

RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE** 2015 | 2016

RODOVIÁRIA DE  **LISBOA**



Índice

Mensagem do Presidente	03
I Enquadramento da Empresa	05
1. Missão, visão e valores	06
2. Área de actuação	06
3. Política Ambiental, Qualidade e Segurança	07
II Enquadramento da Sustentabilidade	09
1. Políticas-chave e iniciativas para o desenvolvimento sustentável	10
2. Gestão da inovação	10
2.1 Prémios RL	12
3. Indicadores RL	13
Frota de autocarros	13
Ações de fiscalização	13
Sistema de gestão integrado (SGI)	13
Canais de vendas	13
Colaboradores /Recursos humanos	13
III Responsabilidades	15
1. Responsabilidade social	16
1.1 Clientes	16
1.2 Colaboradores	21
1.3 Partes interessadas	24
2. Responsabilidade ambiental e política energética	28
2.1 Gestão de Energia na frota	28
2.2 Gestão ambiental	29
IV Compromisso	31

Mensagem do Presidente

A Rodoviária de Lisboa assume uma visão assente na “melhoria da mobilidade urbana, da qualidade ambiental e da segurança e saúde dos seus colaboradores”. Este posicionamento estratégico tem sido concretizado de forma estruturada, de modo a minimizar os principais impactes, associados ao desenvolvimento da sua actividade, junto das populações servidas e dos seus colaboradores.

O excessivo recurso ao transporte individual aponta para a necessidade de promoção do transporte colectivo, como forma de garantir uma mobilidade sustentável no meio urbano. Cada vez mais as emissões de CO₂, de partículas e de gases com efeito de estufa, são externalidades que constituem um factor condicionante da qualidade do ar das populações e das áreas urbanas servidas.

O papel inclusivo do transporte colectivo rodoviário é o de promover a mobilidade, a coesão social e a melhoria da qualidade de vida das populações servidas, e isto só será possível na medida em que este seja realizado de forma segura, confortável e amiga do ambiente.



António Corrêa de Sampaio
Presidente do Conselho de Administração





ENQUADRAMENTO DA EMPRESA



ENQUADRAMENTO DA EMPRESA

1. MISSÃO, VISÃO E VALORES

Visão

A Rodoviária de Lisboa assume o compromisso social de se afirmar como um parceiro activo na melhoria da mobilidade urbana, da segurança rodoviária, da qualidade ambiental e da segurança e saúde dos seus trabalhadores.

Missão

Disponibilizar uma rede sustentável de serviços de transporte rodoviário na Área Metropolitana de Lisboa, satisfazendo necessidades dos clientes, promovendo parcerias para a melhoria contínua do nível do serviço prestado e da qualidade de vida das populações servidas.

Valores

Confiança, regularidade e segurança no serviço, com vista a obter reconhecimento dos seus clientes, apostando na valorização e coesão dos colaboradores, como forma de acrescentar valor aos accionistas.

2. ÁREA DE ACTUAÇÃO

A RL desenvolve a sua área de actuação nos concelhos de Odivelas, Loures e Vila Franca de Xira, com uma rede composta por 96 carreiras.



3. POLITICA AMBIENTAL, QUALIDADE E SEGURANÇA

- Assegurar a permanente adequação da oferta dos seus serviços às necessidades (expectativas) dos Clientes;
 - Conceber, implementar e manter um Sistema de Gestão, que garanta o cumprimento dos requisitos das normas aplicáveis à sua actividade empresarial, bem como de normativos, legislação e/ou regulamentares específicos;
 - Avaliar e assegurar, continuamente, a melhoria dos serviços, a satisfação dos clientes e o incremento dos resultados, tendo em conta as metas estabelecidas como referências na actividade e no negócio;
 - Garantir condições de trabalho adequadas, de forma a minimizar os riscos, reduzir os incidentes e evitar os acidentes;
 - Melhorar a gestão energética, através do consumo mais eficiente de gásóleo e, consequentemente, reduzir as emissões gasosas poluentes;
 - Melhorar a gestão dos resíduos, prevenindo, controlando e reduzindo a poluição;
 - Estimular parcerias de negócio, tendo por objectivo melhorar os desempenhos nos domínios Ambiental, da Qualidade e da Segurança da Rodoviária de Lisboa;
 - Divulgar, interna e externamente, os compromissos assumidos nos domínios Ambiental, da Qualidade e da Segurança;
 - Promover a valorização de todos os colaboradores, no sentido de estimular iniciativas, assegurar a motivação interna e envolver os trabalhadores na melhoria dos resultados;
 - Providenciar formação adequada a todos os colaboradores, de forma a desenvolver as suas competências e enriquecer o conhecimento para um desempenho gradualmente mais eficiente e seguro;
 - Promover uma relação estreita com fornecedores e parceiros de negócio, no sentido de assegurar o compromisso das melhorias identificadas.
- (Aprovado pelo Conselho de Administração, na reunião da CAQS, em 18-12-2012)



ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE



ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE

1. POLÍTICAS-CHAVE E INICIATIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A nossa estratégia para o desenvolvimento sustentável está assente em três pilares da sustentabilidade:

ECONÓMICO: promoção e desenvolvimento do serviço de transporte público, através da melhoria da mobilidade dos nossos clientes;

AMBIENTAL: na continuação do desenvolvimento de projectos que minimizem os impactes que a nossa actividade produz;

SOCIAL: realização de projectos de valorização dos nossos colaboradores, assentes num ambiente de trabalho seguro e saudável, na comunicação, na inclusão e na igualdade de oportunidades.



2. GESTÃO DA INOVAÇÃO

A RL aposta na gestão de inovação como forma de criação de valor para o cliente e seus colaboradores. Alguns projectos desenvolvidos:

ICTR - INFORMAÇÃO AO CLIENTE EM TEMPO REAL

Refere-se aos centros de controlo em cada área operacional, onde, em tempo real e através de GPS, é possível acompanhar e gerir as viaturas e comunicar com os motoristas. Também permite a difusão, nas paragens equipadas com monitores, dos tempos de espera previstos. No interior da viatura divulga, através de um sistema de áudio, a próxima paragem ao mesmo tempo que, para o exterior nas paragens, indica o destino da carreira.

INFOPUB - INFORMAÇÃO AO PÚBLICO

Esta ferramenta é utilizada para a geração de horários ao público, disponíveis nas paragens e no site da RL.

GIST - GESTÃO INTEGRADA DE SISTEMAS DE TRANSPORTE

Permite gerir a informação base relativa à rede de transportes, às linhas e às viagens a realizar. Esta ferramenta programa de forma optimizada, os horários das viaturas e dos motoristas, incluindo o escalamento diário destes últimos.

GISFROT - GESTÃO INTEGRADA DE SISTEMAS DE FROTA

É um projecto formativo que monitoriza o estilo de condução dos motoristas, registando a forma de condução, sob o ponto de vista do conforto do cliente e do consumo ambiental.

MOVE-ME

É uma aplicação móvel que disponibiliza ao utilizador um conjunto detalhado de informações proveniente de diferentes operadores de transporte público, permitindo planear rotas intermodais em tempo real.

DIVULGAÇÃO MULTIMÉDIA A BORDO

A bordo de todas as viaturas está instalado um sistema multimédia, no qual são divulgados ao cliente alterações de serviço e campanhas várias.

ÁREA DE COLABORADORES

Um espaço na internet onde estão informações sobre o colaborador e sobre a empresa. O objectivo é ter maior ligação entre colaboradores e a sua empresa, e os colaboradores entre si.





ENQUADRAMENTO DA SUSTENTABILIDADE

2.1 PRÉMIOS RL

Associação Portuguesa da Ética Empresarial (APEE)

A Rodoviária de Lisboa candidatou-se, na 1.ª Edição do Reconhecimento de Práticas em Responsabilidade Social, nas categorias Ambiente: Redução de Impactes e na categoria Comunidade, tendo recebido o prémio na categoria Ambiente: Redução de Impactes com o projecto GISFROT. (Junho 2015)



3. INDICADORES RL

FROTA DE AUTOCARROS

A frota da RL é composta por 348 autocarros.

ACÇÕES DE FISCALIZAÇÃO

O corpo de fiscalização que actua diariamente na rede RL, tem como objectivo a diminuição das situações de fraude a bordo e a respectiva protecção de receitas.

	2015	2016
Passageiros Transportados	38 805 404	37 917 975
Passageiros Fiscalizados	361 041	292 194
Nº de Fiscalizações	56 292	43 802
Taxa de infracção	0,53	0,47
Autos	1 758	1 027

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO (SGI)

A RL é certificada pelas normas:

NP EN ISO 9001:2008

11 Maio 2009

Qualidade

NP EN ISO 14001:2004

11 Maio 2009

Ambiente

OSHAS 18001:2007

8 Julho 2013

Segurança e Saúde do Trabalho

CANAIS DE VENDAS

A rede de vendas é composta por um total de 36 agentes e 5 lojas, distribuídos pelas áreas operacionais.

Proveitos de passes

Canais de Venda	2015	2016
Agentes e Lojas RL	82,03%	73,94%
ATM	16,97%	22,78%
Portal Viva	0,99%	3,27%



COLABORADORES /RECURSOS HUMANOS

Até Dezembro	2015	2016
Colaboradores	719	731

Distribuição funcional do efectivo	2015	2016
Motoristas	510	522
Outro Pessoal Movimento	54	51
Manutenção	76	77
Administrativos	34	34
Quadros e Técnicos	45	47

FORMAÇÃO



Em 2015 foram dadas 22.996 horas de formação.

Horas de formação por grupo funcional	2015	2016
Motoristas	18 392	18 422
Outro Pessoal Movimento	1 693	435
Manutenção	1 222	551
Outro	1 689	1 805



RESPONSABILIDADES



RESPONSABILIDADES

1. RESPONSABILIDADE SOCIAL

Como empresa comprometida socialmente, interessa-nos o bem-estar, e os impactes que temos na comunidade, decorrentes da nossa actividade diária.

1.1 Clientes CAMPANHAS

A campanha **“Viajar em conjunto é bom”** promoveu regras de boa convivência. A ideia de que “Viajar em conjunto é bom!” tem como objectivo incentivar comportamentos cívicos e viagens mais agradáveis para o pessoal tripulante e clientes.



A campanha **“Tempo só para mim”** fomentou a utilização do tempo em proveito próprio, desmistificando a ideia de que andar de autocarro é uma perda de tempo. Em vez disso, os passageiros podem aproveitar para ter um “tempo só para si”.



O Decreto - Lei 9/2015 de 15 de Janeiro trouxe alterações ao quadro normativo do transporte público.

A campanha “Sr. Passageiro”, com um tom informal, jovem e bem-disposto, reforçou a ideia de boa disposição, leveza, confiança e bem-estar e o sentido de pertença à comunidade.



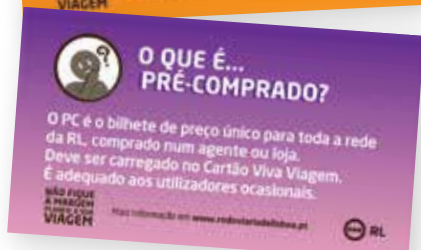
A campanha “Como Viajar com” pretendia alcançar os objectivos de continuidade no diálogo e aproximação com o cliente e antecipar situações passíveis de mal-entendidos e que costumam ser dúvidas levantadas no apoio ao cliente.





RESPONSABILIDADES

A campanha “**Não fique à margem, planeie a sua viagem**” resultou do facto do tarifário ser complexo e de difícil compreensão. Os títulos desdobram-se em várias hipóteses, originando desconforto e dificultando a adesão ao transporte público. Por vezes temos a sensação de que é preciso um manual de instruções para usar o transporte público.



A campanha “**É mais...**” centrou-se na polivalência da empresa em ajustar-se a diferentes estilos de vida e pessoas. A ideia foi mostrar a RL como um adicional positivo na vida de cada um, por mais diferente que este seja, quando comparada com a do passageiro do lado.



A campanha “**Somos uns para os outros**” tem reforçado o Decreto-Lei sobre o transporte de passageiros e bagagens e regras de urbanidade. Pretendeu-se gerar uma onda de colaboração entre os passageiros, tendo em conta o tipo da sua mobilidade condicionada.



DESCONTO NA TB (2014, 2015, 2016)

Atendendo ao decréscimo de passageiros e ao aumento das deslocações a pé, sobretudo em trajectos curtos, a RL preparou uma campanha para captar novos clientes. A tarifa de bordo, título de transporte destinado ao cliente ocasional, teve um desconto promocional.





RESPONSABILIDADES

PRAIAS (2015, 2016)

A RL assegurou o transporte para as praias da Costa da Caparica e Figueirinha com descontos que atingem os 20%.



SITE

	2015	2016
N.º visitas total	2 208 233	2 644 332

APOIO AO CLIENTE

2015 e 2016

Em 2015 foram recebidas 3842 entradas no apoio ao cliente, tendo estas sido respondidas com um tempo médio de 2 dias.

	2015	2016
Total de Registos	3 842	3 908
Tempo médio de resposta	2 dias	3 dias

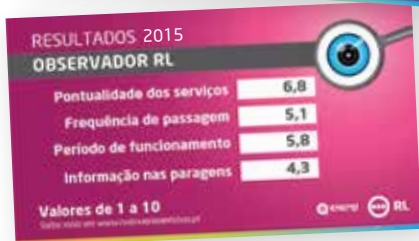


INQUÉRITOS

Cliente observador

Consulta regular de uma base de clientes, que nos permite aferir o grau de satisfação com aspectos diversos do serviço que prestamos.

A plataforma utilizada é a do ENERQUI, resultante de um projecto Europeu, que nos permite modelar os inquéritos/tarefas que os observadores recebem nos seus mails e respondem na plataforma informática.



1.2 Colaboradores

RL SOLIDÁRIA - MAIS PARA TI

Desenvolvemos parcerias com ginásios, farmácias, ópticas, clínicas dentárias, entre outras, com o objectivo de conseguir melhorar preços a colaboradores e familiares da empresa.





RESPONSABILIDADES

Na área cultural tivemos acordo com cerca de 14 entidades (Companhia Nacional de Bailado, Teatro Politeama, Teatro Maria Vitória, CCB, entre outras), que nos disponibilizaram bilhetes que foram oferecidos aos nossos colaboradores, em troca de publicidade a bordo das viaturas.



Nº bilhetes distribuídos

	2015	2016
Teatro	505	840
Teatro Infantil	740	740
Revista	960	1 812
Música	250	326
Dança	210	150
Circo	200	300
Zoo	0	300
Outros	103	70
Total	2 968	4 538

RL + SAUDÁVEL



RASTREIOS

Os anos de 2015 e 2016 foram centrados na qualidade de vida e saúde dos colaboradores. Foram realizados inquéritos aos colaboradores para diagnóstico dos principais problemas de saúde. Como base na prevalência do sedentarismo e da obesidade, foram desenvolvidas acções de formação sobre alimentação saudável sendo feita a distribuição semanal de fruta nas diversas instalações. No Verão de 2016 as unidades de saúde móveis da Santa Casa da Misericórdia deslocaram-se aos centros operacionais para a realização de vários rastreios clínicos.



Paralelamente, foram divulgados conselhos saudáveis nos canais internos e externos de comunicação.



Cabazes de fruta

CANEÇAS	90
TOJAL	30
SEDE	30
SANTA IRIA	60
BUCELAS	30
SACAVÉM	30



RESPONSABILIDADES

1.3 Partes interessadas

VOLUNTARIADO

A RL assumiu o compromisso de ajudar o Centro de Dia da Póvoa de Sto. Adrião, reforçando a presença da empresa e dos seus colaboradores, no dia a dia das populações da nossa área de intervenção. Espera-se poder alargar o apoio a mais instituições, nomeadamente do concelho de Loures.



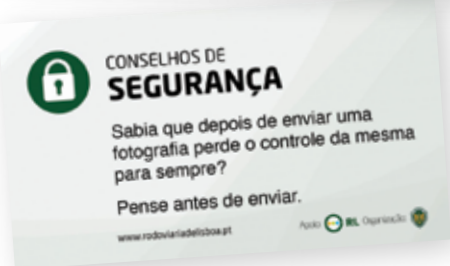
	2015	2016
ACÇÕES DE VOLUNTARIADO	32	40*
NÚMERO DE VOLUNTÁRIOS	32	3

*até 31-10-2016

DIVERSOS APOIOS

Cedência de espaço para divulgação - Apoio de eventos organizados por autarquias, forças de segurança, bombeiros e outras associações locais.





Clube do Movimento

Grupo sénior de actividade física da Câmara Municipal de Odivelas que celebrou 15 anos em Julho de 2016 no Pavilhão Multiusos de Odivelas. A RL ofereceu as T-shirts comemorativas aos cerca de três mil seniores presentes.





RESPONSABILIDADES

CEDÊNCIA DE TRANSPORTE

Hipoterapia

A RL renovou o Protocolo do Projecto de Hipoterapia, com a Câmara Municipal de Odivelas, que assegura o transporte regular de alunos da Escola EB Vasco Santana e da EB Quinta da Condessa, para o Centro Hípico da Paiã.

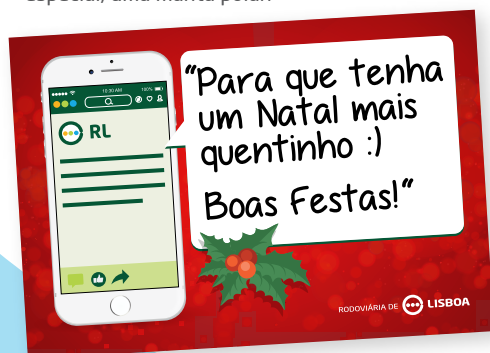
Bora Nessa

A RL apoia a orquestra juvenil nas suas deslocações.



Comunidade “Vida e Paz”

No Natal de 2016, RL juntou-se às iniciativas da Comunidade Vida e Paz. Além da cedência de transporte de pessoas em condição de “sem abrigo” para a Festa anual na cantina da Cidade Universitária, a RL ofereceu um presente especial, uma manta polar.



ACÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO

Regras de transporte público e prevenção rodoviária

“Ser Seguro”

Este programa abrange os alunos do 4º ano de escolaridade, na transição para a escola preparatória que irão frequentar no ano seguinte. Desdobra-se em duas partes, uma teórica em sala e outra prática envolvendo a utilização do transporte público. Envolve a Câmara Municipal de Odivelas, as Escolas do Concelho de Odivelas e a Polícia de Segurança Pública.



“Mobilidade Segura”

Distribuição de folhetos a bordo e na via pública em colaboração com a PSP e Câmara Municipal de Loures.

Projecto em parceria com a PSP, a GNR, a Câmara Municipal de Loures e os Agrupamentos de escolas do concelho de Loures. Em 2016 envolveu 1710 alunos, 75 turmas, 70 sessões de sensibilização e 55 aulas práticas.

No final do projecto, as crianças viajam no interior dos autocarros, fardadas de forças de segurança e de fiscais da RL, sensibilizando os utentes para o cumprimento das regras de utilização do transporte público.



Arte urbana

Cedência de quatro viaturas para serem decoradas, promovendo o graffiti e procurando uma maior identidade cultural e emotiva com os passageiros transportados.





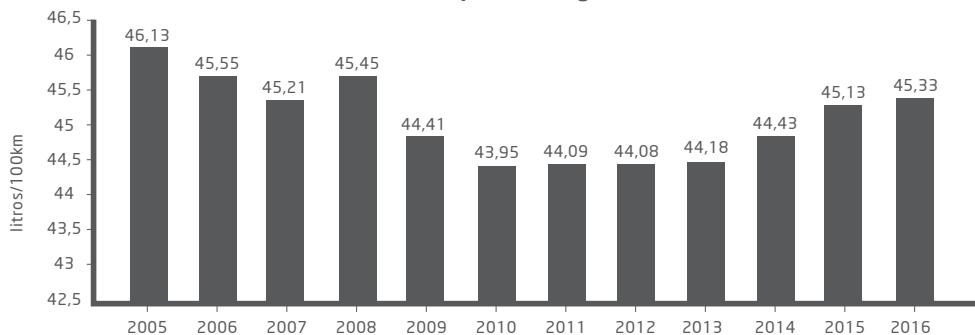
2. Responsabilidade ambiental e política energética

2.1 Gestão de energia na frota

O impacto ambiental da nossa atividade representa uma preocupação, que conduziu ao desenvolvimento do projeto Gisfrot, Gestão Integrada de Sistemas de Frota, que monitoriza o comportamento do motorista em contexto real de trabalho.

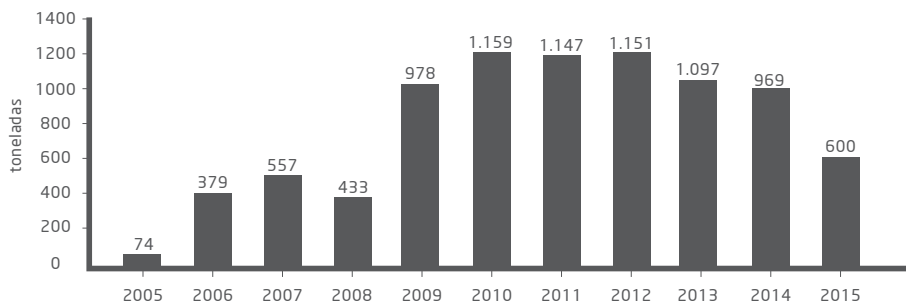
Pretende dar-se a conhecer os seus comportamentos desviantes, permitindo melhorar o conforto e a segurança do serviço prestado ao cliente com melhorias, simultâneas, na eficiência energética.

Consumo específico de gasóleo



Redução de 1.73%, entre Janeiro de 2005 e Dezembro de 2016

Redução de emissão de CO²

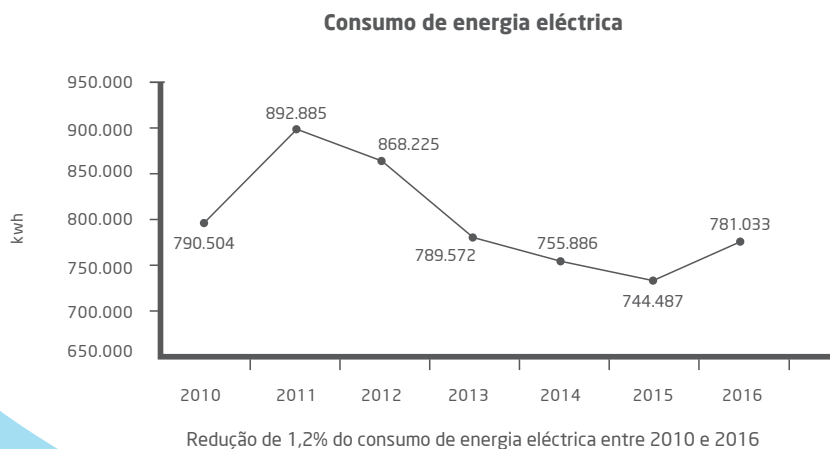
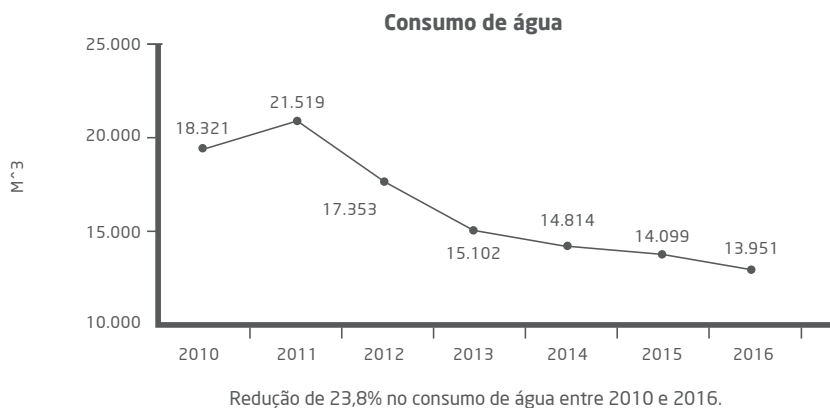


Emissões de CO²: Redução de 90.38 toneladas entre Janeiro de 2005 e Dezembro 2016

2.2 Gestão ambiental

Procurando diminuir os impactes ambientais a Rodoviária de Lisboa certificou-se em Ambiente e Qualidade em Maio de 2009, de acordo com as

Normas NP EN ISO 9001 e 14001, consolidando as acções ao nível da separação de resíduos, da redução dos consumos de energia eléctrica e de água.





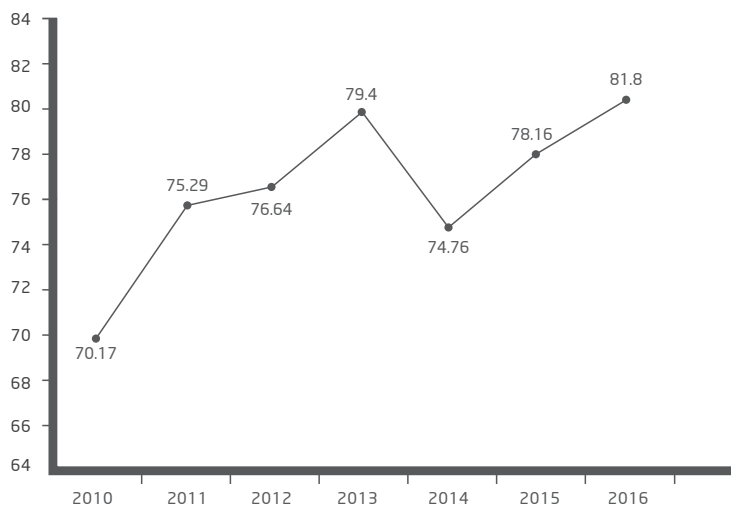
RESPONSABILIDADES

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

- Aumento de 40 pontos de recolha de resíduos em 2010 para, 149 em 2016;
- Aumento dos 19 resíduos diferentes separados em 2010 para, 42 em 2016;
- Aumento da taxa de reciclagem de resíduos de 70% em 2010 para, 81,8% em 2016;

A evolução na taxa de reciclagem de resíduos resultou da consolidação do processo de recolha e separação assente em acções de formação e sensibilização dos colaboradores, das chefias e na adoção de comportamentos mais amigos do ambiente.

Taxa de reciclagem de resíduos



GESTÃO DE EFLUENTES

Todos os efluentes domésticos e industriais são encaminhados para colectores municipais, sendo previamente tratados. A qualidade destas águas é periodicamente controlada através de análises laboratoriais.



COMPROMISSO



COMPROMISSO

**Venha connosco
nesta viagem sem fim
por um mundo que precisa
da ajuda de todos.**

Todos os que escolhem o transporte público,
escolhem apostar no futuro.

Somos os parceiros ideais
nesse compromisso.

Rodoviária de Lisboa, ao seu ritmo.

FAZEMOS
A NOSSA
PARTE

