

ÉTICA NA PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO

O Código de Ética como Instrumento na Prevenção da Corrupção

Apresentação da Empresa

A Responsabilidade Social na RL – Acções

- O ambiente e qualidade do serviço
- As boas práticas na RL
- As preocupações sociais - Parcerias

A Ética na nossa empresa

A Rodoviária de Lisboa é,
uma empresa de Transportes Colectivos
Rodoviários de Passageiros com origem
na Rodoviária Nacional.



CAT 5 – Sede em Caneças (Odivelas)

CAT 6 – Sede em Bucelas (Loures)

CAT 7 – Sede em Sta Iria de Azóia (Loures)



Com a Sede na Av. Do Brasil, a Rodoviária de Lisboa é constituída por **782** efectivos, sendo **577** motoristas de Serviço Público.

Opera com **392** viaturas que percorrem **15,9** Milhões de quilómetros por ano transportando **64,5** Milhões de passageiros.

Efectua cerca de **4500** circulações ao dia útil.

- Em 2001 certificámos o Sistema de Gestão da Qualidade no serviço Expresso do Infantado pela Norma NP EN ISO 9002:1995.
- Em Maio de 2009 finalizamos o Processo de Certificação do Sistema de Gestão Integrado Ambiente e Qualidade da RL, pelas Normas NP EN ISO 9001:2000 e NP EN ISO 14001:2004, com a atribuição dos respectivos certificados

A RESPONSABILIDADE SOCIAL NA RL

Sustentabilidade e Responsabilidade Social

- Vertente Ambiental muito desenvolvida
- Vertente Social com muitas acções mas sem uma abordagem estruturada



RL

SUSTENTABILIDADE
E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Acções na Área Ambiental

- Formação em ambiente e qualidade inseridas na nossa certificação de qualidade e ambiente
- Formação em Eco-condução (motoristas, chefias de movimento e oficinais).
- Publicação de brochura
“Boas Práticas Ambientais”



- Realização de um Passatempo virado para o exterior da empresa (Escolas do ensino básico EB 2+3 na nossa área de intervenção) com o tema “ Rodoviária de Lisboa e o Ambiente”.
- Gestão de Resíduos, Separação e Encaminhamento
- Análises a águas residuais antes de serem conduzidas para a rede.
- Análises de ruído ambiental e ocupacional de 2 em 2 anos

O Ambiente e qualidade de serviço

GISFROT

- Implementação de sistemas de controlo da condução com equipamento instalado a bordo, que permitem desenvolvimento de programas de Melhoria da qualificação dos Motoristas e da qualidade do Serviço

- Realização de testes de condução (1300) e de acções de formação em sala (2925 h), assim como em contexto de trabalho (8450 h).



Boas práticas para uma condução segura, confortável e amiga do ambiente

- Pratique uma condução moderada, com acelerações e travagens suaves. Conduza em antecipação, tendo em conta o trânsito e as condições atmosféricas evitando, sempre que possível, travagens e arranques desnecessários.
- Aproveite o “movimento” da viatura. Em andamento, pé fora do acelerador e viatura engatada, significam menor consumo de combustível. Nas descidas não acelere.

- No início do serviço o carregamento do ar deve ser efectuado de forma moderada, entre as 700 rpm e as 1000 rpm. Não carregue o sistema de ar com a viatura ao Ralenti.
- Evite as situações que provoquem rotações para além da "banda verde" de funcionamento do motor. Procure circular sempre entre as 1200 rpm e as 1700 rpm.
- Desligue o motor sempre que preveja uma paragem superior a três minutos.

- Antes de arrancar, certifique-se que as portas estão fechadas. Quando parar, só abra as portas depois de imobilizar completamente a viatura.
- Sempre que note uma falha na viatura elabore o respectivo Relatório de Avaria.
- Nas viagens em vazio efectue a mesma condução moderada que efectua com passageiros. Efectue a recolha dentro do horário programado.

- Sinalize devidamente todas as manobras e redobre a sua atenção. Independentemente das condições atmosféricas e da hora do dia, circule com as luzes de médios ligadas.



MOBILIDADE E AMBIENTE

A RELAÇÃO EQUILIBRADA.

Desde 2004 diminuámos 206 mil litros de consumo de combustível, e 553 toneladas nas emissões de CO₂.

Reciclamos 76% dos nossos resíduos.

Viaje connosco. Mudando o Presente, preparamos o Futuro.



RODOVIÁRIA DE



LISBOA

Ao seu ritmo.

Parcerias

- **Para o Transporte Público**, com objectivo de dar maior atractividade na utilização de serviço público de transporte de passageiros, com flexibilidade nas entradas e saídas de clientes (em troços dotados de linha azul), elevada frequência de passagem e custo reduzido para o utilizador, promovendo a mobilidade sustentada

Parceria com a Câmara Municipal de Loures

- Serviço Rodinhas, para o rebatimento às estações da CP de Moscavide, Sacavém e da Bobadela.
- Serviço Rodinhas, para acesso aos Centros de Saúde de Sacavém e de São João da Talha.



Parceria com a Câmara Municipal de Odivelas

- Serviço Voltas para serviço à cidade de Odivelas e ao Odivelas Parque.

Parceria com a Câmara Municipal de Vila Franca de Xira

- Serviço Urbano de Vialonga.
- Novo serviço no âmbito do programa Eco-Bairros, na Póvoa de Santa Iria.

Parceria com a PSP e GNR

- Acções de Fiscalização conjunta, em regime de gratificados e de visibilidade em terminais, com o objectivo de reforçar o sentimento de segurança de clientes e do pessoal tripulante, quer a bordo das viaturas, quer nos principais terminais em que a RL opera.

Outras parcerias

- IPSS
- Segurança Rodoviária com a C. M. Odivelas (SerSeguro)
- C. M. Loures (Contrato Local de Segurança-Camarate)

A ÉTICA NA NOSSA EMPRESA

Porque resolvemos avançar para um Código de Ética e Conduta

- Interiorização na empresa da nossa missão e valores
- Clarificação relativa às questões e aos dilemas éticos
- Reduzir as situações ambíguas
- Reforçar a imagem da empresa



Contribuir para uma cultura organizacional mais responsável e Ética

NORMAS DE IMAGEM E RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

NORMAS DE IMAGEM E RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



O QUE NÃO POSSO FAZER

2. Relacionamento

Contacto Inicial

- Colocar o autocarro na paragem apenas na hora de início da circulação;
- Permitir a entrada ou saída de Clientes fora das paragens;
- Olhar para o lado oposto ao da entrada dos Clientes;
- Aquando da entrada dos Clientes, fazer outras tarefas em simultâneo, como organizar trocos, ligar máquina, falar ao telemóvel...;
- Manter conversas prolongadas com colegas ou passageiros durante a condução;
- Viajar sentado quando há passageiros em pé, caso não esteja a conduzir.



O QUE DEVO FAZER

2. Relacionamento

Contacto Inicial

- No terminal, permitir a entrada dos Clientes antes da hora de início da circulação;
- Olhar para o Cliente - *como forma de lhe fazer sentir que é nele que estamos focados;*
- Responder à saudação do Cliente - "bom dia"...;
- Saudar o Cliente com um aceno de cabeça que o faça sentir-se bem-vindo - *a cortesia facilita o relacionamento;*
- Mostrar disponibilidade e simpatia - *"faça o favor de dizer, posso ajudar?"*;
- Manter uma expressão facial agradável, e simpática - *a expressão facial é importante para a reacção do Cliente;*
- Facilitar a entrada de Clientes com necessidades especiais.



O caminho na RL para a elaboração de um Código de Ética e Conduta

- Levantamento dos dilemas éticos na Rodoviária de Lisboa
- O reconhecimento dos nossos valores
- Auscultação dos trabalhadores sobre os dilemas e valores da RL
- Acções de formação sobre os objectivos para esta questão
- A elaboração de um Código de Ética/Conduta