21 Fev - LISBOA E-NOVA
- Reunião / apresentação SCANIA (Autocarro Euro 6 e outros assuntos) - 22 Fev
- Conferência APVE – “Mobil3e – Mobilidade Elétrica, Eficiência Energética” - 09 Abr
- Apresentação do projeto ENERQI - 09 Abr - TIS
- Confª Pública – “Diagnóstico do Sistema de Investigação e Inovação: Desafios, Forças e Fraquezas Rumo a 2020” -13 Mai - FCT
- “Um mundo que me agrada com um clima de que gosto” -6 Jun - Comissão Europeia (participação da CARRIS, como orador)
- Reunião / apresentação EVOBUS (Autocarro Euro 6 e outros assuntos) -24 Jun
- Apresentação da “Rede Smart Cities Portugal” - 01 Jul – INTELI
- Sessão de Encerramento do Programa COHiTEC 2013 - 02 Jul - COTEC Portugal
- Visita Técnica à BUSWORLD 2013 - 20 a 23 Out
- Reunião / apresentação KRAUTLI (Tacógrafos e Sistema de Gestão de Dados) - 05 Nov
- Conferência Anual do BCSD Portugal - 25 Nov
- 10º Encontro Nacional de Inovação COTEC 2013 - 27 Nov
- 24ª Convenção Anual da ANECRA - 29 e 30 Nov

- **Prémios atribuídos à CARRIS em 2013**

- A CARRIS foi considerada, pelo 7º ano consecutivo, como uma das “Melhores Empresas para Trabalhar”, em Portugal (24º lugar), destacando-se na categoria “Maior variação positiva na satisfação dos colaboradores”. Este ranking foi elaborado pela revista Exame e pela consultora Accenture, que analisam as práticas de recursos humanos em Portugal e distingue as 100 melhores empresas neste domínio. A CARRIS atingiu uma pontuação de 74,50%, referente ao grau de compromisso, evidenciando um resultado bastante positivo face ao ano anterior.
- A CARRIS foi distinguida, com o 2º lugar, no Prémio Excelência no Trabalho, na categoria de Grandes Empresas com mais de 1000 colaboradores.
- A CARRIS foi, também, distinguida, pela SEDES - Associação para o Desenvolvimento Económico e Social, no domínio das suas práticas de gestão do Capital Humano, na categoria “Desenvolvimento de Competências”, pelo modelo de gestão por competências e objetivos, desenvolvido pela empresa.

- A CARRIS, em conjunto com o METROPOLITANO DE LISBOA, recebeu uma menção honrosa, nos prémios OCI 2012, na categoria Gestão da Mudança, com o projeto "Iniciativas de Natal CARRIS | METRO – CineNatal, Cria o Teu Natal e Presente Consigo - Elétrico/Comboio de Natal". Estes prémios visam distinguir as melhores práticas no âmbito da comunicação interna.

• **Cultura e Entretenimento**

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

• **Solicitações de Organizações e Escolas**

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

- Abril | Estudantes da Universidade de VU de Amesterdão | Apresentação CARRIS e CARRISTUR, visita à Central Comando de Tráfego (CCT) e Museu
- Creche Academia das Brincadeiras | Visita à Estação da Pontinha no âmbito do dia da Segurança Rodoviária
- Maio | Presidente da República da Letónia | Visita ao Ascensor da Glória
- Julho | Delegação da ALSA e NATIONAL EXPRESS | Apresentação da CARRIS, visita à CCT, oficinas da CARRISBUS, manutenção em Santo Amaro e Museu
- Setembro | Delegação RATP | Apresentação da CARRIS, visita à CCT, manutenção Santo Amaro e Museu
- Chamber of Commerce, Industry and Agriculture da Roménia | Apresentação da CARRIS, visita à CCT, manutenção Sto Amaro e Museu
- Outubro | ARRIVA Buses Wales | Visita ao Museu, recolha e manutenção na Estação de Santo Amaro
- Grupo Vimeca/Scotturb | Visita ao Museu, recolha e manutenção de Santo Amaro
- Dezembro | Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações | Apresentação do cartão Caixa Viva nas instalações do Museu

• **Iniciativas Musicais e Desportivas**

A CARRIS associou-se à realização de festivais musicais de verão e a diversas iniciativas desportivas, através de serviços especiais de transporte ou de reforço de Linhas - foi o caso das *Meias Maratonas de Lisboa e de Portugal*, *Corrida Lisboa - A Mulher e a Vida*, *Semana Académica de Lisboa*, *Concerto dos Bon Jovi*, *Festival Optimus Alive*, entre outros.

• **Elétrico de Natal**

Pelo 33º ano consecutivo, a CARRIS organizou viagens no "Elétrico de Natal", entre Santo Amaro e a Praça da Figueira, tendo contado com a presença de cerca de 60 escolas e transportado mais de 3 000 crianças.



• Ações Solidárias

No âmbito da Responsabilidade Social da CARRIS, direcionada para a comunidade, foram desenvolvidas diversas ações, em parceria com entidades de solidariedade social e outras:

- **Apadrinhamento de Desejos** – ação conjunta com o METROPOLITANO DE LISBOA, que consistiu na angariação de presentes, atendendo a pedidos concretos, destinados aos seniores residentes no Lar da Assistência Evangélica, na Zona J em Chelas;
- **Almoço de Natal para os Sem Abrigo**, promovido pelo Centro de Apoio ao Sem Abrigo (C.A.S.A.)
 - almoço solidário que teve lugar nas instalações do METROPOLITANO e que contou com a presença de colaboradores voluntários da CARRIS e do METROPOLITANO;
- **CineNatal 2013** – visualização de filmes infantis pelas crianças de um Jardim de Infância da comunidade local;
- **Campanha de Recolha de Telemóveis** – a CARRIS, em parceria com uma empresa de reciclagem de componentes tecnológicos (EMC Europa), realizou uma campanha de recolha de equipamentos usados, avariados ou em funcionamento, cujo valor de reutilização, convertido em dinheiro, foi doado à Fundação do Gil;
- **Engage - Projeto Mentores** – promovido pelo GRACE (Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial) – a CARRIS fez a sua divulgação pelos colaboradores, com o objetivo de aplicarem, voluntariamente, as suas competências pessoais e profissionais ao serviço da integração e imigrantes;
- **Missão Kanimambo** – em parceria com o METROPOLITANO, a CARRIS divulgou internamente esta campanha de angariação de cremes e vestuário para proteção solar, que reverteram a favor das crianças albinas moçambicanas;
- **Operação Nariz Vermelho** – os colaboradores da CARRIS e do METROPOLITANO associaram-se, voluntariamente, para a venda de “narizes de palhaço”. Os donativos angariados reverteram a favor da instituição que apoia, diariamente, crianças e jovens em situações de internamento hospitalar.
- **Ação de Recolha de Sangue e Angariação de Dadores de Medula** (março de 2013) - a CARRIS associou-se ao grupo Motocarril e ao Instituto Português do Sangue e da Transplantação para realizar uma ação interna de recolha de sangue e de angariação de dadores de medula, no interior das instalações da empresa.



3. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E POLÍTICA ENERGÉTICA

3.1. Aquisição de Bens e Serviços

No clausulado dos Cadernos de Encargos, para a aquisição de bens e serviços, nomeadamente de veículos, a CARRIS inclui critérios e considerações ambientais e de carácter energético. Estas exigências têm contribuído, junto dos Fornecedores, para a adoção generalizada de boas práticas nas suas cadeias de produção / fornecimento.

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

3.2. Gestão de Energia - Instalações

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

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

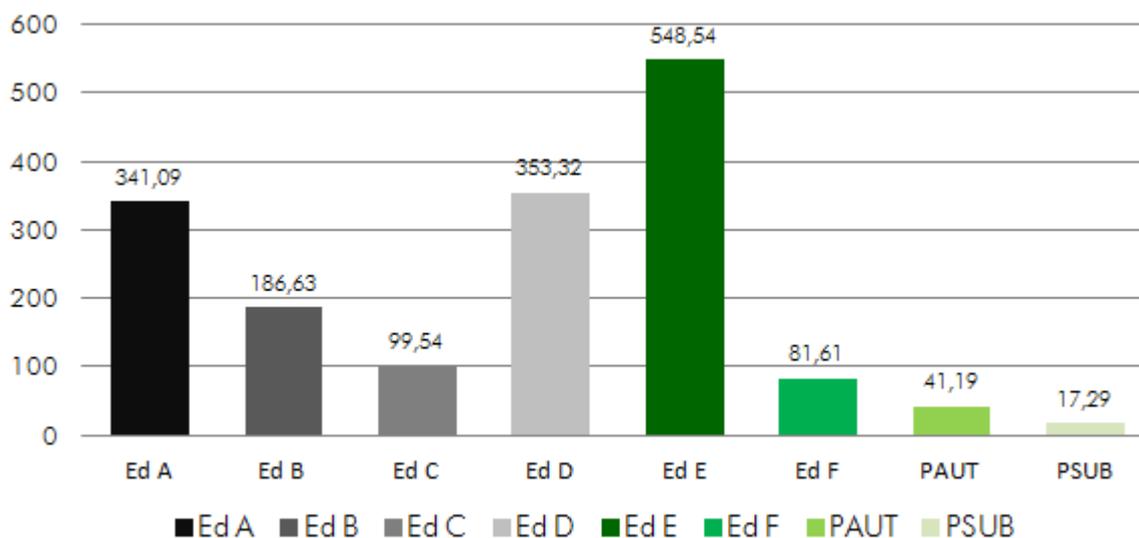
Em 2013, há a destacar o seguinte:

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

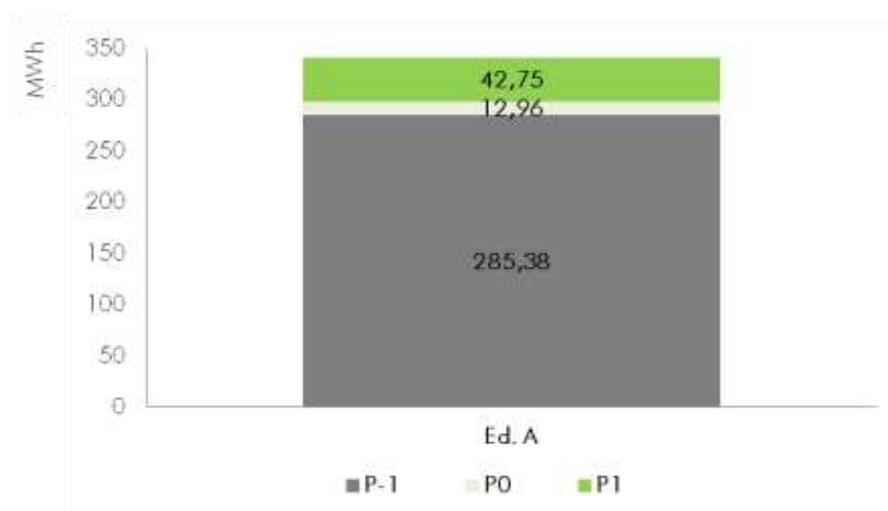
No Complexo de Miraflores, sede executiva da empresa, este sistema está em funcionamento desde setembro de 2010, estando previsto, para 2014, o desenvolvimento de um novo “software” que permitirá a elaboração expedita de Relatórios periódicos e adequar melhor o sistema às necessidades da empresa.

O Gestor da CARRIS, em conjunto com o Prestador de Serviço, tem a seu cargo a análise dos consumos, emitindo alertas e recomendações de atuação, em casos de situações anómalas ou que justifiquem melhorias e identificando as poupanças resultantes das medidas tomadas.

COMPLEXO DE MIRAFLORES



EDÍFICIO A – CONSUMO POR PISO



Relatório periódico - análises de consumo de energia elétrica por Edifícios e pisos

- **Certificação Energética de Edifícios**

No **Complexo de Miraflores**, foram concluídas as certificações dos Edifícios “A”, “B” e “E – Piso 0” e “F”, tendo obtido as classificações **B**, **C**, **C** e **B**, respetivamente. A certificação dos restantes edifícios deverá ficar concluída no 2º trimestre de 2014.

No **Complexo de Cabo Ruivo** foi concluída a certificação do Edifício “A”, com a classificação **C**.

Este processo da certificação energética de Edifícios irá prosseguir no ano de 2014. A recente alteração da legislação, em dezembro de 2013, nomeadamente o DL118/2013 – “Pequenos

Edifícios de Serviços Sem Climatização”, veio alterar a metodologia de cálculo, estando neste momento em curso ações de formação para garantir a aplicabilidade do referido Dec.-Lei e Portarias associadas.

- **Produção de Energia Elétrica Fotovoltaica - Dec.- Lei nº 34/2011**

No decurso do lançamento de uma consulta a diversas empresas, como investidores, para instalação de uma central fotovoltaica no Complexo de Miraflores, as propostas recebidas não foram suficientemente atrativas, tendo sido decidido, superiormente, não proceder à adjudicação.

A CARRIS continuará atenta ao mercado e à legislação com o objetivo de perspetivar eventuais cenários futuros.

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

Em termos da **componente técnica**, foram concretizadas, nos últimos anos, determinadas ações, nomeadamente:

- Aplicação de automatismos diversos - interruptores horários, células crepusculares, detetores de movimento e outros - em determinados circuitos de iluminação / quadros elétricos;
- Outras medidas de poupança de energia (eliminação de desperdícios e de alguns pontos de iluminação exterior; reprogramação de interruptores horários e verificação de temporizações).

Para 2014, e tendo em conta os atuais constrangimentos financeiros, irá relançar-se a **componente comportamental**, com novas campanhas de sensibilização, motivação e responsabilização social e ambiental dos colaboradores da empresa.

O potencial de redução do consumo de energia continua a ser apreciável.

- **Energia Elétrica - Resultados obtidos**

Entre 2013 e 2006, obteve-se uma **redução de 31,6%** no consumo global de energia elétrica e das emissões de CO₂. Contudo, verificou-se que, em 2013, o consumo global estabilizou, justificando-se, por isso, medidas adicionais para a melhoria da eficiência energética.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (kWh)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2013 vs 2006 (%)
S. Amaro	1 149 349	1 089 471	1 066 506	950 725	853 964	694 949	634 722	680 935	-40,8%
C. Ruivo	333 188	299 565	306 986	379 667	394 734	374 366	372 052	383 057	15,0%
Pontinha	647 117	672 392	631 572	554 345	543 466	467 034	422 557	434 506	-32,9%
Musgueira	842 698	848 731	840 483	834 275	833 600	687 835	633 400	583 375	-30,8%
Miraflores	2 591 401	2 305 958	2 085 748	2 033 100	2 252 537	1 901 288	1 753 734	1 723 190	-33,5%
TOTAL	5 563 753	5 216 117	4 931 295	4 752 112	4 878 301	4 125 472	3 816 465	3 805 063	-31,6%

3.3. Gestão de Energia - Atividade de Transporte

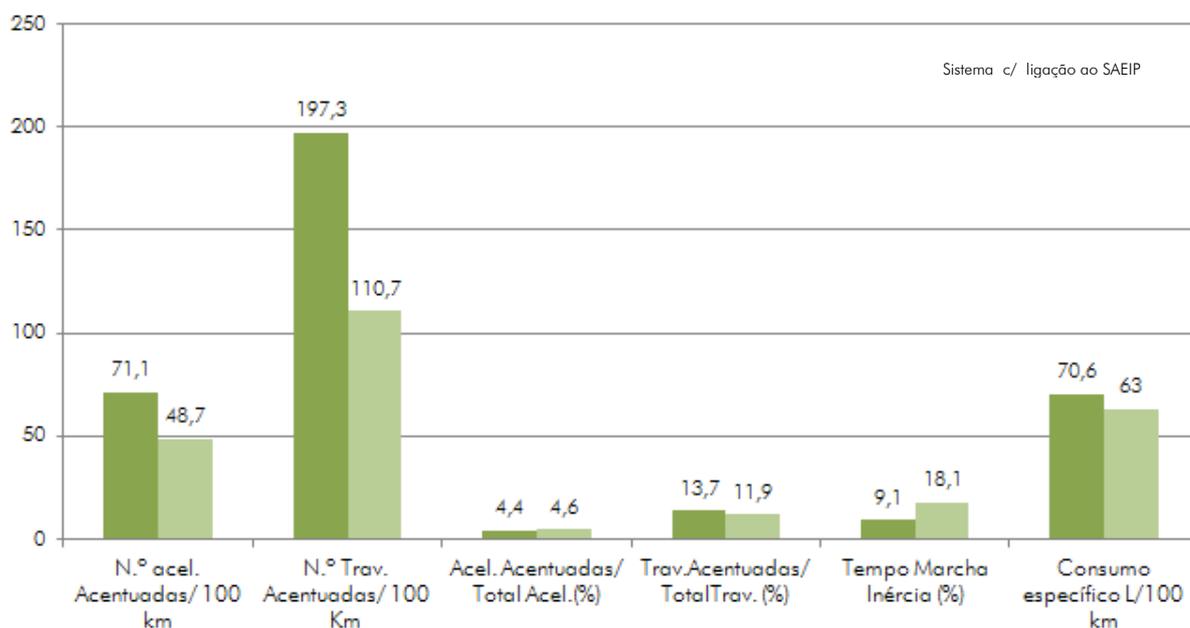
A CARRIS tem continuado a desenvolver medidas e projetos na área da gestão de energia, na atividade de transporte, promovendo a utilização racional de energia, com particular ênfase na melhoria da **eficiência energética**, o controlo do impacto ambiental e a redução da fatura energética.

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

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

• Sistema de Monitorização do Desempenho dos Motoristas - XTraN DRIVE

É um sistema inovador que contribui para a consolidação de um estilo de condução racional, com implicações na segurança rodoviária / conforto / operacionalidade / impacte ambiental/ consumo de combustível e custos.



Foi concebido praticamente de raiz pela CARRIS e pela empresa Tecmic, com o apoio dos Fabricantes de autocarros. Estes disponibilizaram os dados dos sistemas de gestão eletrónica dos autocarros, conforme Protocolo inter-marcas sobre a gestão de dados na condução (FMS – “Fleet Management System”).

O projeto-piloto arrancou, em janeiro de 2010, estando o sistema aplicado, atualmente, em 80 autocarros, abrangendo 6 segmentos de frota – médios, “standard” (4) e articulados – e as 3 Estações de autocarros. A Carristur – Formação também tem acesso ao sistema.

Este sistema identifica o perfil comportamental do Motorista, evidenciando os aspetos suscetíveis de melhoria e as eventuais **necessidades** de **acompanhamento** e/ou de **formação**, face a padrões de referência. Por isso, ao longo do ano, desenvolvem-se várias medidas e iniciativas, em cada Estação, com recurso aos indicadores fornecidos pelo sistema.

O plano de ação, para 2014, irá aprofundar o que tem sido feito anteriormente e desenvolver novas abordagens. Eis algumas ações previstas:

- Divulgação mensal dos melhores consumos de combustível dos motoristas (por segmento de frota e por carreira, a título de ex.);

- Sensibilização e formação dos Inspetores de Acompanhamento, como utilizadores do sistema;
 - Utilização dos meios de comunicação internos para divulgação, por todos os motoristas, do objetivo do sistema, de ações e de resultados;
 - Ações periódicas de sensibilização dos motoristas, a cargo dos Inspetores de Acompanhamento;
 - Inclusão da análise dos Indicadores do XTraN DRIVE num módulo da Formação Inicial e Contínua de motoristas, a cargo da Carristur.
- **Condições de Circulação - Controlo dos Corredores e do Estacionamento:** continua a ser efetuado por Brigadas - Inspetores da CARRIS e Agentes da Polícia Municipal - que se deslocam em viaturas da CARRIS.
 - **Consumo de Energia - Autocarros**

- Em 2013, o consumo de **gasóleo** foi de 15 962 405 litros, menos 4,6 % do que em 2012, refletindo a redução da Oferta de transporte. O consumo médio de gasóleo foi de 55,6 L / 100 km (55,1 em 2012).

O consumo médio de **gás natural** foi de 71,5 (N) m³ / 100 km (69,7 em 2012).



- Em termos do **rácio de consumo de combustível por passageiro x km**, entre 2011 e 2008, tinha havido uma evolução muito positiva com uma redução de 10% (2008: 27,47gep/PK; 2011: 24,68 gep/PK).

Porém, a exemplo do que já tinha ocorrido em 2012, registou-se um aumento em 2013 (30,32 gep/PK), por razões há muito identificadas e que justificarão uma reflexão interna acerca das medidas a adotar:

- O serviço continuou a ser fortemente condicionado por questões exógenas – condições de circulação desfavoráveis e baixa velocidade comercial;
- Nível elevado de fraude;
- A Procura de transporte (PK) voltou a ter, em 2013, uma quebra (- 9,3 %), relativamente ao ano anterior (2012 vs 2011: - 22,6%), para o que tem contribuído, necessariamente, a atual recessão económica nacional;
- Os ajustes efetuados na Oferta de transporte, não têm evitado a redução dos valores da taxa de ocupação, que já se situam abaixo de 20%.

- O custo anual com combustíveis foi cerca de 17,5 milhões de euros, menos 8 % que no ano anterior, devido à diminuição do consumo de combustíveis e do seu preço médio.

- **Consumo de Energia - Modo Elétrico**

- O consumo total de energia elétrica (tração + perdas) foi de 3 981 116 kWh, o que representa uma redução de 2,6 %, relativamente a 2012 (4 088 938 kWh).



O consumo médio de energia elétrica, em 2013, foi de 200,8 kWh/100 km (C. Elétrico - sem perdas).

- O **rácio consumo de energia elétrica por passageiro x km** foi de 34,06 gep/PK, superior ao de 2012 (32,95 gep/PK). Este aumento resultou, fundamentalmente, da quebra na Procura de transporte (-5,8 %).

3.4. Material Circulante – Propulsões / Combustíveis

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

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

A CARRIS possui, presentemente, 60 autocarros movidos a GNC. Por outro lado, continua a assegurar o abastecimento de diversos veículos privados (ligeiros e pesados), na sua Instalação de Compressão e Enchimento de C. Ruivo, dando assim o seu contributo para o desenvolvimento desta opção, na ausência de uma rede pública de abastecimento de gás natural.

A CARRIS continua disponível para analisar a viabilidade de instalação de um Posto Público de Abastecimento, junto ao Complexo de C. Ruivo, com o aproveitamento da infraestrutura existente.

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

- **Autocarros elétricos a baterias** : em 2014, a CARRIS irá participar num projeto nacional de desenvolvimento, liderado pelo fabricante CaetanoBus, em parceria com outras entidades ligadas ao sector dos transportes.
- **Autocarros a célula de combustível – tração elétrica**: a CARRIS continua a acompanhar o desenvolvimento desta promissora alternativa futura. Atualmente, estão a decorrer várias iniciativas comunitárias, com destaque para o Programa CHIC 2010 - 2016 - “Clean Hydrogen in European Cities”.



3.5. Emissões Poluentes e de Gases com Efeito de Estufa

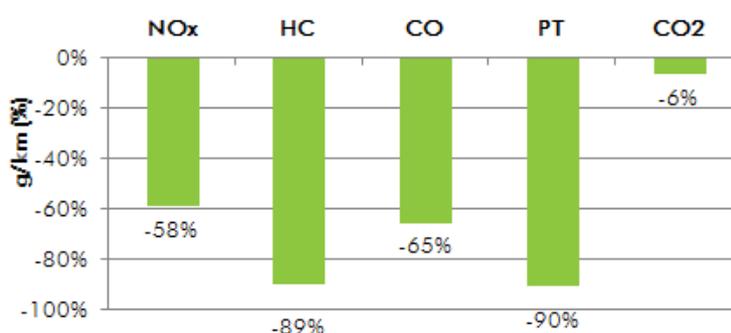
Na “Grelha de Indicadores 2013 - GRI 3 + Específicos do Sector dos Transportes”, do presente Relatório, estão discriminadas as emissões associadas à atividade da CARRIS.

- **Frota**

Decorrente da renovação da frota de autocarros de serviço público, entre 2004 e 2010, a idade média passou de 16,5 anos para os atuais 8,6 anos.

Este facto teve implicações extremamente positivas no impacte energético e ambiental associado à atividade de transporte, conforme se evidencia no Gráfico seguinte :

EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES POLUENTES E DAS EMISSÕES DE CO₂



Δ (2013-2003)

- **Fontes Fixas**

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

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

3.6. Ruído

- **Material Circulante**

O processo de renovação da frota de autocarros permitiu reduzir, significativamente, o valor médio do nível de ruído exterior da frota.

- Veículos mais antigos: 85 dB(A) ; veículos mais recentes: 76 dB(A) ; Limite CE: 80 dB(A), de acordo com Decreto-Lei n.º 19/2009 e Diretiva 2007/34/CE.

- **Instalações**

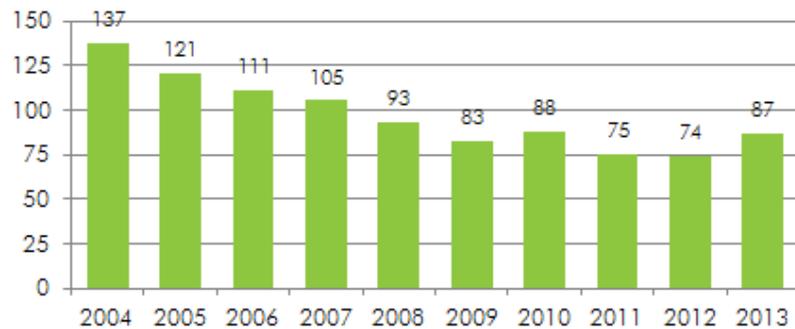
A CARRIS efetuou a medição das emissões sonoras para o exterior, para verificação da conformidade com o Regulamento Geral de Ruído - Decreto-Lei n.º 9/2007. Os resultados obtidos comprovaram que a atividade e funcionamento de todas as instalações da CARRIS cumprem os requisitos legais aplicáveis ao ruído ambiente.

3.7. Gestão da Água

- Sendo a água um recurso escasso e tendencialmente mais caro, continuará a ser uma preocupação da empresa, não só a redução do consumo global de água, mas também a melhoria da taxa de utilização de captações de água.
- Em 2013, o consumo de água, incluindo captações subterrâneas, aumentou 13% face a 2012. Esta variação resultou da ocorrência de fugas, na rede interna de distribuição nos Complexos de Miraflores e de Santo Amaro, entre janeiro/abril e entre setembro/novembro de 2013, respetivamente.

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

Consumo x 10³ m³



- Existindo um grande potencial de redução ao nível do consumo, torna-se necessário, para o efeito, incrementar diversas ações específicas:
 - Detecção remota de fugas de água na rede ; reparação atempada de fugas de água e substituição de troços de tubagem deteriorados;
 - Extensão da rede de água dos furos artesianos, para um maior aproveitamento das captações de água subterrâneas;
 - Campanhas periódicas de sensibilização dos colaboradores para uma eficiente utilização deste recurso.

3.8. Gestão dos Resíduos

A CARRIS tem, desde há anos, uma política de recolha seletiva dos resíduos gerados nas suas instalações, quer sejam provenientes de atividades administrativas, de manutenção, dos refeitórios ou hospitalares e independentemente de terem origem em atividades subcontratadas ou não.

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



Estação da Pontinha - Ecoponto

Sempre que se identificam lacunas na separação dos resíduos, são tomadas medidas corretivas, de imediato, e promovidas ações de sensibilização quando se justifica.

3.9. Gestão dos Efluentes Líquidos

Além dos efluentes domésticos e das águas pluviais, gerados nas instalações da CARRIS, são também produzidos efluentes industriais resultantes da atividade de manutenção e reparação dos veículos.

A descarga deste tipo de efluente, nos coletores municipais, obriga a uma autorização de descarga, a qual tem na base a necessidade de se proceder à caracterização analítica do efluente, segundo uma periodicidade pré-estabelecida.

Em 2013, continuou a investir-se na consolidação de rotinas de limpeza e de manutenção de equipamentos para tratamento de efluentes líquidos (decantadores/separadores de hidrocarbonetos e gorduras), com vista à melhoria da qualidade dos efluentes descarregados e ao cumprimento rigoroso das disposições legais em vigor.



GRELHA DE INDICADORES 2013

GRI 3 + ESPECÍFICOS DO SECTOR
DOS TRANSPORTES

carris 

Transportes de Lisboa

IV – GRELHA DE INDICADORES 2013

GRI 3 + ESPECÍFICOS DO SECTOR DOS TRANSPORTES

VISÃO E ESTRATÉGIA			
Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados/ Comentários
GRI 1.1	Declaração da Visão e da Estratégia da organização no que se refere à sua contribuição para o Desenvolvimento Sustentável	10	
GRI 1.2	Mensagem do Presidente	3	
PERFIL ORGANIZACIONAL			
Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados/ Comentários
GRI 2.1	Nome da organização	1	Companhia Carris de Ferro de Lisboa
GRI 2.2	Principais produtos e/ou serviços	13,14	Transporte Público Urbano
GRI 2.3	Estrutura operacional	12	
GRI 2.4	Localização da sede	80	Rua 1º de Maio 103 - 1300-472 Lisboa
GRI 2.5	Países em que está presente	10	
GRI 2.6	Tipo e natureza legal de Propriedade		Sociedade Anónima com capitais públicos
GRI 2.7	Mercados servidos	10	
GRI 2.8	Dimensão e organização	12,48	
GRI 2.9	Mudanças, no período, da estrutura e participação acionista		
GRI 2.10	Prémios recebidos no período	58	
PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO			
Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados/ Comentários
GRI 3.1	Período coberto pelo Relatório		Ano fiscal de 2013
GRI 3.2	Data do Relatório anterior mais recente		Ano fiscal de 2012
GRI 3.3	Ciclo de Emissão de Relatórios		Anual
GRI 3.4	Contacto para esclarecimento sobre o Relatório		E-mail:provedor.cliente@carris.pt
ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO, COMPROMISSOS E SISTEMAS DE GESTÃO			
Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados/ Comentários
GRI 4.1	Estrutura de Governação	12	
GRI 4.2	Indicação caso o Presidente da Administração seja também Diretor executivo		n.a.
GRI 4.3	Percentagem de Administradores Independentes e Não-Executivos		n.a.
GRI 4.4	Mecanismos de recomendações do Conselho de Administração		n.a.
GRI 4.5	Relação entre remuneração da Administração e o desempenho da organização		
GRI 4.6	Processos em vigor para evitar conflito de interesses		
GRI 4.7	Processos do Conselho de Administração		
GRI 4.8	Missão e Valores. Códigos Internos de Conduta	10,11	
GRI 4.9	Procedimentos da Administração para avaliar o desempenho de sustentabilidade		Aplicação BSC - controlo periódico dos Indicadores de Desempenho ; Medidas inerentes ao acompanhamento do SGI e da prestação do Serviço de Transporte (inclui auditorias internas e externas, no âmbito da Certificação da CARRIS); Candidaturas a prémios / participações em Barómetros / "Scorings" / Grupos Trabalho da UITP , relacionados com a Sustentabilidade e as suas diversas vertentes ; Contrato de Gestão, com controlo dos objetivos estabelecidos; Plano de ação para a Igualdade de Género; Programa de Segurança.

GRI 4.10	Processos para avaliação ao desempenho económico, ambiental e social	19,25, 37,61	
GRI 4.11	Explicação sobre o Princípio da Precaução (Gestão do risco no planeamento de novos produtos p/ex.)		n.d.
GRI 4.12	Cartas de Princípios Internacionais	10,19	
GRI 4.13	Principais Adesões a Associações Industriais e Empresariais	19,21	A CARRIS é membro da UITP, do CEEP, do BCSD e da COTEC, entre outros.
GRI 4.14	Relação de "stakeholders"	15	
GRI 4.15	Base para identificação e seleção de "stakeholders"	15	n.d.
GRI 4.16	Formas de consulta aos "stakeholders"	15	n.d.
GRI 4.17	Principais questões levantadas pelos "stakeholders" e medidas adotadas	15,45	n.d.

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO

Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013
GRI EC1	Valor Económico direto gerado - Vendas Líquidas	37	81 536 114,30 €	85 002 362,20 €	88 924 365,33 €
GRI EC2	Implicações financeiras devido a alterações climáticas		Disponível no Relatório e Contas 2011 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2012 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2013 da CARRIS
GRI EC3	Cobertura das obrigações em matéria de plano de benefícios da organização		n.d.	n.d.	n.d.
GRI EC4	Benefícios financeiros significativos dados pelo governo	37	58 456 971,26 €	23 118 941,50 €	22 289 416,47 €
GRI EC6	Política, práticas e proporção das despesas em fornecedores locais		n.d.	n.d.	n.d.
GRI EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e serviços essenciais para benefício público		Disponível no Relatório e Contas 2011 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2012 da CARRIS	Disponível no Relatório e Contas 2013 da CARRIS

INDICADORES DE DESEMPENHO ENERGÉTICO E AMBIENTAL

Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013
GRI EN1	Consumo total de materiais por tipo Papel		12,8 t	12,0 t	10,3 t
GRI EN2	Percentagem de materiais utilizados que são resíduos		n.d.	n.d.	n.d.
GRI EN3	Consumo de energia direta segmentado por fonte primária	61 a 67			
	Instalações:				
	Energia elétrica (inclui compressão GN + equip. aux.)		4 584 080 kWh / 1 329 tep	4 269 519 kWh / 1 238 tep	4 265 462 kWh / 1 237 tep
	Gás Natural		66 052 Nm ³ / 54 tep	67 174 Nm ³ / 55 tep	58 340 Nm ³ / 48 tep
	Total (1)		1 383 tep	1 293 tep	1 285 tep
	Atividade de Transporte:				
	Gasóleo - Autocarros		18 808 977 L / 16 412 tep	16 723 991 L / 14 593 tep	15 962 405 L / 13 928 tep
	Gás Natural - Autocarros		1 786 865 Nm ³ / 1 465 tep	1 737 859 Nm ³ / 1 425 tep	1 818 205 Nm ³ / 1 491 tep
	Sub -Total Autocarros (2) / Rácio		17 877 tep / 26,77 gep/PK	16 018 tep / 28,88 gep/PK	15 419 tep / 30,32 gep/PK
	Energia elétrica - Tração / modo elétrico (3)		4 388 411 kWh / 1 273 tep	4 088 938 kWh / 1 186 tep	3 981 116 kWh / 1 155 tep
	Rácio		30,22 gep/PK	33,08 gep/PK	34,06 gep/PK
Total (2) + (3) / Rácio	19 150 tep / 26,98 gep/PK	17 204 tep / 29,14 gep/PK	16 574 tep / 30,55 gep/PK		
GLOBAL CARRIS (1) + (2) + (3)	20 533 tep / 28,93 gep/PK	18 497 tep / 31,33 gep/PK	17 859 tep / 32,92 gep/PK		
GRI EN4	Consumo de energia indireta		n.a.	n.a.	n.a.
GRI EN5	Variação do consumo de energia versus ano anterior	61 a 67			
	Instalações:				
	Energia Elétrica		- 794 229 kWh (-14,8%)	- 314 561 kWh (-6,9%)	- 4 057 kWh (-0,1%)

	Gás Natural		- 6 411 Nm ³ (- 8,8%)	+ 1 122 Nm ³ (+1,7%)	- 8 834 Nm ³ (-13,2%)
	Atividade de Transporte:				
	Gasóleo - Autocarros		- 2 024 757 L (-9,7%)	- 2 084 986 L (-11,1%)	- 761 586 L (-4,6%)
	Gás Natural - Autocarros		- 108 269 Nm ³ (- 5,7%)	- 49 006 Nm ³ (-2,7%)	+ 80 346 Nm ³ (+4,6%)
	Energia elétrica - Tração / modo elétrico		- 205 660 kWh (- 4,5%)	- 299 473 kWh (-6,8%)	- 107 822 kWh (-2,6%)
GRI EN6	Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável		n.d.	n.d.	n.d.
GRI EN7	Iniciativas para redução do consumo de energia indireta e a redução alcançada		n.a.	n.a.	n.a.
GRI EN8	Consumo total de Água segmentado por fonte				
	Rede Pública –	69	75 133 m ³	73 844 m ³	87 096 m ³
	Captações Subterrâneas -		36 197 m ³ TUC=32,5%	37 086 m ³ TUC=33,4%	37 490 m ³ TUC=30,1%
GRI EN16	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE)				
	Instalações:				
	Energia elétrica (* produção + distribuição)		1 119 t CO ₂	1 217 t CO ₂	1 378 t CO ₂
	Gás Natural (** utilização)		140 t CO ₂	142 t CO ₂	124 t CO ₂
	Atividade de Transporte:	68			
	Gasóleo - Autocarros (** (inclui Biodiesel)		46 729 t CO ₂ ≈ B 7	41 549 t CO ₂ ≈ B 7	39 657 t CO ₂ ≈ B 7
	Gás Natural - Autocarros (**)		3 788 t CO ₂	3 684 t CO ₂	3 855 t CO ₂
	Sub - Total Autocarros / Rácio (**)		50 517 t CO ₂ (75,65 gCO ₂ /PK)	45 233 t CO ₂ (81,56 gCO ₂ /PK)	43 512 t CO ₂ (85,55 gCO ₂ /PK)
	Energia elétrica-Tração/modo elétrico (*)		1 071 t CO ₂	1 165 t CO ₂	1 286 t CO ₂
GRI EN18	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa	61 a 68			
GRI EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono		n.a.	n.a.	n.a.
GRI EN20	Emissões atmosféricas significativas por tipo				
	Fontes Fixas - COV (DL n° 127/2013)		14 t	10 t	12 t
	Autocarros de Serviço Público - média / km:	68,69			
	Óxidos de azoto (NOx)		10,24 g/km	9,76 g/km	9,67 g/km
	Hidrocarbonetos não queimados (HC)		0,40 g/km	0,34 g/km	0,32 g/km
	Monóxido de carbono (CO)		1,17 g/km	1,20 g/km	1,22 g/km
	Partículas (PT)		0,17 g/km	0,16 g/km	0,16 g/km
	Dióxido de carbono (CO ₂)		1 388 g/km	1 379 g/km	1 395 g/km
GRI EN21	Total de efluentes líquidos	71	105 092 m ³	103 945 m ³	117 893 m ³
GRI EN22	Total de resíduos por tipo e por método de tratamento - Não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados				
	• Resíduos perigosos não hospitalares				
	Acumuladores		8,0 t	9,0 t	11,2 t
	Águas e lamas oleosas		524,0 t	474,3 t	469,4 t
	Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo		18,2 t	15,5 t	11,8 t
	Fluido anticongelante		1,9 t	2,5 t	6,5 t
	Lâmpadas fluorescentes		0,3 t	0,3 t	0,1 t
	Óleos usados		56,5 t	80,4 t	90,0 t
	Solventes		0,6 t	0,9 t	0,3 t
	Veículos em fim de vida		21,4 t	0 t	39,3 t
	Outros		0,2 t	2,2 t	0,1 t
	• Resíduos não perigosos	70			
	Sucata de ferro/folhanga		35,4 t	9,1 t	15,0 t
	Vidro		6,2 t	16,9 t	9,1 t

	Calços de travão		5,3 t	3,1 t	0,6 t
	Borrachas		12,6 t	12,7 t	5,8 t
	Papel e cartão		7,1 t	9,0 t	6,0 t
	Madeira		19,3 t	17,0 t	10,1 t
	Entulho de obras		187,1 t	100,3 t	293,1 t
	Resíduos biodegradáveis de Jardim		77,4 t	48,1 t	52,1 t
	Resíduos indiferenciados		75,1 t	59,9 t	74,7 t
	Outros		13,2 t	10,6 t	10,0 t
GRI EN26	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais de produtos e serviços		n.d.	n.d.	n.d.
GRI EN28	Incidentes ou multas pelo não-cumprimento das declarações, convenções, tratados internacionais, legislação nacional, regional e local sobre assuntos ambientais		n.a.	n.a.	n.a.
GRI EN29	Impactes ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados na atividade		n.d.	n.d.	n.d.
GRI EN30	Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo	68	<i>(deduzidos os proveitos)</i>		
	Gestão de resíduos		191 787,37 €	175 621,06 €	164 812,25 €
	Efluentes líquidos (monitorização)		2 177,32 €	1 827,79 €	1 818,56 €
	Emissões gasosas (monitorização)		281,67 €	n.a.	n.a.

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL

Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013
GRI LA1	Mão-de-Obra total, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho	48,49	No final do ano, o efetivo da CARRIS era constituído por um total de 2634 colaboradores.	No final do ano, o efetivo da CARRIS era constituído por um total de 2396 colaboradores.	No final do ano, o efetivo da CARRIS era constituído por um total de 2255 colaboradores.
GRI LA2	Criação de empregos e taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região	48,49	A política de admissões, em particular a de pessoal tripulante, tem como principal objetivo a preservação da qualidade do serviço prestado e elevados padrões de segurança, procurando também garantir um adequado número de efetivos para um eficiente exercício da atividade.		
GRI LA3	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial.		n.a.	n.a.	n.a.
GRI LA4	Percentagem de empregados representados por organizações sindicais		89,75%	86,00%	86,00%
GRI LA7	Taxa de absentismo	49	Global = 5,1% (1,3% por doença) - Informação mais detalhada no texto deste Relatório	Global = 6,2% (2,1% por doença) - Informação mais detalhada no texto deste Relatório	Global = 7,9% (3,6% por doença) - Informação mais detalhada no texto deste Relatório
GRI LA10	Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria	50	49 032 h de formação, abrangendo um total de 1 306 colaboradores	33 710 h de formação, abrangendo um total de 1 146 colaboradores	23 627 h de formação, abrangendo um total de 1 221 colaboradores
GRI LA12	Percentagem de colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e de progressão na carreira	39	100,00%	100,00%	100,00%
	Taxa de Formação (%) = Horas de Formação / Horas de Trabalho potencial x 1000	50	10,36‰	8,23‰	7,18‰
GRI LA13	Proporção homem / mulher e outros indicadores de diversidade culturalmente apropriados		2398 / 236 (91% / 9%)	2170 / 226 (90,5% / 9,5%)	2045 / 210 (90,7% / 9,3%)

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Direitos Humanos			
Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados/ Comentários
GRI HR1	Impactes sobre os Direitos Humanos		Código de Ética da CARRIS
GRI HR2	Percentagem de fornecedores e empresas contratadas submetidas a avaliações relativas a direitos humanos		Ações de sensibilização/ Elab. contratos com requisitos de Responsabilidade Social
GRI HR4	Política global e procedimentos ou programas que previnam formas de não discriminação		Monitorização de Aspetos de Responsabilidade Social (meios: Portal Colaborador)
GRI HR5	Política de liberdade de associação		Os colaboradores da CARRIS têm direito à liberdade de associação, nomeadamente de sindicalização.
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Sociedade			
Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados/ Comentários
GRI SO1	Impactes sobre as comunidades	42, 56 a 60	Ao longo de mais de 141 anos de existência, a CARRIS contribuiu de forma decisiva para o fomento da cultura na cidade de Lisboa e para o desenvolvimento de uma memória coletiva comum a todos os lisboetas, mas também aos que passam pela capital e usufruem da rede de transportes disponível.
GRI SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de risco à corrupção		A empresa dispõe de um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção - área de compras; adesão ao projeto "GestãoTransparente.org" que inclui simulador de gestão de riscos de corrupção
GRI SO3	Percentagem de trabalhadores que efetuaram formação em políticas e práticas anti-corrupção		Ações de sensibilização aquando da certificação em Responsabilidade Social
GRI SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção		n.a.
GRI SO8	Montantes das coimas e número total de sanções não monetárias por incumprimento de leis e regulamentos ambientais		n.a.
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: Responsabilidade sobre o produto			
Código (GRI)	Descrição	Nº Pág.	Resultados/ Comentários
GRI PR1	Políticas para preservar a Saúde e a Segurança do cliente	43	A melhoria das condições de acesso, segurança e conforto dos clientes tem sido consolidada com a renovação da frota, monitorização do desempenho dos Condutores e com a instalação de sistemas de Videovigilância.
GRI PR3	Informações sobre o produto e sua rotulagem	30	SAEIP e SIP. Informações relativas ao serviço, disponíveis nas paragens e no interior dos veículos.
GRI PR5	Satisfação do cliente	47,48	O Inquérito de Satisfação do cliente é realizado anualmente.
GRI PR6	Observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	10,11 18,19 25	Compromisso para com o cliente e com a Política da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social. A CARRIS integra a Comissão de Desenvolvimento do Produto e Marketing da UITP; é, também, associada da APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de empresa.
GRI PR8	Reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes		A CARRIS cumpre rigorosamente as disposições legais relativamente à protecção de dados pessoais, no âmbito da utilização dos Sistemas de Bilhética e de Videovigilância e de todos os serviços que presta. Não se registaram reclamações neste sentido.
GRI PR9	Montante de coimas por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços		n.a.

INDICADORES OPERACIONAIS

	Descrição	Nº Pág.	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	
	Veículos - Idade Média (31 Dez)					
	- Autocarros	23	7,3 anos	7,6 anos	8,6 anos	
	- Carros Elétricos		16 anos	17 anos	18 anos	
	Autocarros - Tipologias	13	704	632	632 (a)	
			a) 16,5% Euro 2 + 59,8% Euro 3 + 6,3% Euro 4 + 14,2% Euro 5 + 3,2% EEV			
	• Minis		35 Euro 3	34 Euro 3	34 Euro 3	
	• Médios		20 Euro 4	20 Euro 4	20 Euro 4	
	• Standard		562	488	488	
	- Gasóleo		505	433	428	
			117 Euro 2 + 348 Euro 3 + 40 Euro 5	45 Euro 2 + 348 Euro 3 + 40 Euro 5	44 Euro 2 + 344 Euro 3 + 40 Euro 5	
	- Gás Natural		57	55	60	
			17 Euro 2 + 20 Euro 4 + 20 EEV	17 Euro 2 + 18 Euro 4 + 20 EEV	20 Euro 2 + 20 Euro 4 + 20 EEV	
	• Articulados		87	90	90	
			37 Euro 2 + 50 Euro 5	40 Euro 2 + 50 Euro 5	40 Euro 2 + 50 Euro 5	
	Carros Elétricos - Tipologias		13			
	- Ligeiros Históricos			39	39	39
	- Articulados	10		10	10	
	- Reserva	8		8	5	
	- Turismo	8		8	6	
	Ascensores	14	3	3	3	
	Elevadores		1	1	1	
	Passageiros transportados no modo autocarro	13	197,6 milhões	165,9 milhões	160,1 milhões	
	Passageiros transportados no modo elétrico	13,14	17,4 milhões	15,1 milhões	14,4 milhões	
	Intensidade de tráfego – autocarros (Veículos x km)	43	36 296 016 km	32 677 498 km	31 099 749 km	
	Intensidade de tráfego – modo elétrico (Veículos x km)	43	1 879 915 km	1 803 086 km	1 736 269 km	
	Extensão da Rede de Autocarros	13	680 km	669,9 km	669 km	
	Extensão da Rede de Elétricos	13	48 km	47,5 km	47,5 km	
	N.º Incidentes, em exploração	44	3 612	3068	3443	
	N.º Acidentes, em exploração	44	1 331	1221	1201	
	Número de reclamações de clientes	45	2 301 reclamações de serviço e 946 queixas de pessoal	2 159 reclamações de serviço e 977 queixas de pessoal	1 802 reclamações de serviço e 1052 queixas de pessoal	
	Tempo médio de resposta a clientes	46	4,9 dias	5,4 dias	5,3 dias	
	Taxa de ocupação	13				
	Autocarros		20,5%	18,8%	18,2%	
	Modo Elétrico		23,4%	20,6%	20,3%	
	Corredores BUS (km e %)	13	72,7 km do total da Rede de autocarros (10,7%)	75,1 km do total da Rede de autocarros (11,2%)	67,9 km do total da Rede de autocarros (10,1%)	
	ISC – Índice da Satisfação do Cliente	47	67,3%	65,3%	67,7%	

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

A CARRIS agradece aos clientes, fornecedores, entidades institucionais e demais Partes Interessadas o seu contributo para a atividade da empresa, na área da Sustentabilidade, ao longo do ano de 2013. A CARRIS pretende continuar a melhorar o seu desempenho, em termos globais, indo ao encontro das necessidades e exigências dos seus clientes e ser, cada vez mais, um fator de sustentabilidade na vida da cidade de Lisboa e respetiva área metropolitana.

Sede Executiva

Endereço: Alameda António Sérgio, n.º 62
Complexo de Miraflores
2795-221 Linda-a-Velha
Telefone: 213 500 115

Sede Social

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

www.carris.pt