

carris



Companhia Carris de Ferro de Lisboa

# Código de Ética e Conduta



carristur  
portugal

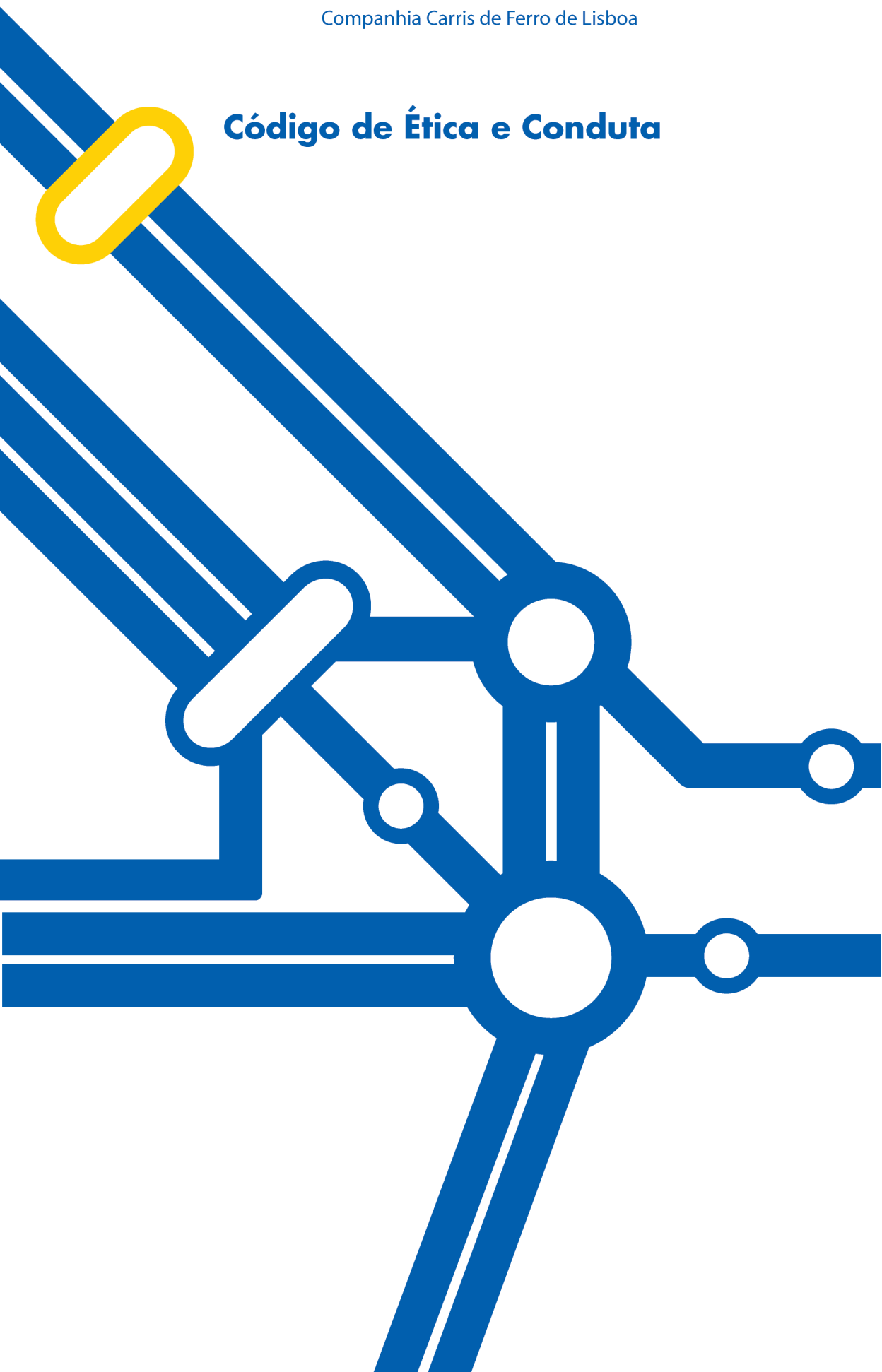
carris **IBUS**

**carris** 

Companhia Carris de Ferro de Lisboa






## **Código de Ética e Conduta**



















## Índice

### DA PARTE **GERAL**

1.  Função Social da CARRIS e Serviços Públicos
2.  Missão e os Compromissos com o Cliente
  - 2.1 Compromissos para com o Cliente
3.  Princípios Estruturantes e Valores da CARRIS

### DA PARTE **DISPOSITIVA**

4.  Objectivos do Código de Ética e de Conduta da CARRIS
5.  Âmbito de Aplicação
6.  Natureza das Regras
7.  Diligência, Eficiência e Responsabilidade
8.  Valores Centrais e a sua Prática
9.  Princípios de Conduta
  - 9.1 Factores Comportamentais
  - 9.2 Igualdade de Tratamento e não Discriminação
  - 9.3 Legalidade e Boa-Fé
  - 9.4 Verdade e Transparência
  - 9.5 Integridade
  - 9.6 Responsabilidade e Equidade
  - 9.7 Relações Internas/Relacionamento Interpessoal
  - 9.8 Suborno e Corrupção
10.  Conflito de Interesses
11.  Utilização de Recursos
12.  Relações Externas
13.  Comunicação Social
14.  Actividades Externas
15.  Fornecimento de Bens e Serviços
16.  Protocolo de Quioto
17.  Interpretação e Aplicação Subsidiária



## Uma referência para a prática empresarial

Publicamos, agora, a 2.ª Edição do Código de Ética e de Conduta da CARRIS. Contém pequenos ajustamentos e melhorias de redacção, decorrentes da nossa reflexão permanente sobre a Missão, Princípios e Valores da nossa Empresa. Reflecte, também, os princípios consagrados na legislação sobre o Governo Societário que, ultimamente, têm vindo a ser publicados.

O Código consagra, pois, princípios e disposições que pautam o comportamento de todos quantos trabalham na CARRIS e nas empresas suas participadas, independentemente da função desempenhada.

A vida da CARRIS nunca foi manchada por qualquer comportamento censurável. Transparência e rigor têm sido sempre marcas bem visíveis da nossa vida empresarial. Responsabilidade perante o Cliente, bem como perante o Accionista e demais “stakeholders” sempre dominaram o desempenho da CARRIS. Mas, também, boas práticas no domínio da sustentabilidade, seja no plano ambiental, seja no plano económico e social, têm estado no âmbito das nossas preocupações.

Por isso, este Código não é uma novidade mas, antes, a sistematização dos nossos comportamentos, assumidos, com convicção, no quotidiano da Empresa. É importante, sobretudo, para os que, de novo, se juntam a nós.

Ficam, desta forma, mais claros os valores e as condutas que de cada um a CARRIS espera e exige.

Sei que estar à altura das responsabilidades que sobre todos nós recaem, herdeiros que somos de uma longa experiência, de dezenas de décadas, ao serviço da mobilidade em Lisboa.

Lisboa, Janeiro de 2008

José Manuel Silva Rodrigues  
*Presidente do Conselho de Administração*

## 1. FUNÇÃO SOCIAL DA CARRIS E SERVIÇO PÚBLICO

A CARRIS, ao longo dos seus mais de cento e trinta anos de existência, tem assumido em cada momento uma consciência permanente da sua função social de mobilidade das Pessoas e de factor de desenvolvimento do tecido urbano da Área da Grande Lisboa, ajustando a sua actividade às necessidades de mobilidade das Pessoas e do Mercado e optimizando a utilização dos recursos para o aumento da sua eficácia e melhoria de qualidade.

A Função Social da CARRIS não se esgota no serviço público de transporte urbano de superfície em Lisboa.

Assumindo-se como uma Empresa moderna, a sua actividade desenvolve-se no âmbito de uma estratégia e orientação que têm por objectivo, a par da mobilidade, atingir o equilíbrio entre as vertentes económica, ambiental, social e cultural.

## 2. MISSÃO E OS COMPROMISSOS COM O CLIENTE

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

### 2.1 Compromissos para com o Cliente

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

- Desenvolver a rede, de modo a que qualquer ponto da Cidade tenha uma paragem a uma distância aceitável;
- Definir os horários de forma ajustada à procura, adoptando rapidamente as medidas correctivas que se revelem necessárias;

- Disponibilizar uma informação clara e correcta;
- Promover acções que garantam a segurança do Cliente;
- Adoptar medidas que assegurem a regularidade, em colaboração com as entidades gestoras da via pública;
- Desenvolver a rede de vendas e concretizar as melhores formas para facilitar a aquisição de títulos de transporte;
- Manter as viaturas em bom estado de conservação e de limpeza;
- Assegurar a qualidade dos Recursos Humanos da Empresa;
- Cumprir os requisitos legais quanto a emissões poluentes, contribuindo para a preservação e melhoria do meio ambiente;
- Avaliar periodicamente, através de inquérito específico, o nível de satisfação do Cliente;
- Atender às reclamações e sugestões do Cliente como fonte de informação para a melhoria contínua do serviço.

### 3. PRINCÍPIOS ESTRUTURANTES E VALORES DA CARRIS

A CARRIS tem como Princípios Estruturantes da sua Missão, o desenvolvimento sustentado, os Valores e Compromissos do Pacto Mundial das Nações Unidas, “Global Compact”, nomeadamente:

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

A CARRIS adopta os princípios do bom governo e assume a sua responsabilidade social, desenvolvendo práticas ambientalmente correctas, que sejam consentâneas com a sustentabilidade e o crescimento do desenvolvimento económico.

A CARRIS desenvolve a sua actividade no respeito pelos Normativos Internos, os quais foram elaborados por forma a garantir o cumprimento dos princípios constantes do Código de Ética e Conduta.

A CARRIS na sua actividade tem como Valores Estruturantes:

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

## 4. OBJECTIVOS DO CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA DA CARRIS

O **Código de Ética e de Conduta do Grupo CARRIS** tem por finalidade enquadrar os Princípios e Valores Estruturantes, num conjunto de regras éticas que se impõem à consciência colectiva como modelo comportamental e que devem ser observadas na acção quotidiana como instrumento de melhoria de desempenho do Grupo e dos seus Colaboradores.

## 5. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O **Código de Ética e de Conduta** estabelece as linhas de orientação comportamental em matéria de ética profissional e é aplicável a todos os Colaboradores do Grupo CARRIS.

As regras, princípios e valores do **Código de Ética e de Conduta** devem ser observados por quaisquer Pessoas ou entidades que trabalhem ou prestem serviços à CARRIS, ou a qualquer das suas participadas, qualquer que seja a natureza jurídica da sua relação, sendo, para os efeitos deste código, designadas por Colaboradores.

Todos os Colaboradores do Grupo devem, no âmbito das suas funções e competências, quer nas relações internas, quer nas relações externas, observar os princípios e valores ínsitos neste **Código de Ética e de Conduta** e suas disposições.

## 6. NATUREZA DAS REGRAS

As regras constantes do **Código de Ética e de Conduta** visam garantir a prática de condutas profissionais de elevado padrão moral e de cultura dos valores da CARRIS por parte de todos os seus Colaboradores em complemento das disposições legais e regulamentares que devam observar.

As regras constantes do **Código de Ética e de Conduta** impõem-se como uma referência para o público em geral no que respeita ao padrão de conduta que é exigível às empresas do Grupo CARRIS e aos seus Colaboradores no seu relacionamento interpessoal e com terceiros.

## 7. DILIGENCIA, EFICIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Os Colaboradores da CARRIS, no âmbito das suas competências e atribuições, devem:

- Cumprir com zelo, eficiência e sentido de responsabilidade as tarefas que lhe sejam cometidas e com consciência da importância da excelência do serviço;
- Ter em conta as expectativas do Cliente relativamente à sua conduta, dentro de padrões genérica e socialmente aceites e comportar-se de forma a reforçar a confiança e credibilidade na CARRIS e contribuir para o seu eficaz funcionamento e a sua boa imagem;
- Observar e fazer observar o cumprimento pontual e rigoroso dos procedimentos legais ou regulamentares, pugnar pelo cumprimento dos padrões de qualidade, de ambiente, de segurança e privilegiar a satisfação do Cliente nas decisões operacionais;
- Zelar pela protecção e bom estado de conservação do património da Empresa.

## 8. VALORES CENTRAIS E A SUA PRÁTICA

Os Colaboradores da CARRIS no exercício das suas funções deverão observar os Valores e Princípios de conduta de:



## **Seriedade**

- Respeitando os Princípios e os Valores Humanos;
- Assumindo um comportamento leal e honesto;
- Agindo com transparência;
- Tendo regras claras e transparentes;
- Respeitando as Leis e os Regulamentos;
- Honrando os compromissos assumidos.

## **Credibilidade**

- Respeitando-se e dando-se ao respeito;
- Garantindo a prestação do serviço (Programado/Prometido);
- Sendo Sérioo, Responsável e Rigoroso;
- Demonstrando coerência entre o discurso e a atitude;
- Inspirando Confiança;
- Cumprindo "O prometido é devido".

## **Responsabilidade**

- Empenhando-se na definição de soluções eficazes e eficientes para a satisfação/realização dos objectivos da Empresa;
- Demonstrando disponibilidade para com a Organização;
- Identificando-se com a Missão e a Visão Estratégica da Empresa, nomeadamente com a Política da Qualidade e Ambiente e os compromissos assumidos na CARTA DO CLIENTE;
- Assumindo, de forma contínua, os compromissos perante os Clientes, os Colaboradores e outras Entidades interessadas, designadamente os fornecedores;
- Trabalhando em Equipa;
- Fazendo com Excelência.

## **Rigor**

- Tendo um desempenho eficaz;
- Sendo exigente mas flexível;
- Cumprindo as Normas;
- Sendo profissional e competente;
- Cumprindo prazos e objectivos.

## **Procura da Excelência**

- Tendo um desempenho eficiente;
- Oferecendo um transporte pontual e regular;
- Garantindo transporte cómodo e viagens tranquilas;
- Estando disponível para atender o Cliente e outras entidades interessadas;

- Cumprindo Normas de qualidade, segurança e ambiente que regulam a prestação do serviço na CARRIS.

## 9. PRINCÍPIOS DE CONDUTA

### 9.1 Factores Comportamentais

A CARRIS e os seus Colaboradores têm como objectivo da sua acção;

- Manter e Reforçar uma Atitude de Inovação;
- Promover e garantir o conforto da viagem;
- Promover e Contribuir para a Intermodalidade;
- Desenvolver a Preservação Ambiental;
- Optimizar Recursos;
- Antecipar as necessidades do Mercado e as suas expectativas;
- Estar atento à satisfação do Cliente, aferindo o seu grau de satisfação;
- Privilegiar a satisfação das necessidades do Cliente nas decisões operacionais;
- Contribuir para a dissuasão do Transporte Individual;
- Proporcionar um Serviço de Excelência;

### 9.2 Igualdade de tratamento e não discriminação

A CARRIS e os seus Colaboradores não aceitam nem pactuam com qualquer forma de discriminação, seja em razão da raça, etnia, sexo, idade, deficiência física, orientação ou convicção religiosa, tendência sexual, opinião ou filiação política e, bem assim, com qualquer forma de assédio sexual ou psicológico, de conduta verbal ou física de humilhação, de coacção ou ameaça.

### 9.3 Legalidade e Boa-Fé

A CARRIS e os seus Colaboradores nas suas relações internas e externas observam as Normas, Regulamentos e Disposições Legais, em estrito cumprimento da Legalidade, pautando a sua conduta, quer por acção, quer por omissão, pelo respeito dos valores socialmente aceites e da boa-fé.

## 9.4 Verdade e Transparência

Nas suas relações internas e externas a CARRIS e os seus Colaboradores pautam-se pelos princípios de Verdade e de Transparência, rejeitando qualquer forma de actuação enganadora, quer por acção, quer por omissão, ou que transfigure a realidade.

## 9.5 Integridade

A CARRIS e os seus Colaboradores actuam segundo critérios de Integridade, rejeitando quaisquer comportamentos que, por qualquer forma, desrespeitem ou coloquem em crise os valores e princípios de rectidão de procedimentos, legalidade, transparência, verdade, honestidade e zelo.

## 9.6 Responsabilidade e Equidade

Na sua missão a CARRIS e os seus Colaboradores actuam segundo critérios de avaliação da sua sustentabilidade, procurando, de forma permanente, a consecução dos objectivos da Empresa, nomeadamente através da:

- Optimização dos recursos disponíveis,
- Minimização do desperdício,
- Procura de excelência do serviço,
- Protecção ambiental,
- Desenvolvimento de projectos que assegurem o equilíbrio entre o custo e o benefício e não imponham injustificado sacrifício.

## 9.7 Relações Internas/Relacionamento Interpessoal

Os Colaboradores da CARRIS, observando os Valores e Princípios Estruturantes nas relações entre si, deverão:

- Agir com urbanidade, respeito, cooperação e lealdade;
- Desempenhar as tarefas com sentido de missão, procurando sempre a excelência do serviço;
- Prestar toda a colaboração e promover a cooperação e troca de informação ente as diferentes áreas da Empresa;
- Observar critérios objectivos na avaliação de desempenho e de competências;

- Reconhecer e premiar o bom desempenho;
- Ser solidário com as decisões para as quais tenham concorrido;
- Evitar o conflito respeitando a diferença;
- Promover a formação profissional e a adequação à função;
- Respeitar as Normas Legais e Regulamentos Internos;
- Não propagar informação falsa, injuriosa ou difamatória;
- Não divulgar, por qualquer forma, informação ou conhecimento que lhe adveio do exercício das suas funções que tenha natureza reservada ou sigilosa;
- Privilegiar o bom ambiente e o trato pessoal, quer com os colegas, quer com os superiores hierárquicos e destes com os subalternos;
- Não ter atitudes discriminatórias ou exercer qualquer forma de coacção;
- No exercício de direitos cívicos, políticos e sindicais respeitar a lei e a diferença de opinião ou de filiação partidária.

## 9.8 Suborno e Corrupção

- Os colaboradores da CARRIS não devem, directa ou indirectamente, pedir ou aceitar, oferecer, dar ou receber qualquer oferta ou pagamento que seja ou possa ser considerado um suborno.
- Os colaboradores da CARRIS devem rejeitar qualquer forma de corrupção, quer activa ou passiva, evitando que as suas condutas visem fins contrários aos deveres inerentes aos seus cargos.
- Os colaboradores da CARRIS devem denunciar quaisquer tentativas de suborno ou corrupção, bem com os seus agentes.

## 10. CONFLITO DE INTERESSES

Os Colaboradores devem evitar qualquer situação susceptível de originar directa ou indirectamente um conflito de interesses com a CARRIS.

Entende-se que existe conflito de interesses sempre que o Colaborador tenha directa ou indirectamente um interesse pessoal de que possa retirar potencial vantagem para si próprio, para algum familiar ou afim, para amigos ou conhecidos e que possa influenciar o desempenho esperado no exercício das suas funções na CARRIS.

Constitui violação dos Valores Estruturais de Rigor e Integridade o facto de qualquer Colaborador solicitar quaisquer benefícios, recompensas ou remunerações ou aceitar dádivas de qualquer pessoa ou entidade.

Sempre que os Colaboradores tenham conhecimento de uma situação que lhes possa originar conflito de interesses ou suspeição, devem informar o seu superior hierárquico de modo a ser encontrada uma solução que permita assegurar o desempenho imparcial, objectivo e transparente.

## 11. UTILIZAÇÃO DE RECURSOS

Os Colaboradores têm o dever de respeitar e proteger o património da CARRIS da sua vandalização ou do seu uso abusivo.

Os Colaboradores da CARRIS no exercício das suas funções têm o dever de zelar pela protecção e bom estado de conservação do património da Empresa, adoptando as medidas adequadas a minimizar os custos e evitar o desperdício dos recursos disponíveis, tornando mais eficiente o seu uso.

## 12. RELAÇÕES EXTERNAS

Os Colaboradores da CARRIS no exercício das suas funções e competências no seu relacionamento externo devem:

- Demonstrar sensibilidade, respeito mútuo, cortesia e disponibilidade;
- Abster-se de qualquer comportamento ofensivo ou discriminatório;
- Prestar, de forma pronta e esclarecida, ajuda ao Cliente;
- Evidenciar disponibilidade, eficiência, correcção e cortesia e assegurar o acompanhamento dos assuntos e a prestação de informação e dos esclarecimentos adequados;
- Abster-se de conceder entrevistas ou fornecer informações em matérias que se prendam com a actividade e imagem pública da CARRIS, a menos que a tanto estejam autorizados;
- Abster-se de utilizar, de forma abusiva, qualquer informação privilegiada que obtenham no exercício das suas funções;

- Colaborar com as diferentes entidades intervenientes na Área Metropolitana de Lisboa e com as autoridades com intervenção nos meios operacionais;
- Nos contactos formais ou informais com representantes de Instituições Públicas ou Privadas, ou de Organismos da Administração Central ou Local do Estado, agir com lealdade e prontidão e reflectir a posição da CARRIS;
- No relacionamento com Entidades Reguladoras, não adoptar qualquer comportamento que possa impedir o exercício de supervisão dessas entidades;
- Pugnar pelo bom nome e Imagem da CARRIS;
- Não pactuar com qualquer forma de corrupção ou de "dumping social".

## 13. COMUNICAÇÃO SOCIAL

No relacionamento com a comunicação social a CARRIS assegurará, através dos meios adequados, informação coerente, verdadeira e transparente, cumprindo o dever de informar os Órgãos de Comunicação Social.

## 14. ACTIVIDADES EXTERNAS

Os Colaboradores da CARRIS, sem prejuízo do enquadramento legal, não podem exercer actividades remuneradas, excepto actividades académicas, editoriais ou culturais e desde que previamente autorizadas ou quando tais actividades não sejam incompatíveis com as suas funções nem susceptíveis de gerar conflito de interesses.

## 15. FORNECIMENTO DE BENS E SERVIÇOS

Todos os procedimentos para fornecimento de bens ou serviços à CARRIS, devem observar a forma escrita e ser veiculados através das competentes Áreas da Empresa.

Nas relações contratuais deve ser observado o cumprimento rigoroso e pontual e na sua formação e execução os princípios de boa-fé e de equilíbrio contratual.

A CARRIS não aceita nem pactua com qualquer forma de benefício derivado de “dumping social”, constituindo dever a denúncia imediata de tais situações.

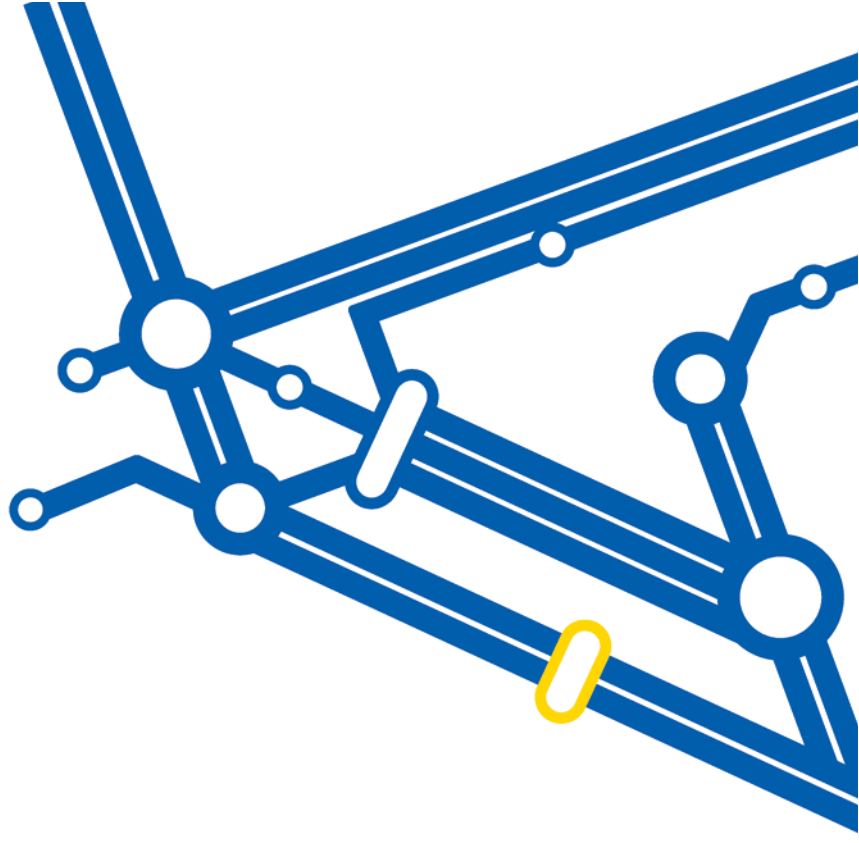
## 16. PROTOCOLO DE QUIOTO

A CARRIS privilegia a aplicação de técnicas não poluentes, de monitorização ambiental e de racionalização de energia, defendendo a sustentabilidade e o desenvolvimento com respeito pelo ambiente, subscrevendo como objectivo estratégico o “Protocolo de Quioto”.

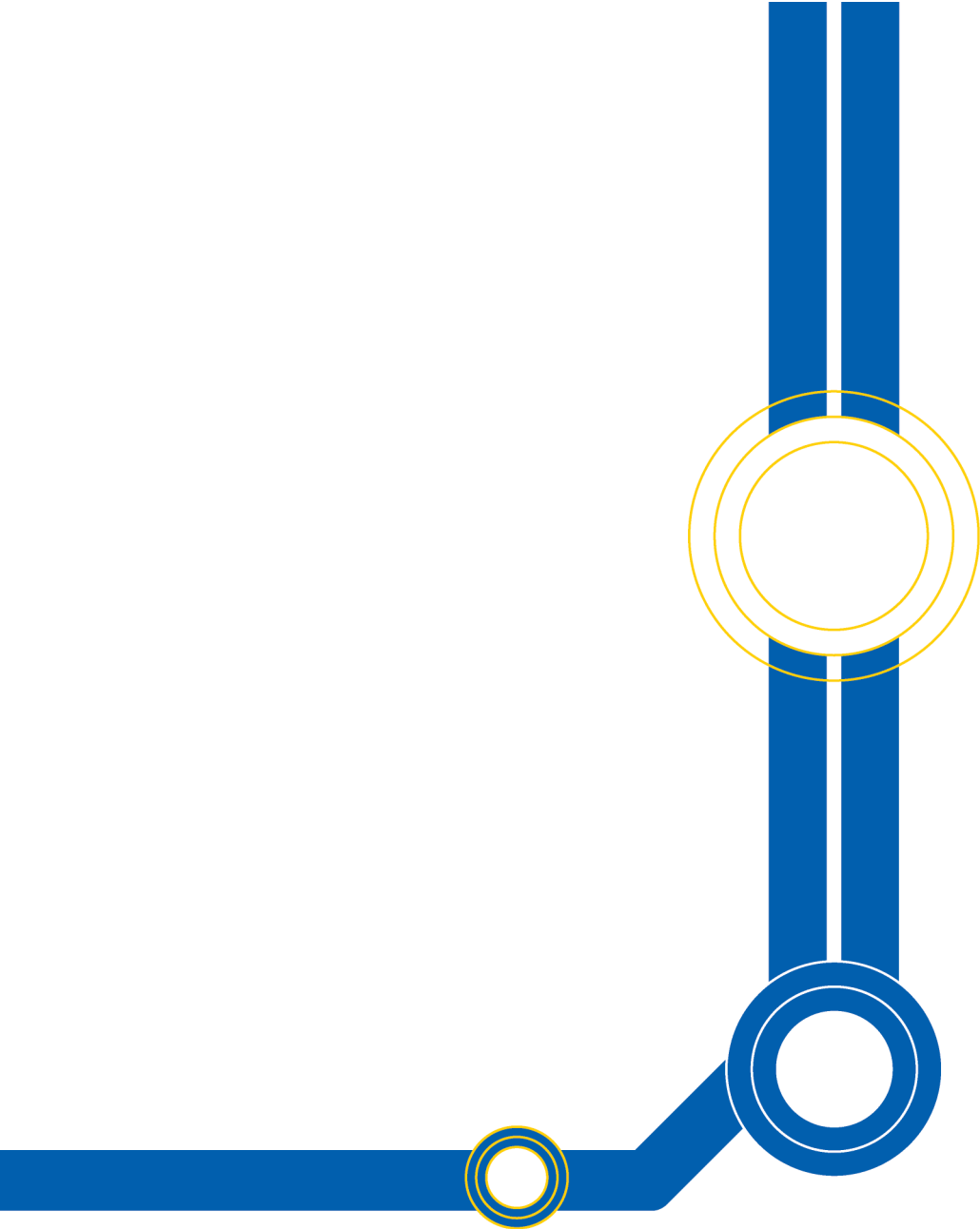
## 17. INTERPRETAÇÃO E APLICAÇÃO SUBSIDIÁRIA

As disposições do presente **Código de Ética e de Conduta** devem ser interpretadas com o sentido e alcance dos valores e princípios estruturantes que as inspiram, não devendo delas retirar-se outro sentido que, por qualquer forma, desvirtue esses mesmos valores ou princípios.

O presente **Código de Ética e de Conduta**, enquanto conjunto de regras éticas que se impõem à consciência colectiva como modelo comportamental, não se esgota na suas disposições e deve ser observado como referência dos valores e princípios de elevado padrão moral de conduta exigível aos colaboradores da CARRIS.







**carris** 

Companhia Carris de Ferro de Lisboa



