

2022





de Sustentabilidade

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.....	3
1. PERFIL DO RELATÓRIO	7
1.1. Conteúdo, limites e aspetos materiais	7
2. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO.....	10
2.1. Síntese histórica	10
2.2. Como criamos valor	11
2.3. Missão, Visão, Valores e Princípios	12
2.4. Grupo CARRIS	13
2.5. Estrutura Organizacional	15
2.6. Modelo de Governo	15
3. GESTÃO CORPORATIVA	18
3.1. Sistema de Gestão Integrado.....	18
3.2. Inovação e Desenvolvimento	19
3.3. Relações Nacionais e Internacionais.....	21
4. RISCOS E OPORTUNIDADES.....	23
4.1. Combate à corrupção	24
4.2. Segurança.....	26
4.3. Segurança de Exploração.....	27
5. PARTES INTERESSADAS	30
5.1. Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes	30
5.2. Colaboradores	32
5.3. Clientes	40
5.4. Fornecedores	44
5.5. Comunidade	48
5.6. Entidades Institucionais	51
5.7. Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT).....	52
6. DESEMPENHO ECONÓMICO	54

Relatório de Sustentabilidade



7.	DESEMPENHO AMBIENTAL	57
7.1.	Energia.....	57
7.2.	Água.....	61
7.3.	Emissões.....	63
7.4.	Resíduos	66
8.	ÍNDICE GRI.....	70



MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Em setembro de 2022, a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A. (CARRIS), celebrou os seus 150 anos de existência. Esta celebração evidencia o compromisso da empresa, desde a sua constituição, com a sustentabilidade ambiental, económica e social.

De facto, na sua longa história de sucesso, a CARRIS, tem sabido reinventar-se, sem perder a sua identidade, tendo sido precursora na transição energética e na eletrificação dos transportes públicos.

Com efeito, a CARRIS sempre se colocou na vanguarda da mobilidade e da inovação, evoluindo com a cidade e ao serviço da cidade, o que pretende assegurar e reforçar nos anos futuros.

Apesar de o ano 2022 ter sido ainda fortemente marcado pela pandemia do vírus COVID-19, foi possível assistir-se a uma recuperação gradual da atividade, com os níveis da procura a atingirem o valor de 91% face ao ano de 2019 (último ano pré-pandemia e em que, ademais, se assistiu a um crescimento muito significativo da procura do transporte público).

Para este aumento da procura contribuiu indubitavelmente a recente medida adotada pela Câmara Municipal de Lisboa, de atribuição da gratuitidade de acesso ao transporte público na cidade de Lisboa, aos maiores de 65 anos e aos jovens estudantes com idade inferior a 23 anos. Medida essa que atingiu uma adesão na ordem dos 70 mil utilizadores em dezembro de 2022.

De modo, a corresponder da melhor forma às expectativas dos seus clientes, a CARRIS aumentou a sua oferta ao longo do ano, não apenas através da introdução de novas carreiras, mas também mediante a realização de ajustes nos horários e nos percursos das linhas da rede, da utilização de viaturas de maior capacidade e da realização de serviços especiais, para resposta a eventos e/ou situações pontuais de acréscimo de procura de serviço de transporte público na cidade.



Adicionalmente, a empresa reforçou o seu esforço de investimento, no sentido de promover a renovação da sua frota por veículos mais modernos, confortáveis e com maior eficiência energética. Nesse contexto, no decorrer do ano 2022, entraram ao serviço, 44 novos autocarros a gás natural comprimido (GNC). Foram ainda assinados dois contratos de fornecimento de material circulante: um para o fornecimento de 30 autocarros *standard* elétricos e outro para o fornecimento de 24 autocarros articulados a GNC. Está ainda em curso um contrato de fornecimento de 15 modernos elétricos articulados, essencial para o reforço do modo elétrico a partir já do ano de 2023, desígnio que a CARRIS pretende prosseguir nos próximos anos com o alargamento da rede de elétricos. Evidencia-se assim um esforço significativo com vista a melhorar a sustentabilidade e a qualidade do serviço prestado.

A sustentabilidade económica da CARRIS é também uma prioridade para a gestão da empresa. Porém, e como resulta evidenciado pelo anteriormente referido, mais do visar a mera obtenção de resultados imediatos significativos, a empresa foca-se num objetivo maior que é o de garantir uma mobilidade eficiente e ambientalmente sustentável na cidade.

Neste sentido, importa que a empresa possa desempenhar da melhor forma possível a sua missão sem, contudo, comprometer a sua saúde económico-financeira, como os resultados atuais tão bem o espelham.

No decorrer do ano 2022, foi possível integrar na empresa mais de uma centena de novos trabalhadores, na sua esmagadora maioria tripulantes. A história de sucesso da CARRIS assenta no esforço, no empenho e no profissionalismo que milhares de trabalhadores devotaram à empresa nos últimos 150 anos, mas também na sua contínua qualificação e valorização pela empresa.

Ao longo de 2022, foi também essencial para a CARRIS o suporte incondicional do seu Acionista único - a Câmara Municipal de Lisboa - na promoção de um sistema de mobilidade que incentive a utilização do transporte público de forma cada vez mais sustentável.

O desígnio que move a CARRIS diariamente é um só: prestar um serviço mais regular, acessível, seguro, confortável e eficiente, que melhore a experiência de mobilidade dentro da cidade. Neste contexto, reafirmamos o nosso compromisso de continuarmos

Relatório de Sustentabilidade



a dar o melhor de nós ao serviço da cidade, da empresa, dos seus trabalhadores e clientes.

O Conselho de Administração

Dr. Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas

Dra. Ana Cristina Pereira Coelho

Eng.^a Maria de Albuquerque Rodrigues da Silva Lopes Duarte

Dra. Sara Maria Pereira do Nascimento

Arq. Fernando Pedro Peniche de Sousa Moutinho

2022

Relatório
de Sustentabilidade

1. PERFIL DO RELATÓRIO





1. PERFIL DO RELATÓRIO

O presente relatório pretende dar cumprimento ao estipulado pelo Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2014/95/UE do Parlamento Europeu e do Conselho.

O referido normativo determina a necessidade de um conjunto de entidades, entre as quais se enquadra a CARRIS, elaborarem e divulgarem um relatório que contenha informações não financeiras. Estas devem possibilitar a compreensão da evolução, do desempenho, da posição e do impacto das atividades desenvolvidas pela empresa no que respeita, no mínimo, às questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno.

O presente relatório, de carácter anual, refere-se ao período compreendido entre 1 de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022, fornecendo, no entanto, dados dos anos antecedentes por forma a possibilitar a compreensão da evolução ocorrida. Encontra-se disponível no site da empresa o último relatório, referente à atividade desenvolvida em 2021, não havendo nenhuma alteração ao seu conteúdo. Foi preparado de acordo com as Diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), versão Standard, na opção “De acordo – Essencial”, não sendo realizada verificação externa.

Para qualquer esclarecimento adicional:

Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.

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

(+351) 213 500 115

atendimento@carris.pt

1.1. Conteúdo, limites e aspetos materiais

O presente relatório teve por base um processo de identificação dos aspetos cruciais e materiais para a CARRIS nas diferentes vertentes da sustentabilidade: económica, ambiental e social. Para tal, foram analisados todos os aspetos definidos pela *Global Reporting Initiative*, avaliando a sua importância para o negócio e para as respetivas Partes Interessadas. Em resultado da análise efetuada foram identificados os seguintes aspetos materiais para a CARRIS e suas Partes Interessadas:

Relatório de Sustentabilidade



CATEGORIA	ASPETOS MATERIAIS	MATERIAL PARA A CARRIS	MATERIAL PARA PARTES INTERESSADAS
ECONÓMICO	Desempenho económico	√	AC CO F
	Presença no mercado	√	AC CO CM
	Impactos económicos diretos	√	AC CL CM
	Combate à corrupção	√	PI
AMBIENTAL	Energia	√	AC F CL CM
	Água e efluentes	√	AC CM
	Emissões	√	AC CL CM
	Resíduos	√	AC F CM
	Conformidade	√	F CL CM
SOCIAL	Emprego	√	CO
	Formação e educação	√	CO
	Diversidade e igualdade de oportunidades	√	CO
	Não discriminação	√	PI
	Comunidades locais	√	CM
	Saúde e segurança do cliente	√	AC CL
	Marketing e rotulagem	√	CL
	Privacidade do cliente	√	AC CL

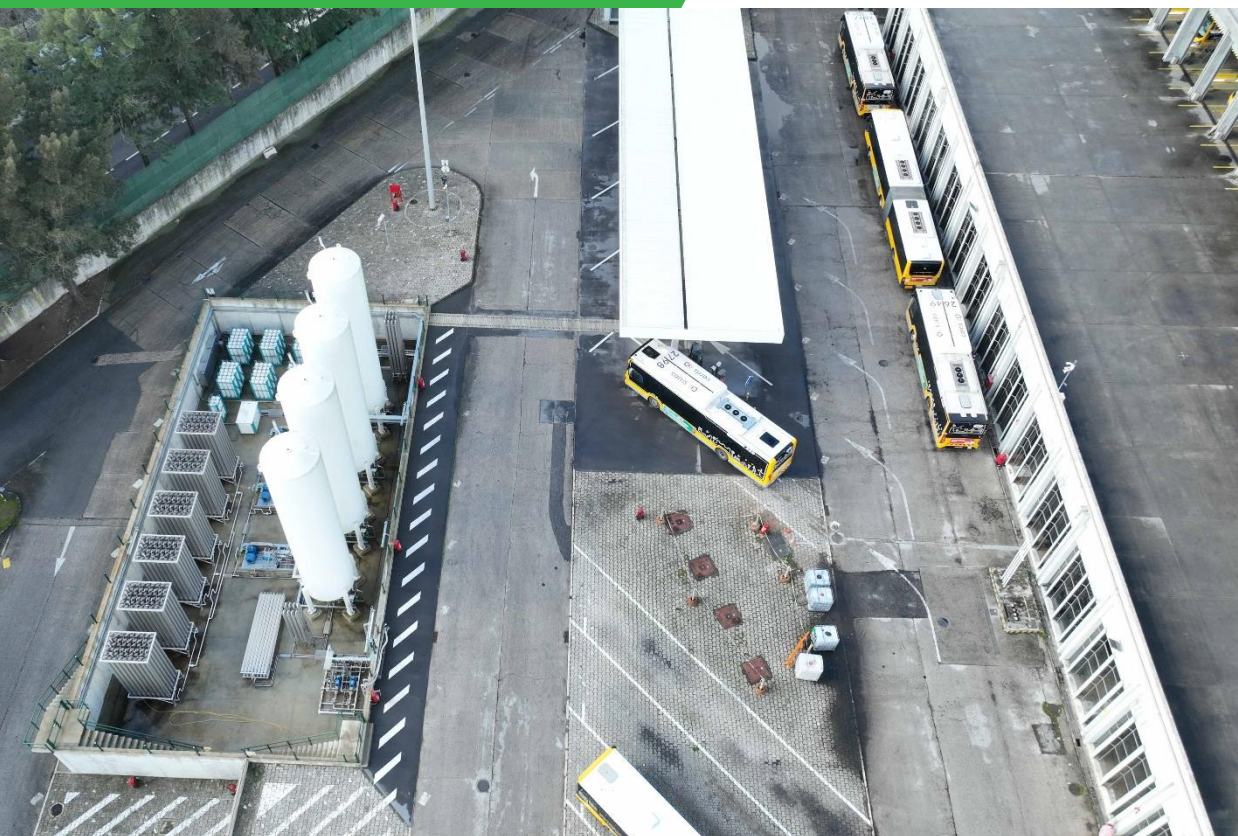
Legenda: PI - Todas as partes interessadas; AC - Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes; CO - Colaboradores; CL - Clientes; F - Fornecedores; CM - Comunidade

2022

Relatório
de Sustentabilidade

2.

APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO





2. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

2.1. Síntese histórica

A Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A., foi fundada em 18 de setembro de 1872, tendo iniciado a sua atividade com um sistema de transporte do tipo “americano” (carruagens sobre carris movidas a tração animal). A sua primeira linha foi inaugurada em 1873. Na década seguinte surgiu um novo tipo de veículo – ascensor - que veio facilitar os acessos nas zonas mais íngremes da cidade. O ascensor do Lavra foi o primeiro a ser inaugurado em 1884, seguindo-se o da Glória em 1885 e, por fim, o da Bica em 1892. O elevador de Santa Justa apareceu apenas em 1902, acompanhando outras inovações no sistema de transportes da altura.

Em 1901, fruto da convergência de dezenas de anos de esforços e transformações notáveis, surgiu o primeiro carro elétrico cuja rede foi rapidamente estendida a toda a cidade.

Pelos anos 40, tendo a Empresa vários autocarros na sua frota, inaugurou oficialmente, em 1944, o serviço de transporte em autocarro. A partir do final da década de 50, coincidindo com a inauguração e crescimento da rede do metropolitano, esta rede de autocarros foi sendo aumentada, em detrimento da rede de elétricos.

O serviço público de transporte rodoviário de passageiros é prestado pela CARRIS, na cidade de Lisboa, desde há várias décadas, tendo por base a concessão regulada pelo Decreto-Lei nº 174/2014, de 5 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 86-D/2016, de 30 de dezembro. Este diploma atribuiu ao Município de Lisboa a assunção plena das atribuições e competências legais no que respeita ao serviço público de transporte coletivo de superfície de passageiros na cidade de Lisboa, transferindo a posição contratual detida pelo Estado no Contrato de Concessão de Serviço Público celebrado com a CARRIS. Determinou, também, a partir de 01.02.2017, a transmissão de todas as ações representativas do capital social da CARRIS, a universalidade de direitos e obrigações, do Estado para o Município de Lisboa, incluindo as participações sociais da Empresa.

No seguimento das alterações verificadas, foi aprovada pela Assembleia Municipal de Lisboa (AML) a 25 de maio de 2017, a 2ª alteração ao Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Coletivo à Superfície de Passageiros, celebrado entre o Município de Lisboa e a CARRIS, obtendo, em 13 de setembro de 2018, o parecer positivo da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes e, em 1 de outubro de 2018, o visto do Tribunal de Contas.

Estas alterações possibilitaram uma gestão mais integrada da mobilidade urbana e da via pública da cidade de Lisboa, encontrando-se definida uma estratégia de modernização e de melhoria contínua para a empresa, assente em três pilares fundamentais:



- Promover um Serviço Focado no Cliente;
- Modernizar e Qualificar a Empresa; e
- Potenciar a Eficiência e Sustentabilidade.

No final de 2022 a empresa disponibilizava à cidade de Lisboa 99 carreiras de autocarros (6 da “rede da madrugada”), 6 carreiras de elétricos, 3 ascensores e 1 elevador, num total de 793 veículos, contribuindo para a sua operação os seus 2591 colaboradores.

2.2. Como criamos valor

E porque os números falam por si, apresentamos alguns dos principais indicadores que evidenciam o contributo da CARRIS nas diferentes vertentes da sustentabilidade:

Vendas e Serviços prestados



N.º trabalhadores

2601

Efetivo Médio



427.000

Passageiros por dia útil

Satisfação do Cliente



7,9/10;>90%
Com avaliação
De 7 ou mais

36 Milhões

De Km percorridos por ano



+100
Carreiras

Autocarros
Elétricos
Ascensores



Rede

750 km



10% de faixas BUS



737
Autocarros



13,8
Km/h
Velocidade média exploração



 **80,3 M €**
Gastos com Pessoal

Horas de Formação
 62.232 horas

2.3. Missão, Visão, Valores e Princípios

Missão

A missão da CARRIS é a prestação do serviço de transporte público urbano de superfície de passageiros, orientada por critérios de Sustentabilidade, contribuindo para um desenvolvimento que atenda às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades.

Visão

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

Princípios e Valores Estruturantes

A CARRIS tem como princípios estruturantes da sua missão, o desenvolvimento sustentável, bem como os valores e compromissos do Pacto Mundial das Nações Unidas, “*Global Compact*”, dos quais se destacam:

- 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;

Relatório de Sustentabilidade



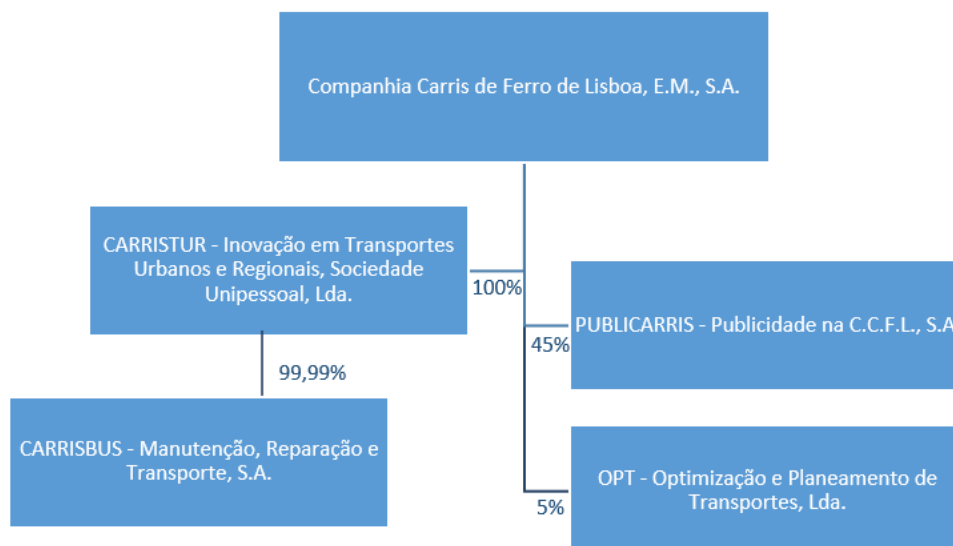
- Responsabilização;
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente;
- Integração dos aspetos da responsabilidade social no sistema de gestão integrado;
- Atuação com transparência em todas as relações internas e externas.

A CARRIS na sua atividade tem como valores estruturantes:

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

Entre outros aspetos, estes Valores estruturantes encontram-se consagrados no Código de Ética da CARRIS, constituindo uma referência fundamental para o desempenho da empresa e dos seus colaboradores, bem como para o seu relacionamento social, institucional e ambiental.

2.4.Grupo CARRIS



O universo de empresas CARRIS é formado pela Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A. e pelas suas participadas, conforme acima apresentado.



A CARRIS detém a totalidade do capital da empresa CARRISTUR - Inovação em Transportes Urbanos e Regionais, Sociedade Unipessoal, Lda., empresa que desenvolve a sua atividade em duas principais áreas de negócio: turismo e formação.

A CARRISTUR é o principal operador de circuitos turísticos em autocarros panorâmicos em Portugal, mostrando aos seus clientes quais os melhores sítios para visitar em Portugal. A realização de ações de formação de tripulantes de autocarros e de elétricos (guarda-freios), bem como a formação profissional no âmbito das tecnologias de organização e gestão de redes e sistemas de transporte público rodoviário e a sua exploração, constituem igualmente uma área de atuação relevante da empresa.

A CARRISTUR (e a CARRIS, indiretamente) detém a maioria do capital da empresa CARRISBUS – Manutenção, Reparação e Transporte, SA, cujo objeto principal consiste na manutenção e reparação de veículos pesados de passageiros, bem como de carros elétricos. Desenvolve ainda atividades no âmbito do recondicionamento geral de órgãos e veículos, da desempanagem e reboque dos autocarros e elétricos sob assistência, e executa tarefas preventivas/curativas, nos equipamentos embarcados nos veículos.

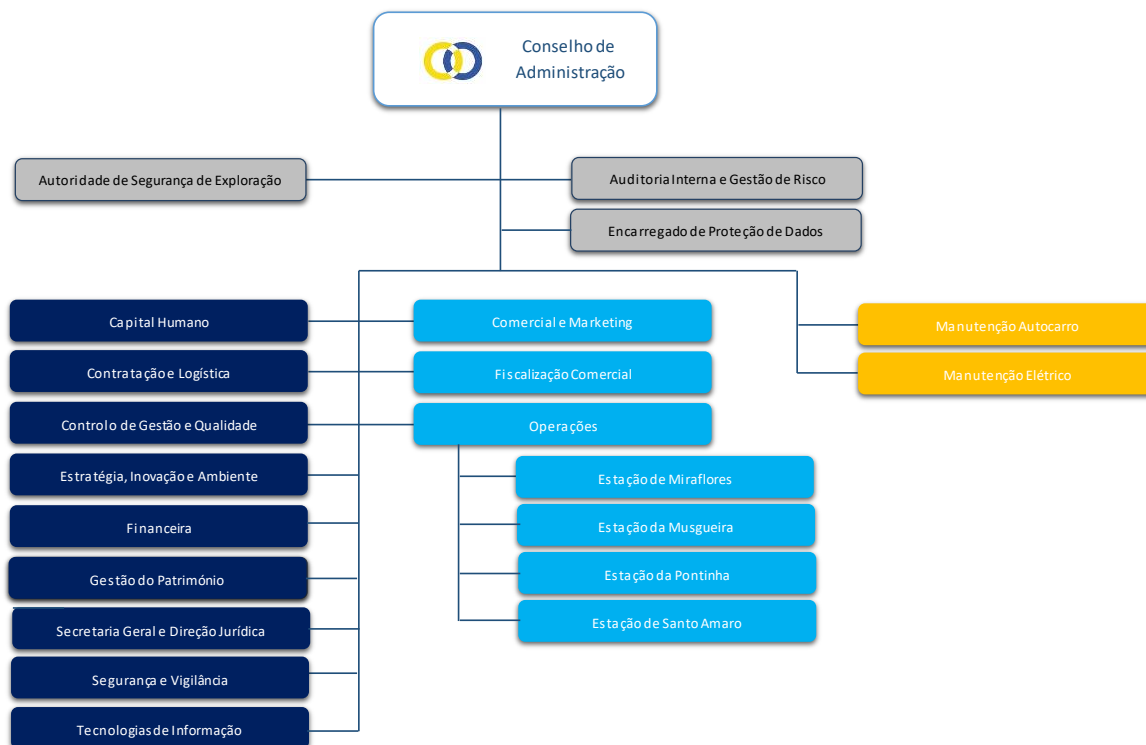
A CARRIS tem ainda participação minoritária nas seguintes empresas:

- PUBLICARRIS – empresa criada para exploração publicitária de meios nos veículos e espaços CARRIS; e
- OPT, empresa especialista em soluções informáticas avançadas para a gestão e otimização de sistemas de transportes e geração automática de informação ao público.



2.5. Estrutura Organizacional

A CARRIS apresenta a seguinte estrutura organizacional:



2.6. Modelo de Governo

A CARRIS é, desde 1 de fevereiro de 2017, uma sociedade anónima, detida a 100% pelo Município de Lisboa, estando, portanto sujeita ao regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais, aprovado pela Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto.

Os Órgãos Sociais da CARRIS, em conformidade com os seus Estatutos, são:

- Assembleia Geral, constituída pelo único acionista, o Município de Lisboa;
- Conselho de Administração, constituído por quatro membros executivos (o Presidente, dois Vice-Presidentes e um Vogal), e ainda um vogal não executivo, nomeados para o efeito pelo seu acionista, por Deliberação Social Unânime por Escrito;
- Conselho Fiscal composto por três membros efetivos, sendo um presidente e dois vogais, e um suplente e um Revisor Oficial de Contas ou uma sociedade de revisores oficiais de contas que não será membro do conselho fiscal.

A CARRIS elabora, anualmente, um Relatório do Governo Societário, disponível no *site* da empresa em www.carris.pt.



No que concerne ao Conselho de Administração, a sua composição e respetivas dependências hierárquicas e funcionais encontram-se descritas de seguida:

Dr. Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas (Presidente do Conselho de Administração):

- Secretaria-Geral e Direção Jurídica
- Auditoria Interna e Gestão de Risco
- Encarregado de Proteção de Dados
- Direção de Capital Humano
- Direção de Segurança e Vigilância
- Direção de Contratação e Logística – Área de Contratação
- Direção de Operações
- Autoridade de Segurança de Exploração

Dra. Ana Cristina Pereira Coelho (Vice-Presidente do Conselho de Administração):

- Direção Financeira
- Direção de Controlo de Gestão e Qualidade
- Direção de Gestão de Património
- Direção de Contratação e Logística – Área de Logística e Gestão de Contratos

Eng^a Maria de Albuquerque Rodrigues da Silva Lopes Duarte (Vice-Presidente do Conselho de Administração):

- Direção de Estratégia, Inovação e Ambiente
- Direção de Manutenção Modo Autocarro
- Direção de Manutenção Modo Elétrico
- Direção de Operações
- Autoridade de Segurança de Exploração

Dra. Sara Maria Pereira do Nascimento (Vogal do Conselho de Administração):

- Direção Comercial e Marketing
- Direção de Tecnologias de Informação
- Direção de Fiscalização Comercial

2022

Relatório
de Sustentabilidade

3.

GESTÃO CORPORATIVA





3. GESTÃO CORPORATIVA

3.1. Sistema de Gestão Integrado

A CARRIS tem implementado e certificado um Sistema de Gestão Integrado (SGI) de qualidade, ambiente e segurança rodoviária que inclui um conjunto de procedimentos com vista a identificar e comunicar não conformidades, isto é, desvios aos requisitos aplicáveis, sejam estes relacionados com legislação, com regulamentos adotados ou procedimentos definidos internamente.

Este Sistema tem-se revelado robusto face aos desafios que se têm colocado e continua a permitir à organização adotar um modelo de gestão para a melhoria do desempenho dos seus processos.

Em 2022 manteve-se a certificação das três vertentes do SGI – Qualidade, Ambiente e Segurança Rodoviária - de acordo com as normas de referência NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e NP ISO 39001.

A CARRIS tem implementado um processo de acompanhamento e certificação de carreiras, como ferramenta para assegurar que são prestados os níveis de serviço adequados ao cliente e assumir o compromisso de melhoria contínua da sua prestação. Este processo tem como base as normas portuguesas, que especificam requisitos da qualidade da prestação do serviço (regras, características e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço): a NP 4493:2010 (Transporte público de passageiros – Linha de autocarros urbanos. Características e fornecimento do serviço) e a NP 4503:2012 (Transporte público de passageiros – Linha de elétricos urbanos. Características e fornecimento do serviço). Em 2022, a CARRIS manteve 46 linhas certificadas por estas normas, das quais 45 são linhas de autocarro e uma linha de elétrico.

Os referenciais adotados têm como principal objetivo a gestão sustentada e a melhoria do desempenho da empresa, proporcionando uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.

O desenvolvimento da atividade da CARRIS é efetuado no estrito cumprimento das obrigações de conformidade a que a organização está sujeita – identificando os requisitos aplicáveis à organização (legislação, normas, e compromissos assumidos com as partes interessadas) e definindo medidas com vista a ser assegurado o seu cumprimento e a transposição célere para a organização de novos requisitos.

Neste sentido, encontra-se implementado um método sistemático de avaliação de requisitos legais, nomeadamente nas matérias de qualidade, ambiente, segurança e saúde dos trabalhadores e segurança rodoviária.

De forma a cumprir com as suas obrigações de conformidade é implementado um conjunto vasto de medidas de controlo operacional, com foco na aferição e melhoria da qualidade do serviço prestado, na melhoria do desempenho ambiental, na



manutenção de adequadas condições de trabalho e na melhoria das condições de segurança rodoviária, contribuindo para a evolução sustentada da CARRIS.

3.2. Inovação e Desenvolvimento

No ano de 2022 a CARRIS participou em diversos projetos de inovação e desenvolvimento, com destaque para um conjunto amplo de projetos que beneficiam de subsídios externos. Estes projetos vêm reforçar o posicionamento da CARRIS como um dos principais *players* nacionais em matéria de inovação em mobilidade urbana, reconhecida por uma crescente participação em projetos europeus e parcerias com instituições do sistema científico nacional.

Em matéria de projetos cofinanciados pela União Europeia destacam-se os seguintes projetos em curso:

- Atividades do **projeto MOBIL.T**, coordenado pela TML- Transportes Metropolitanos de Lisboa, através do qual a CARRIS tem vindo a transformar os seus sistemas e equipamentos embarcados de bilhética com vista à validação de títulos de transporte por telemóvel; neste âmbito, estão também a ser realizados pilotos e provas de conceito com vista a potenciar o lançamento de soluções comerciais deste tipo num futuro próximo;
- Atividades do projeto **C-STREETS**, coordenado pelo IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes, que inclui a aquisição de sistemas de contagem de passageiros para uma aferição mais completa da procura na rede da CARRIS e que tinha igualmente enquadrado a realização, em 2021, de um projeto-piloto do sistema de transporte a pedido - 'XBUS';
- O projeto '**Urban Innovative Actions**' **VoxPop**, em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa e outros parceiros de mobilidade da cidade, que visa a criação de sistemas de partilha de dados de mobilidade, e onde a CARRIS está a construir uma ferramenta de apoio à deslocação de utilizadores vulneráveis e uma ferramenta de recolha de feedback dos seus clientes;
- O projeto Europeu TRIPS, em que estão a ser desenvolvidos e testados processos de cocriação envolvendo operadores de transporte e utilizadores com diferentes tipos de deficiência, com vista a criar soluções digitais que melhorem a mobilidade destes;
- O projeto europeu **TANGENT**, que tem por ambição o desenvolvimento de ferramentas de otimização e coordenação de tráfego de forma dinâmica numa perspetiva multimodal, considerando a presença na via de veículos autónomos e não autónomos;
- O projeto **SAFEBUS**, coordenado pela União Internacional dos Transportes Públicos (UITP) e que pretende promover a melhoria da proteção dos espaços públicos na União Europeia através do reforço de medidas de sensibilização e formação dos stakeholders para a problemática das ameaças e riscos de



ataques terroristas nos sistemas de transporte público, tendo como principais públicos-alvo os operadores de autocarros e os passageiros;

- O projeto **EEA Grants Hub Criativo do Beato**, coordenado pela Startup Lisboa e no âmbito do qual se pretende lançar o “Beato BioBus”, um caso de utilização de óleos alimentares usados recolhidos no Hub Criativo do Beato, em residências e junto da comunidade local, para produção de biodiesel e a sua utilização em carreiras de autocarro que servem o Hub Criativo do Beato.

Foram finalizados os seguintes projetos cofinanciados:

- Projeto **MULTIDEPART**, financiado pelo *European Institute of Technology, Urban Mobility Knowledge Innovation Community* e que teve por objetivo desenvolver ferramentas para planear, gerir e monitorizar soluções de *Demand Responsive Transport* (DRT);
- Projeto **eULTIMATE**, financiado pelo *European Institute of Technology, Urban Mobility Knowledge Innovation Community* que teve como objetivos o desenvolvimento de uma ferramenta de apoio à decisão (DST) para conceber sistemas otimizados de carregamento para autocarros elétricos e quantificar o impacto que esses veículos têm para os operadores e demais agentes envolvidos.

A CARRIS desenvolveu ainda um conjunto de outros projetos de inovação, designadamente em matéria do combate à fraude, em parceria com a Universidade de Coimbra. Iniciou-se a participação da empresa numa nova edição do programa de aceleração de *start-ups* ‘Smart Open Lisboa’, liderado pela Câmara Municipal de Lisboa, e cujos projetos se irão centrar no tema da inovação para a transição energética.

Durante o ano foram submetidas candidaturas a instrumentos de financiamento nacionais e comunitários, dando sequência ao trabalho realizado em anos anteriores. Em particular, foi apresentada e aprovada a candidatura do projeto UPPER e submetida uma candidatura ao programa Interreg (projeto e-MED). Concretizou-se ainda a submissão e aprovação de uma candidatura ao Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), no âmbito da linha de apoio à descarbonização dos transportes públicos, com vista à obtenção de subsídios para a aquisição de autocarros elétricos pela CARRIS.



3.3. Relações Nacionais e Internacionais

Em 2022, a CARRIS manteve a sua participação em diferentes entidades nacionais e internacionais, procurando assim dar oportunidade aos seus dirigentes e técnicos de fomentarem o *networking*, formação e acesso a informação nas suas áreas de atividade. Para além disso esta prática contribui para a participação em projetos colaborativos subsidiados ao nível Nacional ou da União Europeia.

Ao nível internacional destaca-se a participação no IBBG - *International Bus Benchmarking Group*, que oferece a possibilidade de comparar o desempenho da CARRIS em diversos indicadores com outros operadores de autocarros e interagir de forma bastante próxima com congéneres internacionais. Adicionalmente, a presença em diversos grupos de trabalho da UITP - *Union Internationale du Transport Public*, permite alargar o espetro de contactos e colaboração internacional e vem dar relevância ao trabalho realizado pela CARRIS. Deve ainda destacar-se o facto da CARRIS estar a acompanhar, em parceria com o Município de Lisboa, diversas atividades no âmbito da *POLIS – Cities and Regions for Transport Innovation*, entidade da qual a cidade de Lisboa é associada.

Foram realizadas apresentações e participações da CARRIS em vários eventos internacionais, seja em formato digital ou presencial. A título de exemplo, a CARRIS participou no 10º Congresso Rodoferroviário Português, que contou com a presença de diversos oradores internacionais, *Transportation Research Arena (TRA)*, no *Intertraffic 2022*, no *Innotrans* e no *IT-TRANS*, todos estes eventos com grande relevância para a sua área de atividade.

A CARRIS mantém ainda uma presença ativa em projetos internacionais financiados pela União Europeia, designadamente no âmbito do Mecanismo Interligar a Europa, programa Horizonte Europa, Instituto Europeu da Tecnologia no *Knowledge Innovation Community of Urban Mobility e Urban Innovative Actions*. Estes projetos oferecem a possibilidade de a CARRIS desenvolver conhecimentos e/ou investir em novas tecnologias na sua área de atividade, potenciando assim o desenvolvimento de projetos de inovação em parcerias de excelência e beneficiando de apoio financeiro da União Europeia.

2022

Relatório
de Sustentabilidade

4.

RISCOS E OPORTUNIDADES





4. RISCOS E OPORTUNIDADES

A CARRIS integra na sua gestão estratégica e operacional o pensamento baseado no risco, com vista a determinar os fatores passíveis de provocar desvios aos seus objetivos e constituir situações de risco.

Em 2022, a CARRIS manteve a metodologia de avaliação e gestão dos riscos de todas as atividades da empresa de acordo com os referenciais internacionais ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 39001:2017. Esta metodologia, transversal a toda a organização, tem como finalidade a criação e proteção de valor na empresa, contribuindo para a melhoria do desempenho e a concretização dos objetivos definidos. Pretende-se identificar fatores em todos os processos e atividades, que possam constituir riscos e oportunidades, de forma a permitir a sua análise e tomada de decisão sobre os mesmos.

A norma interna que estabelece a metodologia para a análise de riscos e oportunidades, incluindo a identificação e avaliação dos riscos e oportunidades, bem como a determinação das ações para tratamento dos mesmos entrou em vigor na empresa em 2019. A determinação e avaliação de riscos e oportunidades é efetuada, numa primeira fase, a nível macro, identificando riscos e oportunidades com impacto potencial na estratégia e cumprimento dos objetivos definidos para a Empresa. Posteriormente, é efetuada a mesma análise por processo, aumentando o nível de detalhe em cada processo e/ou atividade da CARRIS, sempre que se justifique.

A avaliação dos riscos é efetuada, de acordo com uma escala de 1 a 3, face à probabilidade de ocorrência de determinado evento e aos impactos prováveis (magnitude das consequências). Relativamente a cada risco analisado, são definidas ações para o seu tratamento, priorizadas considerando a classificação final dos riscos e oportunidades em relação à probabilidade e impacto. Face aos resultados da apreciação do risco, poderão ser indicadas explicitamente as opções escolhidas para tratamento do risco, tendo em consideração a ponderação custo/benefício. As opções para tratamento dos riscos incluem ações que permitem:

- Evitar o risco;
- Aceitar o risco;
- Remover a fonte do risco;
- Alterar a probabilidade de ocorrência;
- Alterar o impacto;
- Partilhar o risco (ex.: contratos, seguros).

Como resultado da aplicação da metodologia referida, foram elaboradas matrizes transversais a toda a empresa, com a identificação e avaliação dos riscos e oportunidades, bem como a determinação das ações para tratamento dos mesmos.

No âmbito do acompanhamento dos processos deverá ser efetuada a monitorização das ações definidas, bem como a avaliação da sua eficácia após a implementação das mesmas.



A determinação de riscos e oportunidades é revista com uma periodicidade de atualização idêntica à do ciclo de revisão do SGI ou sempre que ocorra uma das seguintes situações:

- Alteração da estratégia ou Política do SGI da CARRIS;
- Alterações no quadro do acionista da CARRIS;
- Alteração de atividades e/ou serviços da Empresa;
- Criação de novas infraestruturas ou mudança da sua localização;
- Resultados de auditorias.

Em 2022, identificou-se a necessidade de revisão das matrizes de identificação e avaliação dos riscos e oportunidades, de forma a adaptá-las tendo em conta os seguintes factos:

- Situação pandémica devido à COVID-19;
- Acompanhamento do sistema de gestão de segurança rodoviária;
- Aumento dos preços, nomeadamente de energia e matérias-primas;
- Acréscimo de inflação e abrandamento do crescimento económico;
- Implementação dos instrumentos de combate à corrupção, de acordo com o Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro.

4.1. Combate à corrupção

A CARRIS tem adotado uma postura preventiva e proativa na vigilância e deteção de situações de fraude e corrupção, quer pela via da sensibilização dos colaboradores, quer pela difusão de normativos internos que assegurem e promovam comportamentos profissionais éticos. A este nível destacam-se o Código de Ética, 4.ª edição, e o Plano e o Relatório de Execução Anual de Prevenção dos Riscos de Gestão incluindo os Riscos de Corrupção, Infrações Conexas e Conflitos de Interesses, 2.ª versão, publicados no seu site www.carris.pt.

A CARRIS tem o propósito de cumprir o Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, que veio criar o Mecanismo Nacional Anticorrupção e estabelecer o Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), regime este que é aplicável a entidades que empreguem 50 ou mais trabalhadores (conforme o disposto no artigo 2.º do RGPC).

A CARRIS está a implementar um programa de cumprimento do referido normativo, de acordo com o RGPC, incluindo, pelo menos, os seguintes instrumentos de prevenção:

- a) Plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas;
- b) Código de ética e de conduta;
- c) Programa de formação;
- d) Canal de denúncia; e
- e) Designação de um responsável pelo cumprimento normativo (RCN).



Dos instrumentos identificados, a CARRIS já elaborou e implementou o Código de Ética e o Plano de Prevenção dos Riscos de Gestão incluindo os Riscos de Corrupção, Infrações Conexas e Conflitos de Interesses. No caso deste último é elaborado ainda um Relatório de Execução Anual para o efetivo acompanhamento do plano e monitorização e avaliação da execução das medidas preventivas. Sendo a gestão dos riscos de corrupção um processo dinâmico, a CARRIS tem em curso o processo de revisão do documento, para uma reavaliação dos riscos identificados e dos mecanismos de controlo existentes nas distintas áreas de atuação da empresa.

Dos instrumentos de cumprimento normativo e de prevenção da corrupção, consta a existência de canais de denúncia e o seguimento de denúncias de atos de corrupção e infrações conexas nos termos do disposto na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro. Esta lei estabelece o regime geral de proteção de denunciadores de infrações (RGPDI), transpondo a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União (Diretiva *Whistleblowing*).

A CARRIS adotou uma plataforma de canal de denúncias, o que permite que esteja em conformidade com as melhores práticas de transparência e integridade organizacional. Adicionalmente esta plataforma possibilita a apresentação e o seguimento seguro de denúncias, garantindo a exaustividade, integridade e conservação das mesmas, o anonimato ou a confidencialidade da identidade dos denunciadores e de terceiros mencionados na denúncia, e o impedimento do acesso às denúncias de pessoas não autorizadas.

2022	
Canal de Denúncias Interno	
Denúncias Recebidas	3
Fase de Processo:	
Em análise	1
Arquivada	1
Fora do âmbito	1

Ainda no que concerne aos instrumentos de prevenção da corrupção, importa referir que a CARRIS tem em curso uma formação transversal a todos os colaboradores da empresa, de acordo com o seu nível de exposição à matriz de riscos.

Durante o ano de 2022, foi concretizada a auditoria a um dos projetos cofinanciados (Mobil.T), a monitorização do sistema de gestão de *Compliance* das obrigações legais e asseguradas as auditorias técnicas aos veículos de serviço público no âmbito da segurança de exploração.

Importa destacar, também, a atividade de acompanhamento de auditorias externas realizadas por órgãos de fiscalização, tendo sido submetidas a avaliações de riscos



todas as Direções/Gabinetes da CARRIS, conforme diretrizes definidas no Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os riscos de Corrupção, Infrações Conexas e Conflitos de Interesses.

4.2.Segurança

Ao longo de 2022, a CARRIS procedeu à implementação de várias medidas que potenciam a Segurança e Vigilância, nas suas diferentes vertentes (*Safety e Security*), visando colaboradores, fornecedores, clientes, mas também instalações, nomeadamente:

- Gestão do serviço de Vigilância Humana (Segurança Privada), com início da preparação do processo de lançamento de novo procedimento contratual, a concretizar em 2023;
- Prosseguimento da instalação de equipamentos de segurança eletrónica (CCTV, SADICA, Leitura de Matrículas e SADI's), em várias instalações da CARRIS (Santo Amaro, Miraflores, Cabo Ruivo, Pontinha, Musgueira e loja Arco do Cego), incluindo a configuração / parametrização do sistema eletrónico de segurança;
- Manutenção dos equipamentos de segurança contra incêndio em edifícios e na frota, bem como a renovação da rede de incêndio do Complexo de Santo Amaro;
- Controlo e renovação de equipamentos de primeira intervenção, no domínio da segurança contra incêndios de edifícios e frota;
- Operacionalização de ações de articulação e de intervenção junto de entidades ligadas à Segurança (Bombeiros, Serviços de Proteção Civil ou Forças Policiais) por forma a preservar condições de segurança de pessoas e infraestruturas, de acordo com os requisitos legais;
- Atualização contínua das estruturas de emergência dos vários complexos / estações, bem como a realização de diversos exercícios / simulacros, em ligação com diferentes áreas da empresa, no âmbito do cumprimento da legislação SCIE (nomeadamente em Santa Justa, Musgueira, Cabo Ruivo, Santo Amaro e Pontinha);
- Incremento de ações de formação, ministradas no domínio da Segurança, junto de colaboradores da CARRIS e de colaboradores de prestadores de serviços, nos termos legais, com especial enfoque na divulgação das Medidas de Auto-proteção – MAP's / Planos de Emergência Internos – PEI's (aprovados pela ANEPC), em ligação com a Direção de Capital Humano;
- Estreitar de ligações com o Regimento de Sapadores Bombeiros de Lisboa – RSB e com Corporações de Bombeiros Voluntários, procurando dar continuidade à realização de visitas técnicas dos operacionais do RSB, com o propósito de dar a conhecer quer as instalações quer os vários tipos de veículos da CARRIS;



- Atualização contínua das Medidas de Auto-proteção – MAP's / Planos de Emergência Internos – PEI's, conforme estipulado no Regime Jurídico de SCIE (RJ-SCIE), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, na sua redação atual e do Regulamento Técnico de SCIE (RT-SCIE), aprovado pela Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro, na sua redação atual;
- Manutenção do sistema CCTV da frota de serviço público, bem como o tratamento e retenção de imagens do sistema, dando resposta rápida aos pedidos das Autoridades Policiais e das Autoridades Judiciais.

4.3. Segurança de Exploração

Em 2021, a CARRIS certificou, pela Norma NP ISO 39001:2017, o seu Sistema de Gestão de Segurança Rodoviária, SGSR. Complementarmente, foi aprovado um plano, “Estratégia de Segurança Rodoviária Zero-30”, o qual define objetivos e preconiza medidas e ações para a redução da sinistralidade rodoviária e suas consequências. Com o desenvolvimento e implementação deste projeto, a CARRIS procura reduzir a sua sinistralidade rodoviária de forma sustentada e progressiva.

No referido documento, encontram-se inscritos 4 objetivos, definidos tendo por referência o ano de 2019 (ano de referência, pré-pandemia):

- Eliminação das fatalidades: objetivo “Zero mortes” em acidentes rodoviários na CARRIS;
- Eliminação dos feridos graves em resultado da atividade da CARRIS;
- Redução da taxa de acidentes de exploração em 20%, até 2025 e em 30%, até 2030;
- Redução da taxa acidentes de trabalho rodoviários em 20%, até 2030.

Durante 2022, foram desencadeadas ações no sentido da promoção da Segurança Rodoviária. Salientam-se os esforços da Empresa na implementação do plano “Estratégia de Segurança Rodoviária Zero-30” e na continuação do desenvolvimento do seu SGSR, criando as condições para a melhoria contínua dos indicadores de sinistralidade, bem como para a redução dos respetivos impactos, seja ao nível das consequências humanas e materiais, seja ao nível da qualidade do serviço público prestado.

Foi, durante o período em apreço, mantido e reforçado, o acompanhamento das ocorrências de exploração, no âmbito do vandalismo e segurança (Security), mantendo a articulação com as forças de segurança, em particular com a PSP, nos casos em que tais ocorrências pudessem contribuir para o aumento do risco de acidente, com o objetivo de tornar o transporte público mais seguro para os Clientes, Tripulantes e Material Circulante.

A CARRIS manteve a atividade da coordenação, na definição de objetivos estratégicos, “roadmaps” e orientações plurianuais, incluindo a elaboração do Plano



Anual de Segurança de Exploração, com particular ênfase na temática da segurança rodoviária.

A análise e tratamento de dados das ocorrências, de acidentes e de incidentes, na CARRIS, averiguando as respetivas causas e circunstâncias, propondo medidas mitigadoras dos impactos negativos dos mesmos, é outra das missões de extrema importância, que se mantêm em curso.

Adicionalmente, no âmbito da prevenção de acidentes, a CARRIS possui uma Comissão de Inquérito a Acidentes Graves (CIAG), ativada sempre que ocorra algum acidente grave, que pela sua severidade, impacto e gravidade, implique uma análise mais pormenorizada das respetivas causas, e a proposta de eventuais recomendações, com vista à minimização de risco em situações similares futuras. Em 2022, a CIAG foi acionada para proceder à averiguação de 6 acidentes, considerados graves, tendo culminado na apresentação de um conjunto de recomendações de melhoria, com a conseqüente redução do risco rodoviário.

Decorrente da estratégia da empresa de aumentar a segurança de exploração, são realizadas visitas técnicas a veículos de serviço público, no âmbito da segurança de exploração, em ambos os modos, podendo ser realizadas em serviço (contexto real de exploração), ou em parque (nas estações). Nas visitas técnicas em serviço, para além das condições técnicas do veículo, são observados aspetos relacionados com o perfil do percurso e do comportamento/atitude do tripulante, que possam elevar o risco de acidente, ou de incidente, incluindo os riscos relacionados com a vertente de “*security*”. No caso de visitas técnicas a viaturas em parque, observa-se apenas o estado de conservação do material circulante. Os resultados destas visitas técnicas são comunicados, caso a caso, às áreas da empresa que têm a responsabilidade de agir sobre os aspetos negativos detetados, designadamente ao nível das áreas da manutenção e da operação. De referir que este tipo de visitas técnicas, têm como objetivo anual, a verificação de todos os veículos, que constituem a frota de serviço público, correspondendo a uma das medidas do documento estratégico referido.

Durante 2022 foram realizadas 1080 visitas técnicas, envolvendo 772 viaturas (em 420 casos ocorreu uma visita de seguimento, embora com espaçamento temporal adequado, ou seja, superior a 6 meses). Estas visitas foram efetuadas a veículos de serviço público, quer estacionados em Parques (estações), quer em serviço (em carreira). Em 2022, ainda decorrente da situação pandémica, foi dada primazia às visitas em parque, por razões sanitárias, tendo sido, por isso, prejudicada a avaliação do estilo de condução e das condições de circulação do canal rodoviário. Ao longo do ano, foram visitadas 121 viaturas em serviço (96 autocarros e 25 elétricos), tendo as restantes sido realizadas em parque.

2022

Relatório
de Sustentabilidade

5.

PARTES INTERESSADAS





5. PARTES INTERESSADAS

A CARRIS tem definido um procedimento para a identificação e avaliação das suas partes interessadas, assente numa metodologia que passa pelo levantamento de todas as atividades da Empresa e do seu negócio, e complementarmente de todas as entidades que afetam ou são afetadas por essas atividades, com base em critérios como a influência e a dependência. Da análise dos critérios definidos é elaborada a Matriz de Seriação das Partes interessadas, onde são identificadas as partes interessadas críticas.

Tendo por base esta metodologia, foram identificadas, pela CARRIS, as seguintes partes interessadas significativas:

- Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes
- Colaboradores
- Clientes
- Fornecedores
- Comunidade
- Entidades institucionais
- Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT)

Para cada Parte Interessada foram identificadas as que se revelam críticas e respetivos mecanismos de envolvimento. O processo de envolvimento das partes interessadas encontra-se em fase de maturação, tendo tido especial atenção durante os últimos anos, dada a necessidade de partilha de informação, constante, acerca das medidas adotadas por via do contexto pandémico vivido.

A CARRIS tem como premissa a não discriminação e respeito por todas as suas partes interessadas, seguindo os compromissos implícitos no Pacto Mundial das Nações Unidas, “*Global Compact*”.

Em 2022 foi adotada uma plataforma para gestão do canal de denúncias, que constitui uma ferramenta de reporte de irregularidades, designadamente para as partes interessadas prevista na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, e que permite a identificação, tratamento e implementação de medidas de melhoria para situações que possam ocasionar desvios aos compromissos assumidos pela Empresa, atuando de forma preventiva.

5.1. Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes

O Município de Lisboa, no seguimento da publicação do Decreto-Lei nº 86-D/2016, de 30 de dezembro, assumiu a partir de 01.02.2017 a titularidade da CARRIS, e simultaneamente, estabeleceu-se como Autoridade de Transportes, tutelando assim a atividade da CARRIS enquanto operador de transportes públicos rodoviários urbanos.



A visão da Câmara Municipal de Lisboa, enquanto Acionista e Autoridade de Transportes da CARRIS, centra-se nos seguintes objetivos:

- Potenciar uma política de mobilidade verdadeiramente integrada em termos de transportes, espaço público, estacionamento e policiamento;
- Dotar a cidade de um sistema de transportes públicos mais acessível, mais fiável, mais confortável e mais sustentável; e, desta forma
- Promover a existência de mais passageiros no transporte público garantindo uma transferência modal do transporte individual para o transporte público e modos ativos.

Para tal, e na ótica de acionista da CARRIS, a CML tem apostado numa gestão de proximidade, confiando na gestão de topo e incentivando à melhoria das condições da Empresa. Resultado desta estratégia é a aposta na renovação de grande parte da frota, assim como o processo extensivo de recrutamento de novos tripulantes e quadros técnicos, com vista a dotar a Empresa de recursos para que seja viável a sua expansão.

A Câmara Municipal de Lisboa, ao assumir o papel de Autoridade de Transportes, passou também a desempenhar um papel muito mais próximo da CARRIS, quer no que toca ao planeamento e desenho de soluções de mobilidade urbana, quer na implementação de alterações na rede, assim como na otimização da gestão do espaço público e da interligação da operação dos autocarros e elétricos da CARRIS com os meios internos que a CML disponibiliza. Foram definidas, e já implementadas, medidas envolvendo outros serviços do Município de Lisboa, promovendo uma maior integração e proximidade na gestão da mobilidade urbana. São exemplos disso a estreita articulação entre a CARRIS, a Polícia Municipal e a EMEL, com vista a otimizar a operação e melhorar a velocidade comercial da frota, nomeadamente através da mitigação do impacto das ocupações indevidas na via.

Durante o ano de 2022, com o progressivo desconfinamento, após a conjuntura da pandemia, a CARRIS manteve o seu serviço em pleno, sempre em crescimento na oferta e na procura, aproximando-se progressivamente dos números de 2019.

Em suma, esta abordagem de gestão, mais próxima, crítica e participativa, veio permitir uma maior cooperação entre a organização e o acionista/autoridade de transportes. Para tal, estão definidos procedimentos de partilha de informação periódica, e reuniões com a CML, focados no envolvimento desta parte interessada no quotidiano da Empresa.

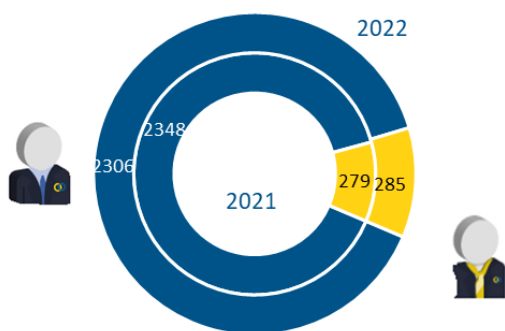


5.2. Colaboradores

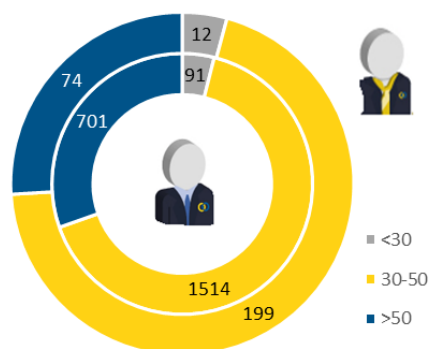
Em 2022, a gestão do Capital Humano da CARRIS, teve como vetores orientadores, a promoção de um serviço focado no Cliente, a modernização e qualificação da Empresa, bem como o aumento da eficiência e a sustentabilidade da organização.

Com a evolução positiva verificada, ao nível da situação epidemiológica causada pelo SARS-CoV-2 – COVID-19, a CARRIS, foi adaptando os processos internos às necessidades de cada momento tendo presente o enquadramento da atividade CARRIS, no setor dos serviços essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de julho - Lei dos Serviços Públicos e Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março).

Número de colaboradores



Faixa etária por género

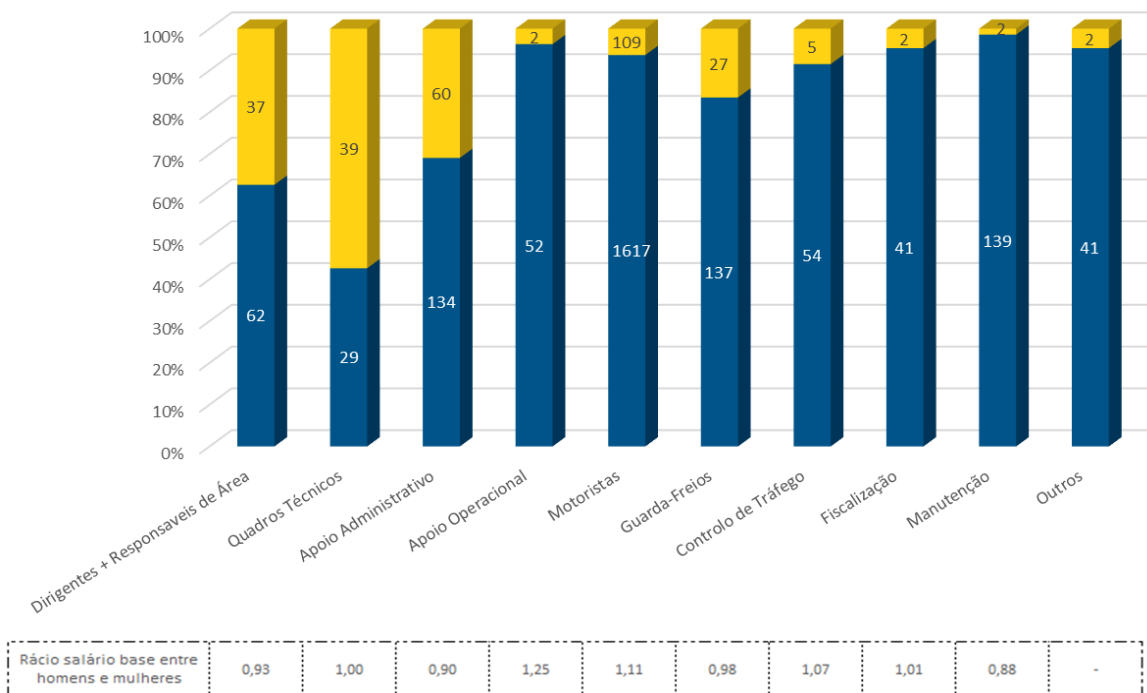


Todos os processos de gestão do Capital Humano CARRIS, têm presente a promoção da igualdade de oportunidades, no que às retribuições salariais respeita, verificando-se uma prática de remunerações acima do salário mínimo nacional, a par da atribuição de um fundo social e de complemento de baixa por doença e na reforma, aliada a acordos com organizações externas, com o objetivo de facultar condições especiais a trabalhadores e familiares.



com o objetivo de facultar condições especiais a trabalhadores e familiares.

Relatório de Sustentabilidade



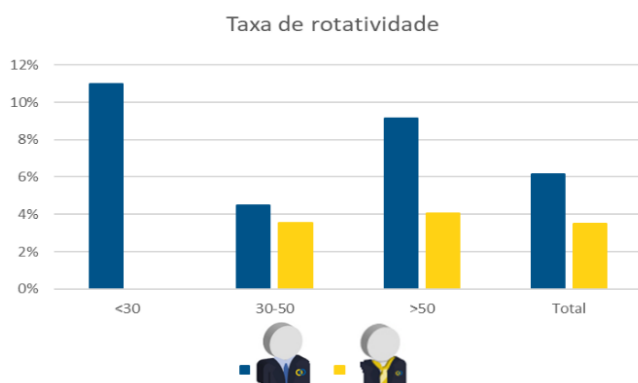
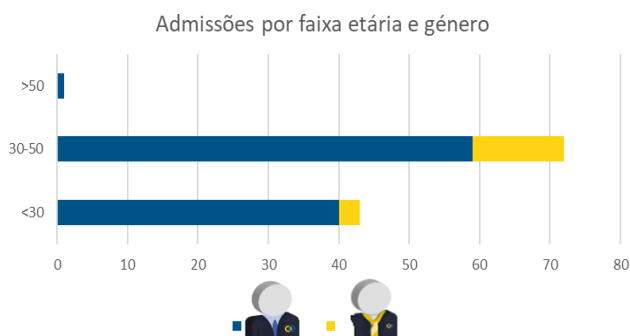
O Plano de Ação para a Igualdade de Género CARRIS 2019-2022, consiste num conjunto de medidas de intervenção, tais como a integração da dimensão de género e a organização do trabalho. Nesse âmbito, em 2022 a CARRIS registou pedidos de alterações de horários de trabalho e até de mudança de local de trabalho, que foram globalmente aceites.

De forma a garantir uma efetiva gestão de competências, a Empresa deu continuidade a diversas medidas:



Revitalização dos Quadros da CARRIS

Contratação de mais tripulantes (99), oficiais (5), técnicos superiores (10) e técnicos administrativos (1), contribuindo dessa forma para continuar a reequilibrar o efetivo necessário para a prestação do serviço público, contratualizado com a CML.



Em 2022, procedeu-se à reconversão de trabalhadores (27) para as categorias adequadas às funções que estavam a desempenhar, desde que foram considerados clinicamente inaptos para a função de origem, sendo que o universo de trabalhadores aqui em causa é todo oriundo da área do tráfego.

Incremento de Programas de Formação

A qualificação dos trabalhadores, é uma das prioridades da Gestão do Capital Humano CARRIS, sendo vetor de orientação ao nível do desenvolvimento dos programas formativos.

A formação e gestão do conhecimento tem sido concretizada em projetos de formação contínua, direcionada aos trabalhadores da CARRIS, e em projetos de formação inicial, dirigida a candidatos à função de Tripulante – Motorista de Serviço Público (MSP) e Guarda Freio (GF).

Em 2022, o desenvolvimento do Plano de Formação contou com 2.690 participações em formação, 87% homens e 13% mulheres, registando-se 62.232 horas de volume de formação, das quais 49% foram desenvolvidas para trabalhadores CARRIS (formação contínua) e 51% correspondem a cursos de Formação Inicial para Tripulantes.

O programa de formação disponibilizado na Empresa, responde áreas aos conteúdos temáticos identificados pelas áreas e às necessidades definidas como prioritárias para a atividade, incorporando, também, necessidades formativas identificadas para os trabalhadores, tendo presente o Modelo de Gestão de Competências CARRIS.

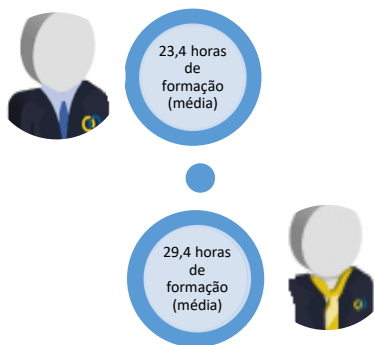


Do total de horas realizadas, para formação contínua, 76% (23.139 horas) foram dirigidas à área operacional da empresa, integrando projetos formativos orientados para o reforço de competências técnicas da função de MSP, como a condução económica e defensiva (Formação Contínua para Motoristas de Pesados de Passageiros e Segurança Rodoviária e Prevenção de Acidentes), capacitação individual para uma melhor gestão de emoções e promoção do bem-estar dos trabalhadores (Programa de Gestão Emocional para Tripulantes), formação em novos autocarros da frota CARRIS e formação em Segurança, designadamente Medidas de Prevenção COVID-19 e Ergonomia no Posto de Trabalho, aplicáveis à função de Tripulante.

Na área corporativa destacam-se ações de formação ao nível do desenvolvimento de competências técnicas para o desempenho da função, como exemplo, formação em Comunicação e Relação com Clientes, Contratação Pública, Compras e Tecnologias de Informação e Comunicação. Sendo fundamental o trabalho no desenvolvimento de uma cultura de segurança, evidencia-se, ainda, a realização de ações nas áreas de Sensibilização no Combate a Incêndios e em Medidas de Autoproteção.

Na área oficial destaca-se a formação em Segurança e Saúde no Trabalho, com o objetivo de promover comportamentos seguros no desempenho das funções.

Na execução dos projetos formativos, em 2022, a CARRIS assegurou a monitoria de 49% das horas, enquanto as restantes horas (51%) foram realizadas por via da contratação de entidades formadoras externas.

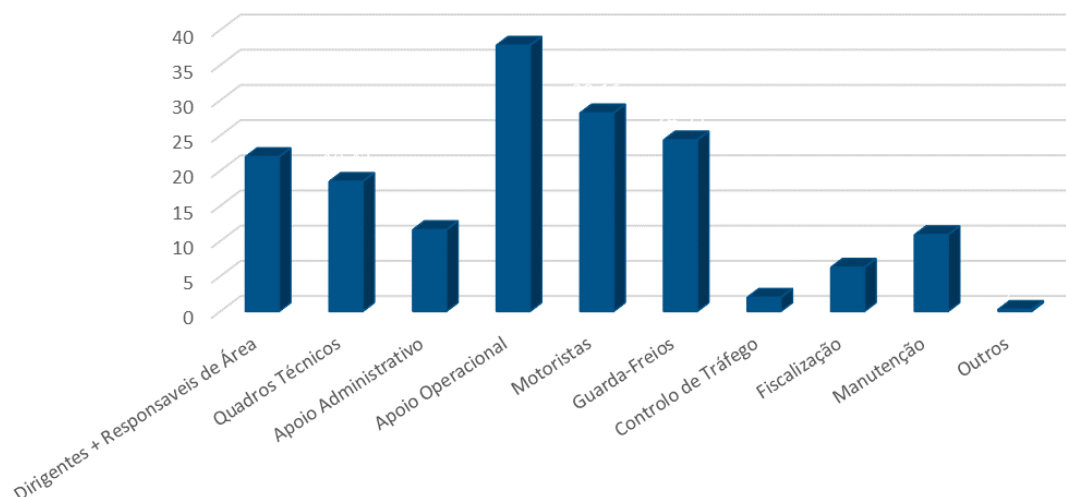


Com base nas horas de formação realizadas, regista-se uma média de 24 horas de formação por colaborador, sendo que as mulheres frequentaram uma média de 29,4 horas e os homens frequentaram uma média de 23,4 horas.

Em termos de função, verificam-se os seguintes valores médios:



Média de horas de formação por categoria



Avaliação de desempenho

Em 2022, procedeu-se à realização do processo de avaliação de desempenho (AD), respeitante ao exercício de 2021, envolvendo 2225 trabalhadores, com recurso à nova plataforma informática SAP SUCESS FACTORS. Tratando-se de uma nova ferramenta, foram desenvolvidas várias ações de formação dirigidas a todos os avaliadores.

Como resultado do processo de avaliação, verificaram-se evoluções na carreira, sendo que 91,42% do total de trabalhadores com progressão/promoção são trabalhadores da carreira 7 - Tráfego e Condução, que representam a maioria dos trabalhadores CARRIS.

Para além dos regimes de progressão constantes do Regulamento de Carreiras Profissionais, o processo incluiu ainda as progressões no âmbito do regime especial de transição que decorreu da revisão dos Acordos de Empresa (AE1) 2019, com publicação no Boletim do Trabalho e Emprego, nº2, de 15/01/2020.

Foram obtidas evoluções na carreira profissional de 373 colaboradores, nomeadamente:

- 164 promoções por mérito, sendo 13 destas situações, em grupo de efetivo reduzido;
- 135 progressões por semi-automatismo;
- 74 progressões pelo Regime Especial de Transição, sendo que 68 (91,9%) são tripulantes.



Saúde e Segurança no Trabalho

Em 2022, a atividade clínica da CARRIS desenvolveu-se tendo presente os constrangimentos associados à Pandemia COVID-19, nomeadamente as medidas impostas, em função das especificidades e das exceções em vigor, para o Serviço de Transporte Público de Passageiros (serviço esse, considerado como essencial).

Foi possível garantir a realização de consultas de Clínica Geral e das especialidades de Urologia e Psiquiatria, sendo que a tendência de aumento da procura, registada no ano anterior, se manteve com igual capacidade na resposta, maioritariamente em regime presencial. Mantiveram-se os protocolos com entidades externas em complemento à atividade interna, quer ao nível de consultas de algumas especialidades, quer no âmbito da fisioterapia.

Com o apoio da especialidade de psiquiatria, a CARRIS manteve, ao longo de 2022, as consultas de Cessação Tabágica, bem como os rastreios de prevenção do cancro da próstata, da diabetes e da Hipertensão Arterial (HTA).

Com o regresso à atividade normal ao longo do ano de 2022, foi possível investir mais na prevenção, retomando as visitas aos locais de trabalho em estreita articulação com a área da Segurança no Trabalho.

Ao nível da informação e da sensibilização dos trabalhadores sobre as medidas gerais de prevenção da COVID-19, foram elaborados conteúdos diversos e divulgados pelos meios de comunicação interna – email profissional, portal CARRIS, intranet, afixação em locais estratégicos das estações e complexos.

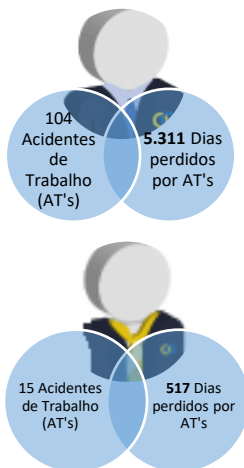
Em 2022, no âmbito das ações de formação aos candidatos a Motorista de Serviço Público, foi ministrado o módulo de “Ergonomia no posto de condução” (4h), num total de 15 ações de formação, a 87 candidatos, com inclusão de conteúdos sobre as medidas gerais de prevenção da COVID-19.

Quanto às medidas gerais de prevenção da COVID-19, foi ainda possível, ao nível da formação de renovação do CAM (Certificado de Aptidão a Motorista), ministrar 32 ações de formação, contemplando 388 trabalhadores. Sobre outras temáticas de Segurança no Trabalho, foram ainda desenvolvidas, pela área da Segurança no Trabalho, mais 6 ações de formação, que incluíram um total de 25 formandos.

Dando cumprimento ao imperativo legal de Consulta aos Trabalhadores, foi elaborado e distribuído (via email profissional e portal CARRIS), a todos os trabalhadores da Empresa, o “Inquérito de Consulta aos Trabalhadores em matéria de SST”, e os respetivos dados obtidos, após análise e tratamento estatístico, foram divulgados na organização.

No ano em análise, foram realizados, mais de 40 pareceres técnicos, sobre diversos temas, nomeadamente, sobre requisitos técnicos de SST (Segurança e Saúde no Trabalho) aplicáveis à pandemia por COVID-19, ao normativo interno, a cadernos de

Relatório de Sustentabilidade

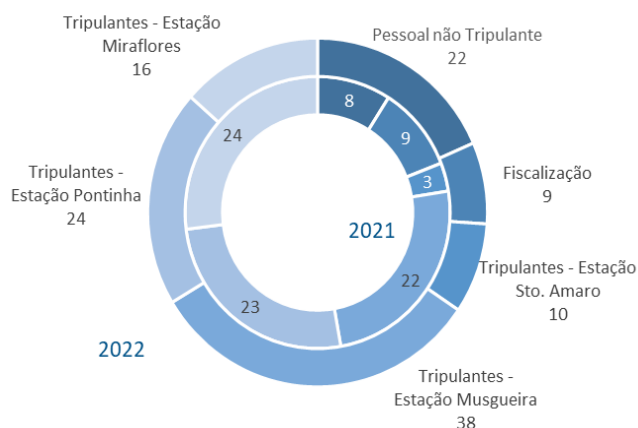


encargos referentes à aquisição e prestação de serviços, destacando-se os contributos relacionados com os aspetos de segurança no trabalho e de ergonomia, a contemplar na conceção e aquisição dos novos carros elétricos articulados.

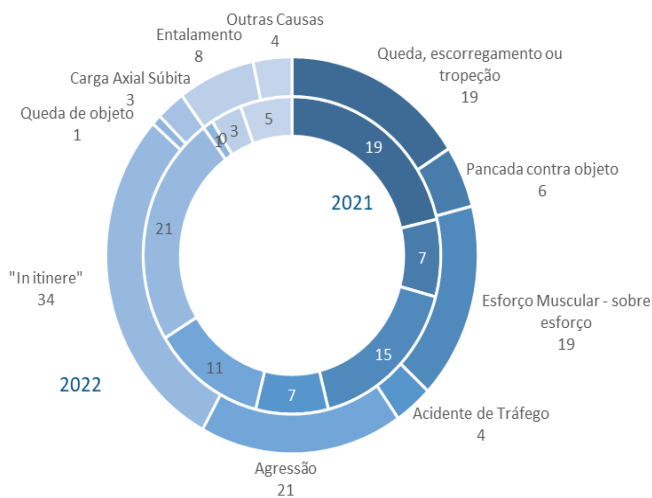
Em 2022, no âmbito da Segurança no Trabalho foi dada continuidade à prestação de apoio à participada Carrisbus.

Em matéria de sinistralidade laboral, em 2022, verificou-se um total de 119 acidentes de trabalho, sendo que a maioria (88 acidentes de trabalho (74%)) envolveram Tripulantes, espelhando a população dominante do universo de trabalhadores CARRIS.

Acidentes de trabalho



Causas de Acidentes de trabalho



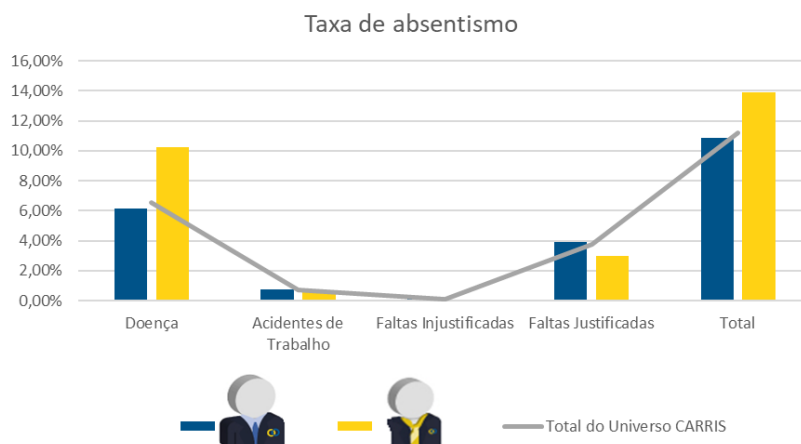
No ano de 2022, e à semelhança do ano anterior, a principal causa de acidentes de trabalho foram as ocorrências de trajeto casa-trabalho ou trabalho-casa (*In Itinere*), (34 acidentes (29%)).

As agressões apresentaram-se como a segunda causa de sinistralidade laboral na CARRIS (21 acidentes (18%)), seguindo-se as quedas, escorregamentos ou tropeções e os esforços musculares, com igual número de ocorrências cada (19 acidentes (16%)).



Absentismo

A taxa de absentismo verificada na CARRIS, em 2022, foi globalmente semelhante à registada em 2021, em todos os vetores que compõem o indicador.



Envolvimento

Em 2022 a CARRIS celebrou o seu 150º aniversário. Assim, foram promovidas inúmeras ações, internas e externas, de forma a comemorar com os Colaboradores, Clientes e com toda a cidade este feliz acontecimento.

Assinalou-se o início deste ano comemorativo com o lançamento de uma nova plataforma de comunicação interna, o 22C. Esta plataforma, um espaço de divulgação e interação, teve como objetivo criar proximidade. Ao longo de todo o ano, foram recolhidos diversos testemunhos, partilhadas histórias de vida, pessoais e profissionais, e deu-se a conhecer as várias áreas e funções que, juntas, fazem a CARRIS. Um encontro entre a história da CARRIS e a história de cada um que nela trabalha.

Foram divulgadas novidades e informações úteis para o dia a dia profissional, com novos formatos e novas dinâmicas, destacando-se as seguintes:

- **A minha carreira:** rubrica mensal através da qual se conhece a equipa de Tripulantes, num testemunho sobre as carreiras que habitualmente fazem, os veículos que estão habituados a conduzir, mas também como tem sido a sua carreira na CARRIS e o seu dia a dia pela cidade de Lisboa;
- **12 meses, 12 veículos:** rubrica mensal que apresenta, cronologicamente, vários veículos marcantes em cada momento da História da CARRIS. Destacam-se fatores como a relevância histórica, importância na sociedade, impacto na vida dos Clientes, evolução técnica e tecnológica, cuidados ambientais, entre outros;



- **Bastidores CARRIS:** uma viagem pelas áreas internas, permitindo conhecer um pouco melhor o que cada uma faz e de que modo contribui para servir os Clientes CARRIS;
- **Eu e a CARRIS:** rubrica no formato podcast que transporta o ouvinte para conversas intimistas e curiosas sobre vários temas, com convidados especiais;
- **Dedicação de uma vida:** entrevistas intimistas aos Colaboradores com 40 ou mais anos de antiguidade, explorando o seu percurso profissional, distinguindo uma vida de dedicação à CARRIS.

No âmbito da comunicação externa, os conteúdos destas rubricas foram, também, divulgados, quer nas redes sociais da Empresa, quer no site dedicado aos 150 anos da CARRIS.

Neste ano, foi, ainda, lançado o novo portal interno *MyCARRIS* que reúne o acesso a diversas aplicações e aos conteúdos informativos da Empresa. Assumiu-se um portal único com acesso via rede interna e externa.

A primeira campanha comemorativa dos 150 anos, lançada em fevereiro de 2022, ligou o passado com o presente. Uma campanha que demonstrou a dedicação com que a CARRIS está, há 150 anos, diariamente, ao serviço de Lisboa. Os rostos que personificaram esta campanha foram os Tripulantes da CARRIS prestando a sua homenagem à cidade.

No âmbito dos benefícios para os Colaboradores, atualizaram-se condições relativas a parcerias internas já criadas, com vantagens exclusivas para o universo CARRIS. Foram lançadas em 2022, também, duas novas parcerias, terminando o ano com 61 parcerias ativas.

Em setembro, realizou-se um “*Open Day*” da empresa, evento de lazer e *teambuilding* para os colaboradores, que foi o palco da partida para mais uma edição do “Desfile de Clássicos do Museu”, promovido gratuitamente para todos os seus participantes. O evento incluiu um momento musical da Banda da CARRIS e uma exposição de *mupis* sobre a história da CARRIS, na Praça da Figueira.

5.3. Clientes

O ano de 2022 trouxe o retomar gradual dos dias normais, após 2 anos de confinamento devido à pandemia, com o retomar da proximidade e de um maior contacto presencial. A CARRIS não parou e marcou a sua presença nas voltas da cidade, ao serviço dos seus Clientes e de todos os Lisboetas.

O ano foi marcado pela implementação da gratuidade dos passes para pessoas com mais de 65 anos e estudantes com menos de 23 anos, com domicílio fiscal em Lisboa. Associado a esta medida vieram as respetivas campanhas de divulgação, a abertura de lojas provisórias, espaços dedicados para a adesão a estes novos perfis, de forma a dar resposta ao aumento de procura gerado pela medida. A possibilidade de



carregamento destes novos títulos foi ainda alargada à rede de agentes *Payshop*, de forma a aumentar a rede disponível.

Em 2022, arrancou, o projeto-piloto Amarelo, com o objetivo promover a utilização dos transportes públicos nas deslocações para a escola e criar hábitos mais sustentáveis nas novas gerações.

Foco no cliente

O ano de 2022 foi de facto um ano de regresso, de foco no cliente e em toda a sua experiência com a marca, quer a mesma se realize presencialmente ou via canais virtuais de atendimento. Foi, por isso, também, que um dos focos do ano foi a unificação e simplificação de processos nos diversos *touch points* com o cliente, de forma a garantir uma experiência sempre positiva e que permita a recomendação e repetição da mesma.

No âmbito da rede de vendas física, este foi um ano de implementação definitiva do novo modelo de gestão da rede de vendas, com a transferência para um parceiro externo, resultante de concurso público lançado para o efeito.

O novo modelo de negócio trouxe uma maior eficiência no processo de gestão de agentes, bem como resultou numa ampliação da cobertura de rede existente, dado que utilizando uma rede de agentes já implantada no mercado, a CARRIS consegue chegar com rapidez e com o modelo de negócio bem concretizado a novas áreas geográficas de interesse. Este processo além de permitir prestar um serviço mais próximo e disponível, resultou ainda numa redução de custos associados a esta atividade.

Esta alteração da esfera de responsabilidade na gestão do processo de venda e/ou carregamento de títulos permitiu focar a atividade da rede própria no processo de adesão ao sistema, apoio e fidelização de clientes.

Com a implementação da medida da gratuidade dos passes para pessoas com mais de 65 anos e estudantes com menos de 23 anos, com domicílio fiscal em Lisboa o sistema de transportes e as redes de vendas a eles associadas acabaram por sofrer um grande impacto no aumento de procura num curto espaço de tempo. Para dar resposta a esta necessidade, a CARRIS, de forma antecipada, decidiu lançar duas lojas provisórias, dedicadas à adesão a estes novos perfis. Estas lojas foram abertas em espaços próximos às existentes, para beneficiar da economia de escala nos processos e auxiliar na gestão do fluxo de atendimento de forma coordenada. Funcionaram no período de adesão aos dois perfis com 4 postos de atendimento em cada espaço.

O foco na criação de soluções de mobilidade adaptadas às necessidades dos clientes voltou a ser uma realidade com a associação e presença da marca CARRIS e seus serviços em diversos eventos que se realizaram na cidade durante o ano, nomeadamente *World Bike Tour*, *Festival Brunch Eletronik*, *Festival Kalorama*, Jardim



Sonoro, Corridas da Maratona Clube de Lisboa, NOS *Alive*, *Rock in Rio*, *Sónar* Lisboa e *WebSummit* 2022. Em todos os eventos a CARRIS apresentou sempre um modelo de presença e oferta de serviços, quer ao nível de carreiras quer ao nível de tarifário, adaptadas ao público e às suas necessidades de deslocação. Este é o caminho que a CARRIS manterá no sentido de aliar soluções de mobilidade complementar de forma a se tornar cada vez mais relevante na vida dos seus clientes.

Inovação e sustentabilidade

A inovação e sustentabilidade mantêm-se como eixos de referência no serviço prestado pela CARRIS. A contínua renovação da frota, apostando em veículos movidos por energias mais sustentáveis, e as medidas desenvolvidas relativamente à otimização dos consumos de água e à redução na emissão de poluentes foram uma constante e integraram os vários momentos de comunicação da CARRIS, quer externa quer internamente.

A confirmação de que esta aposta é visível veio com a distinção da CARRIS como Marca Confiança Ambiente no setor do Transporte Urbano. Um reconhecimento do público português que distinguiu a CARRIS pelo quinto ano consecutivo.

Melhoria do serviço

A CARRIS manteve o seu foco na divulgação, ao Cliente, de todos os ajustes na oferta, decorrentes de ações de melhoria e de alterações com impacto no serviço da CARRIS.

Foram implementadas duas novas Carreiras de Bairro, 65B e 49B, com a respetiva divulgação junto da comunidade.

Com a reativação dos espetáculos e eventos, a CARRIS operou serviço dedicado e comunicou esta oferta, ao longo de todo o ano. Destaca-se o serviço de transporte para os participantes em corridas e maratonas, festivais e concertos.

Foi também lançado o “Amarelo” um projeto-piloto de mobilidade escolar promovido pela Câmara Municipal de Lisboa e pela CARRIS, com o apoio das Juntas de Freguesia, para promover a utilização dos autocarros da CARRIS nas deslocações para a escola, de modo a criar hábitos mais sustentáveis nas novas gerações e inverter a tendência de utilização do transporte individual.

Comunicação Estratégica

Ao celebrar os 150 anos da CARRIS, foram lançadas várias iniciativas, campanhas e passatempos. Reforçou-se o posicionamento e o ADN da marca. Uma marca com História, que evoluiu para fazer face às necessidades da cidade e das pessoas.



A CARRIS tem como foco primordial a promoção da utilização do Transporte Público, mas 2022 foi marcado pela proximidade aos Clientes, reforçando a ligação emocional e histórica existente entre a CARRIS e a Cidade.

Foi criado um site dedicado aos 150 anos da CARRIS, onde os seus Colaboradores foram os principais protagonistas, demonstrando que a Empresa é feita de pessoas para pessoas. Aqui, bem como nas Redes Sociais e Site CARRIS, foram sendo divulgados diversos conteúdos dando a conhecer os bastidores da Empresa e as diversas funções que a compõem, desde as mais operacionais que são visíveis para o Cliente, às de suporte que contribuem para que tudo funcione de forma harmoniosa e eficaz.

Foram realizadas várias iniciativas de comemoração com a cidade, nomeadamente, o desfile de elétricos e autocarros clássicos, uma exposição dedicada à evolução da CARRIS na cidade, e uma obra de arte comemorativa.

No Natal, os votos de boas festas foram entregues em mão aos Clientes CARRIS pelos Tripulantes, Agentes de Fiscalização e Técnicos de Atendimento ao Cliente. Uma mensagem de otimismo e esperança para que os Clientes CARRIS se sentissem únicos e especiais.

O foco na comunicação digital manteve-se. As redes sociais registaram, ao longo do último ano, um crescimento coerente com a aposta feita nos meios digitais. A página de Facebook da empresa registou um crescimento de cerca de 8% na quantidade de seguidores da página (2020=20.900; 2021=23.007; 2022=25.033), enquanto a página do Instagram registou um crescimento na ordem dos 13% (2020=7.094; 2021=8.320; 2022=9.530).

Já no site, registaram-se cerca de 7 milhões de sessões, com um crescimento de 63% face ao ano anterior, e uma média de duração temporal de 00:01:25.

Envolvimento com o cliente

De forma a perceber o estado geral da Empresa e avaliar a satisfação do cliente para com elementos específicos e determinantes na prestação do serviço, bem como conhecer e explorar eventuais sugestões/opiniões de melhoria de serviço são aplicados, anualmente, questionários de satisfação do cliente.

Nesse sentido é realizado anualmente o Inquérito de Satisfação de Cliente (ISC) com vista a identificar a perceção global adquirida pelos clientes do serviço prestado. Em 2022 a CARRIS contou com um índice de satisfação de cliente (ISC) de 7,87 pontos (numa escala de 1 a 10), representando uma ligeira diminuição, de 0,12 em relação ao ano passado.

Ainda que de uma forma geral, a avaliação da satisfação dos clientes seja ligeiramente inferior à registada em 2021 com um decréscimo em praticamente todos os Critérios de Qualidade, importa referir, que quando comparado com o período pré pandémico, 2019, o resultado da atual é bastante mais positivo (6,86 vs 7,87).



A esmagadora maioria dos clientes CARRIS obtém um Índice de Satisfação de 7- 8- 9 ou 10 (93%). No extremo oposto, não chega a 1% a proporção de Clientes Insatisfeitos, ou seja, com Índices de Satisfação de 0- 1- 2 ou 3. A acessibilidade continua a ser o critério com maior destaque positivo.

Face aos resultados apresentados, é expressiva a satisfação dos clientes que reconhecem o esforço diário da CARRIS em prol da mobilidade na cidade de Lisboa.

O centro de Atendimento ao Cliente da CARRIS continuou a ser uma fonte importante para o apoio a dúvidas e questões e contacto permanente dos clientes. A CARRIS fechou o ano com 72.713 chamadas, com cerca de 9% de chamadas abandonadas, com um tempo médio de espera de chamada, inferior a 1 minuto.

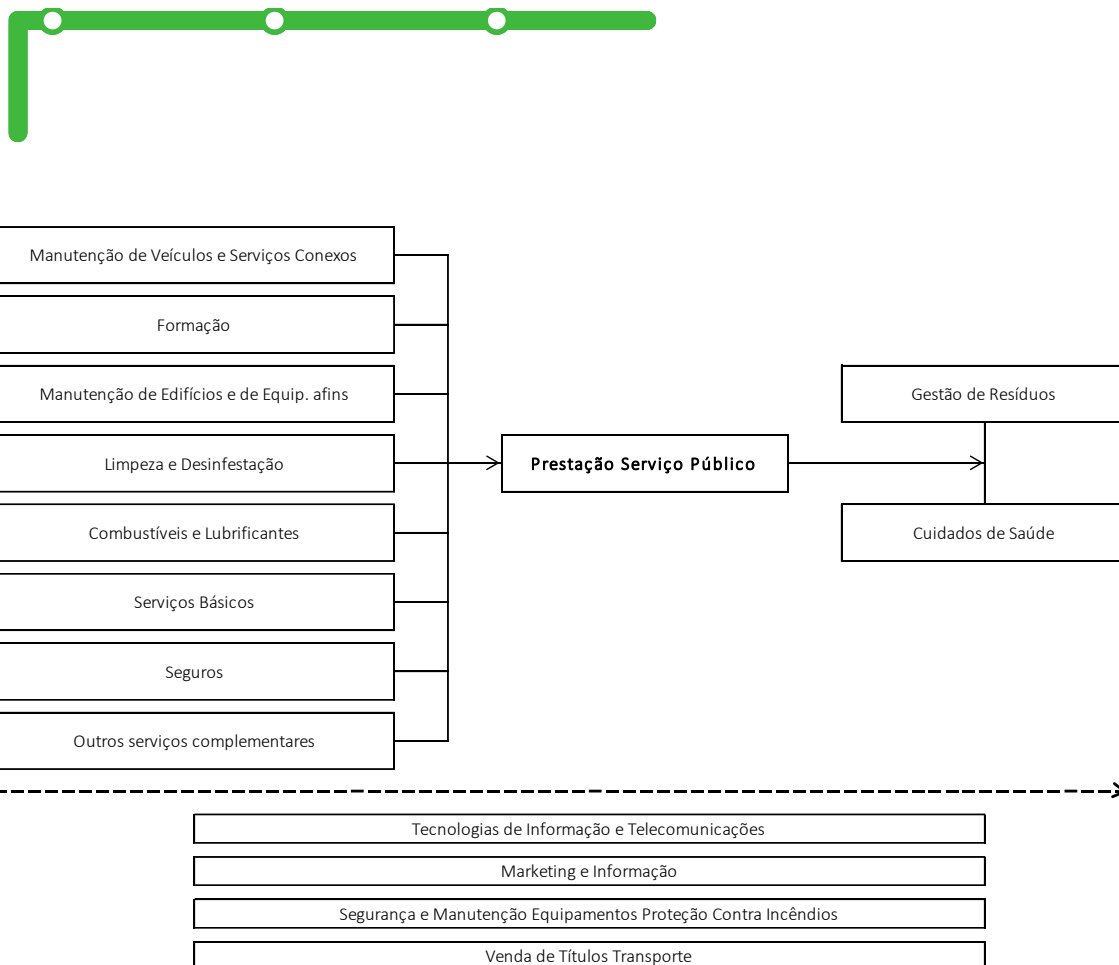
Em 2022 foram registados 16.713 processos/comunicações, representando um acréscimo de 87% face a 2021, sendo que 11.338 foram Pedidos de Informação, onde se incluem as Sugestões, 5.129 dizem respeito a Reclamações e 246 Elogios aos serviços e pessoal.

De ressaltar, em 2022, que o tempo médio de respostas a clientes foi em média de 1,37 dias úteis, demonstrativo contínuo das alterações introduzidas nos processos de resposta implementados e grande articulação da equipa de gestão de reclamações com todas as áreas da Empresa.

5.4.Fornecedores

Para o bom funcionamento do serviço prestado, a CARRIS necessita da colaboração de todos os fornecedores de quem depende direta e indiretamente, conforme ilustrado na seguinte figura.

Relatório de Sustentabilidade



Para a locação, aquisição de bens/serviços e empreitadas de obras públicas, a CARRIS, enquanto empresa pública municipal do setor empresarial local, encarregada da gestão de serviços de interesse geral, nomeadamente, do transporte público coletivo de passageiros à superfície, enquadra-se, enquanto entidade adjudicante, no âmbito do regime do setor especial dos transportes,¹ tendo-se verificado, em 2022 a continuação dos trabalhos destinados a garantir a qualificação dos fornecedores, seja através de métodos de avaliação da capacidade técnica e

¹ A CARRIS, enquanto empresa pública municipal do setor empresarial local, encarregada da gestão de serviços de interesse geral, nomeadamente, do transporte público coletivo de passageiros à superfície, nos termos do previsto na al. f) do artigo 45.º da Lei n.º50/2012, de 31 de agosto, na sua versão em vigor (Lei n.º114/2017, de 29 dezembro, que estabelece o regime jurídico da atividade empresarial local, sendo-lhe igualmente aplicáveis as regras constantes do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 86-D/2016, de 30 de dezembro), enquadra-se, enquanto entidade adjudicante, no âmbito do regime do setor especial dos transportes previsto nos artigos 7º, alínea a) do n.º3 do artigo 9º, artigo 11º, a *contrario sensu*, e artigo 12.º, todos do Código dos Contratos Públicos (CCP) em conjugação com a Diretiva 2014/25/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, e supletivamente, no âmbito do setor clássico de acordo com o previsto no artigo 2.º, n.º2, subalínea ii) do Código dos Contratos Públicos (na sua versão em vigor), em conjugação com a Diretiva 2014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014



financeira mais exigentes, seja através da utilização de um modelo de avaliação documental mais crítico.

A CARRIS tem vindo a desenvolver esforços de forma a incorporar, nas suas atividades:

- A Estratégia Nacional para as Compras Públicas Ecológicas 2020 (ENCPE 2020), a qual foi aprovada através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 38/2016, de 29 julho de 2016 e visa estimular a adoção de uma política de compras públicas ecológicas.
- O seu propósito essencial é o de se constituir como um instrumento complementar das políticas de ambiente, concorrendo para a promoção da redução da poluição, da redução do consumo de recursos naturais e, por inerência, do aumento da eficiência dos sistemas.
- Por esta razão, a ENCPE 2020 privilegia o foco na definição de especificações técnicas para um conjunto de bens e serviços prioritários para os quais já se dispõe de critérios GPP (Green Public Procurement) da União Europeia, os quais serão adaptados por grupos de trabalho multidisciplinares e de forma faseada, ao mercado nacional.
- Nos objetivos da ENCPE 2020 enquadra-se, entre outros, mas com maior relevância, a aquisição dos autocarros a gás natural e com propulsão elétrica.
- A iniciativa Compromisso para o Crescimento Verde (CCV), a qual foi aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 28/2015 de 30 de abril de 2015.
- Das linhas de ação definidas no âmbito desta iniciativa destacam-se a estimulação de alterações comportamentais do Estado, dos cidadãos e das empresas, de forma a promover a integração de critérios ecológicos nos Contratos Públicos e melhoria das práticas da contratação pública no sector da construção, tendo em conta o desenvolvimento de novas abordagens, produtos de mercado e processos produtivos orientados para o eco design e para a eficiência de recursos.
- A CARRIS tem por isso mantido a sua participação e papel, no quadro municipal, contribuindo para i) criar, promover e executar programas municipais ou intermunicipais de desenvolvimento urbano sustentável que promovam a valorização dos espaços públicos e transportes limpos e eficientes; ii) Promover a eficiência energética na Administração Pública (AP) (incluindo na iluminação pública, edifícios e frotas), através de medidas de natureza tecnológica e de gestão dos sistemas; iii) defender, no contexto europeu, a promoção de projetos domésticos visando alcançar reduções de emissão custo-eficazes como um novo mecanismo de flexibilidade para CELE e não-CELE, dentro de limites definidos; iv) criar condições para a transferência do transporte individual para o coletivo, em especial nas áreas metropolitanas (ex: melhorando o transporte coletivo e implementando medidas dissuasoras da utilização do automóvel individual); v) incentivar a utilização de veículos movidos a combustíveis alternativos: redução das emissões das emissões de GEE, CO, COV, NOx e partículas, consumo de combustíveis alternativos face



ao total no transporte rodoviário (*ktep*), número de novos veículos movidos a combustíveis alternativos, número de veículos de transporte público coletivo movidos a combustíveis alternativos.

Em 2018 a CARRIS tomou contacto, pela primeira vez, com a norma ISO 20400:2017, a qual pretende trazer valor que ultrapassa a comunidade das entidades que realizam processos de aquisição e compras, onde se inclui a CARRIS, ajudando a disseminar práticas de responsabilidade social contidas na ISO 26000:2010, Guia para a responsabilidade social, em toda a cadeia de abastecimento e, em última análise em toda a economia.

Para esse efeito, a CARRIS teve como objetivo, durante o ano de 2022, e na linha do já efetuado no ano de 2021, acompanhar os resultados dos trabalhos da Subcomissão Técnica da Sustentabilidade que são suportados e coordenados pelo ONS APEE - Organismo de Normalização Sectorial da Associação Portuguesa de Ética Empresarial.

A CARRIS, enquanto empresa pública municipal do sector empresarial local, encarregada da gestão de serviços de interesse geral, nomeadamente, do transporte público coletivo de passageiros à superfície, está empenhada, de acordo com as políticas de redução da pegada ecológica definidas pela UE para os Estados Membros, entre eles Portugal, em criar um sistema energético sustentável, concorrencial, seguro, contribuindo de forma ativa para a descarbonização do setor dos transportes, que, em colaboração com os fornecedores deve ser acelerada, e para a redução das emissões de gases com efeito de estufa e de poluentes para taxas nulas até meados do século XXI. Para o efeito, a CARRIS finalizou e promoveu os processos de aquisição de mais 30 Autocarros Standard Elétricos, respetivos postos de carregamento e serviços de manutenção e fornecimento de energia elétrica. Foi, também, promovida a aquisição de materiais com vista à expansão das infraestruturas da rede de elétricos, bem como materiais para melhoria da eficiência energética do edificado. A CARRIS tem, igualmente, encetado esforços junto dos seus parceiros de negócio com vista à redução dos plásticos nas embalagens dos materiais.

Foram, também, celebrados diversos contratos de manutenção e reparação de autocarros e elétricos, tendo sido formalizados os contratos de manutenção geral das instalações, edifícios e equipamentos da CARRIS e de manutenção de espaços verdes.

No tocante às Empreitadas de Obras Públicas foram promovidas várias obras para efeito de melhoria das condições de trabalho, designadamente a remodelação de diversas instalações sanitárias, a substituição de caixilharia e a substituição dos portões oficinais.

A CARRIS encontra-se igualmente a promover todas as diligências necessárias à construção e implementação do novo parque de estacionamento na estação de Santo Amaro para os 15 elétricos (recentemente adquiridos).



A CARRIS tem mantido a política de aquisição de viaturas elétricas e híbridas plug-in na sua frota de apoio, contribuindo para a redução das emissões poluentes.

Para além disso, no âmbito das políticas promovidas pela Câmara Municipal de Lisboa com a assunção de uma posição clara em matéria de combate às alterações climáticas foi subscrito o Pacto dos Autarcas para o Clima e Energia, e o compromisso com os objetivos do Acordo de Paris, aderindo à Rede de Liderança Climática das C40 *Cities* com a implementação do Plano de Ação para as Energias Sustentável e o Clima (PAESC).

Neste sentido, e assumido o Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030, a CARRIS foi uma das empresas municipais que aderiu a este compromisso, obrigando-se a promover um conjunto de ações, projetos e medidas relacionadas com as áreas da mobilidade, da economia circular, energia, qualidade do ar e ruído, água e cidadania e participação, naquele documento melhor identificadas, e que devem ser implementadas até 2030.

Em 2022, a CARRIS continuou a política já desenvolvida em anos anteriores, aliás em consonância com os seus objetivos estratégicos, tendo, a título exemplificativo, promovido a inclusão de cláusulas nos seus cadernos de encargos que protejam os dados pessoais, a saúde, a higiene e bem-estar dos passageiros e trabalhadores, recolhendo, para esse efeito, contributos das áreas da Organização responsáveis por essas temáticas.

Por conseguinte, a CARRIS tem tentado posicionar-se de forma a aumentar progressivamente os seus níveis de eficiência, assegurando simultaneamente, a qualidade do trabalho desenvolvido, a transparência e o contributo necessário para o desenvolvimento da empresa em matéria de compras públicas.

5.5.Comunidade

A CARRIS assume uma posição de permanente relação com a comunidade, quer no serviço que presta, quer na comunicação que desenvolve, quer nos projetos e iniciativas em que participa de forma ativa.

A Empresa envolveu-se em projetos e iniciativas do âmbito municipal e local, apoiando a divulgação de diversas campanhas e eventos, mantendo sempre uma relação de proximidade e sensibilização da comunidade.

De 2022, destacam-se as seguintes campanhas e iniciativas:

- A CARRIS e a PRIO, unidos na operação Beato *Biobus*, integraram o projeto *Hub Criativo do Beato Living Lab*, que visa promover a sustentabilidade e a economia circular na mobilidade na zona do Beato, com forte envolvimento da comunidade local. A ambição do projeto é a produção de biodiesel para autocarros da CARRIS a partir de óleos alimentares usados, recolhidos em locais selecionados das freguesias da zona Oriental de Lisboa, sobretudo em



escolas, criando uma carreira movida a 'Zero Diesel'. Durante o ano de 2022 foram entregues oleões inteligentes em 10 escolas e lançada a 1ª edição do Concurso Escolar Beato *Biobus*. Assim, consubstancia um projeto global com ações no domínio da educação para a sustentabilidade, reciclagem de resíduos e redução do impacto climático da operação da CARRIS;

- Participação no projeto Europeu TRIPS, focado na análise de necessidades e desenho de soluções digitais para melhorar a acessibilidade e mobilidade na cidade de pessoas com deficiência. Com esta participação, a CARRIS, para além de desenhar ferramentas que apoiam a navegação de pessoas com deficiência, assumiu o compromisso de trabalhar no desenvolvimento de sistemas de transportes inclusivos e acessíveis através da assinatura da Declaração de Lecco2 com diversos pares e associações;
- Elétrico de Natal – de 5 a 16 de dezembro, o Elétrico de Natal voltou a encantar as ruas lisboetas. Este ano, no âmbito dos 150 anos da CARRIS, a oferta deste serviço foi reforçada, nomeadamente internamente, proporcionando momentos de partilha e convívio aos seus colaboradores e familiares, mas também externamente, tendo a receita obtida revertido, na totalidade, em benefício da Fundação Santa Rafaela Maria, para o projeto TASSE – projeto de natureza social que assenta no apoio a crianças e jovens desfavorecidos, com o intuito de os vir a integrar socialmente;
- No seguimento da exposição temporária, promovida no âmbito das atividades do Museu da CARRIS, intitulada “Da pintura à mão à impressão digital” a empresa COUTO, parceira nesta exposição, trouxe até ao Museu 70 crianças da sua fundação, as quais puderam beneficiar de uma atividade no Museu a título gratuito.

Destaca-se, ainda, toda a comunicação relevante sobre a mobilidade na cidade, em particular das melhorias do serviço promovidas pela CARRIS. Em articulação com a Câmara Municipal de Lisboa, foram divulgados diversos projetos relacionados com a mobilidade, tais como intervenções na via pública para melhoria da circulação e aplicação de estudos para um maior conhecimento das deslocações na cidade e melhoria da rede de mobilidade integrada. Neste âmbito, a CARRIS geriu ao longo do ano diversas parcerias externas. Esta é uma forma de potenciação dos parceiros e de promoção do próprio transporte público como primeira escolha de deslocação.

Da relação com as Juntas de Freguesia, importa relevar as Carreiras de Bairro, em que foram criadas mais duas carreiras, existindo agora um total de 27.

Através de parcerias de comunicação, a CARRIS promoveu, através das suas Redes Sociais, a oferta de convites para eventos e espetáculos, sensibilizando para a

² <https://aaate.net/the-lecco-declaration/?fbclid=IwAR3IE7saGqMyxJUCYY8LwT4ohczFp9TqvIxMlcsjaPbrWd1Odsq7LBJvyGE>



utilização do transporte público nas deslocações e dando visibilidade aos parceiros locais e suas iniciativas.

Na perspetiva do impacto ambiental, intensificou-se o processo de aquisição de nova frota, menos poluente, representando um elevado investimento, e contribuindo para melhorar a qualidade do ar para os residentes e visitantes. Em 2022, a CARRIS rececionou mais 44 autocarros movidos a energias mais limpas, e foram encetados novos processos por forma a serem adquiridos mais 30 autocarros standards elétricos e 24 articulados a GNC.

A CARRIS manteve neste ano a sua ligação às forças policiais e de fiscalização, com vista à obtenção de sinergias e vantagens bilaterais na sua atuação na cidade. Uma relação que se tem estreitado há já alguns anos e que tem demonstrado resultados efetivos.

Solidariedade Social

Na vertente Social da Responsabilidade Corporativa, a CARRIS formalizou no final de 2020 a aquisição de serviços especializados de consultoria, com o objetivo de definir uma Estratégia de atuação da CARRIS para a área da Responsabilidade Social. Esta nova Estratégia e o Plano de Ação para a área da Responsabilidade Corporativa, com especial incidência na área Social, foram aprovados em 2021, mas a sua concretização só começou a ganhar “corpo” em 2022, com a promoção de reuniões interdisciplinares e com o novo Conselho de Administração, tendo em vista a sua efetiva implementação no ano de 2023.

Este Plano de Ação previu 3 eixos principais de atuação:

- a) Desenvolvimento, Envolvimento e Bem Estar dos Colaboradores;
- b) Literacia para a Sustentabilidade (Interna e Externa);
- c) Envolvimento e Impacto Local.

Para cada um destes eixos, o referido Plano de Ação prevê diferentes medidas e projetos a implementar, com o apoio de todas as áreas que fazem parte da CARRIS.

Sem prejuízo deste projeto se encontrar ainda em curso, a CARRIS apoiou diversas entidades, disponibilizando nomeadamente os seus canais de comunicação para divulgar diversas iniciativas e ações de cariz social.

Entre estas ações destaca-se, em março de 2022, a associação à iniciativa da CML com a recolha de bens para o povo ucraniano. Deste modo, foram identificados em cada Estação de Serviço, pontos de recolha para receber um conjunto de bens, referenciados como necessários, sendo que no final foi feita a recolha dos bens em todas as estações e os mesmos foram entregues na CML.

No âmbito das atividades promovidas pelo Museu da CARRIS, e ainda tendo em conta a dimensão social, destacam-se a reabertura das candidaturas para a “Bolsa de Responsabilidade Social do Museu da CARRIS”, no âmbito do qual é disponibilizada



uma quota de entradas gratuitas no Museu, que são distribuídas por diferentes entidades representativas de franjas da sociedade mais fragilizada, tendo o Museu recebido em 2022 a Associação Novamente, Rede ativa, Centro Paroquial da Ramada, Crescer, Centro Social São Boaventura e a escola profissional Bento de Jesus Caraça.

Em 2022 a CARRIS também apoiou diferentes entidades e projetos de cariz social, com a divulgação de alguns projetos e ações, a saber:

- Janeiro - Dia Mundial de Luta Contra a Lepra - divulgação na frota e site;
- Fevereiro - Dia Mundial das Doenças Raras - divulgação no site;
- Março - Associação Salvador - divulgação na frota e site; Depressão Sem Rodeios (Sociedade Portuguesa de Psiquiatria e Saúde Mental) - divulgação no site; e Dádiva de Sangue (IPST) - divulgação na frota e site;
- Junho - De Sol a Sol (Associação Portuguesa de Cancro Cutâneo) - divulgação no site;
- Setembro - Peditório da Liga Portuguesa Contra o Cancro - divulgação na frota; 100% Cool Segurança Rodoviária Álcool 20 anos - divulgação no site; e Campanha Pirlampo Mágico 2022 - Autorização para deslocação de colaboradores nas carreiras e divulgação na frota e site;
- Outubro - Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil /EXERCÍCIO NACIONAL "A TERRA TREME"- divulgação no site; Corrida solidária Salesianos - divulgação no site; Campanha Nacional Contra a Violência Doméstica (CIG) - divulgação na frota, site e redes sociais; e O melhor presente é estar presente (ANSR) – divulgação nas redes sociais;
- Novembro - AFID Calendário 2023 - Autorização de publicação de fotos de elétricos;
- Dezembro - Dia Mundial das Doenças Raras - divulgação na frota e site.

5.6. Entidades Institucionais

A CARRIS tem na sua atuação, uma estreita relação com as entidades institucionais às quais reporta, procurando sempre cumprir com os termos contratuais/legais definidos, assim como contribuir para uma estratégia de mobilidade urbana. Para o efeito, a Empresa dá sempre resposta às solicitações rececionadas, quer através da partilha de projeções/resultados, quer na definição de estratégias de mobilidade, ou na disponibilização de meios técnicos para a emissão de pareceres em projetos a desenvolver.

Em 2022, a CARRIS manteve a sua oferta de serviço de acordo com os parâmetros definidos pelas entidades competentes, sempre em estreita articulação com o seu acionista, a CML, e ainda com outras entidades, como sejam a AML, por um lado e, a AMT e o IMT, por outro.



5.7. Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT)

Em 2022, a CARRIS, procedeu à Negociação Coletiva para revisão dos Acordos de Empresa, celebrados com as Associações Sindicais - Sindicato dos Trabalhadores dos Transportes (SITRA), Sindicato Nacional dos Motoristas e Outros (SNMOT), Associação Sindical dos Trabalhadores da CARRIS (ASPTC), com a Federação dos Sindicatos de Transportes e Comunicações (FECTRANS) e o Sindicato dos Trabalhadores do Setor dos Serviços (SITESE), com alterações salariais e revisão de clausulado. Deste processo resultou acordo, com assinatura e publicação no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE), da revisão dos Acordos de Empresa (AE1) celebrados com o SITRA, ASPTC e SITESE. Tal como no ano anterior, por ato de Gestão, o Conselho de Administração decidiu estender a todos os trabalhadores as matérias de expressão pecuniária acordadas com as diferentes organizações sindicais.

A Empresa ao longo do ano de 2022, reuniu com as Organizações Representativas dos Trabalhadores, procurando, sempre que necessário encontrar as melhores soluções, para as matérias que se identificaram como críticas.

2022

Relatório
de Sustentabilidade

6.

DESEMPENHO ECONÓMICO





6. DESEMPENHO ECONÓMICO

Dando cumprimento às orientações para 2022, a CARRIS tem colocado todo o seu empenho no sentido de garantir a sua sustentabilidade económica e financeira presente e futura.

O valor económico gerado pela CARRIS apresenta-se no quadro infra:

	(milhares de euros)	
	2021	2022
Vendas e Prestações de Serviços	77 868	103 999
Prestação de Serviço Público	76 943	102 772
Vendas e Prestação de Serviços - Outros	925	1 227
Compensações Serviço Público	75 196	49 931
Trabalhos para a própria entidade	237	188
Outros rendimentos e ganhos	2 962	3 102
Rendimentos Operacionais	156 263	157 220
Custo das Mercadorias Vendidas e Consumidas	-14 674	-18 730
Fornecimentos e Serviços Externos	-33 744	-36 183
Gastos com Pessoal	-74 505	-80 178
Outros gastos e Perdas	-673	-994
Gastos Operacionais	-123 596	-136 085
Resultado Operacional da Atividade Transporte (EBITDA)	32 667	21 134
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-15 511	-16 692
Indemnizações por rescisão	-143	-119
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	-13	0
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)	-22	-30
Aplicação do Método Equivalência Patrimonial	-2 199	1 907
Provisões (aumentos/reduções)	-427	-3 631
Diferenças de câmbio	-1	-1
Resultado Operacional	14 353	2 568
Juros e rendimentos similares obtidos	0	0
Juros e gastos similares suportados	-29	-28
Resultado financeiro	-29	-28
Resultado antes de impostos	14 323	2 540
Imposto sobre o rendimento	-2 777	527
Resultado líquido do período	11 546	3 067

O ano de 2022 é caracterizado pela retoma do crescimento económico depois de dois anos fortemente condicionados pelos efeitos decorrentes da pandemia COVID-19, assim como pelo ressurgimento da inflação. Deste modo, os resultados da CARRIS



refletem o impacto desta situação, quer ao nível dos rendimentos, quer ao nível dos gastos:

- O valor total dos rendimentos operacionais mantém-se sem variações significativas. Contudo, a sua composição altera-se: as prestações de serviço público crescem 25,8 milhões de euros (34%), registando-se uma redução nas compensações de serviço público (em 7,7 milhões de euros) e subsídios atribuídos no âmbito da pandemia COVID-19 (em 20,5 milhões de euros); ao abrigo da Resolução do Conselho de Ministros n.º 153/2021, foi atribuído um apoio extraordinário destinado a mitigar os efeitos da subida dos preços do combustível no setor do transporte públicos de passageiros, cujo valor ascendeu a 2,9 milhões de euros na CARRIS;
- Verifica-se um aumento substancial dos gastos operacionais, devido ao comportamento do preço dos recursos energéticos, que na CARRIS regista uma variação média de 32%. Em consequência, o aumento dos gastos com energia elétrica, gasóleo e gás natural gera um impacto negativo de 5,4 milhões de euros;
- Registaram-se aumentos nos gastos com pessoal, no valor de 5,7 milhões de euros, resultado do processo de admissões, assim como das devidas atualizações salariais e do processo de avaliação de desempenho;
- O acréscimo das provisões do exercício, em 3,2 milhões de euros, para fazer face a responsabilidades decorrentes de processos judiciais em curso, bem como de outras contingências, relacionadas com sinistros e alteração da forma de cálculo das responsabilidades assumidas no pagamento de férias e subsídio de férias. Este impacto foi atenuado pelo acréscimo, em 4,1 milhões de euros, dos ganhos com participadas.

2022

Relatório
de Sustentabilidade

7.

DESEMPENHO AMBIENTAL





7. DESEMPENHO AMBIENTAL

A dimensão ambiental é uma dimensão estruturante no âmbito da gestão da CARRIS. Com efeito, os transportes continuam a ser responsáveis por uma fatia relevante (1/4) das emissões dióxido de carbono (CO₂) na União Europeia (UE), 72% das quais provêm dos transportes rodoviários (Fonte: Agência Europeia do Ambiente, 2019).

Como parte dos esforços para reduzir as emissões de dióxido de carbono, e de modo a alcançar a neutralidade climática ao abrigo do roteiro do Pacto Ecológico Europeu (conhecido como *European Green Deal*), será necessária uma redução de 90% dos gases com efeito de estufa oriundos do sector dos transportes até 2050, em comparação com os níveis de 1990.

Neste âmbito, a Comissão Europeia adotou em concreto, entre outros instrumentos, a *Estratégia de Mobilidade Sustentável e Inteligente*, que inclui um Plano de Ação com um conjunto amplo de iniciativas que traçam o rumo para uma mobilidade ecológica, inteligente e a preços comportáveis. De entre várias medidas previstas, inclui-se a aprovação de uma lista de 100 cidades europeias que se comprometem a ser neutras em carbono até 2030, na qual se inclui a cidade de Lisboa, o que constitui um importante desafio para os diversos atores da cidade, nos quais a CARRIS se inclui e desempenha um papel relevante, como operador de transporte público da cidade de Lisboa.

A gestão do desempenho ambiental pode organizar-se em quatro componentes fundamentais, que adiante se detalham: Energia, Água, Emissões e Resíduos.

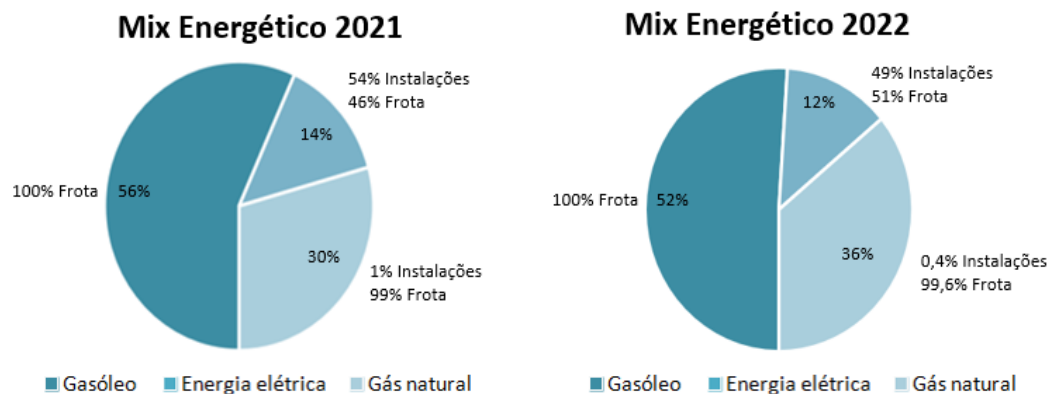
7.1. Energia

Na CARRIS a gestão da energia, a par da sua frota, mostra-se cada vez mais o ingrediente necessário para a promoção de uma mobilidade urbana mais sustentável, que garanta uma melhoria do ambiente urbano e da qualidade de vida de quem vive ou visita Lisboa.

Relatório de Sustentabilidade



Para o desenvolvimento da sua atividade, em 2022, a CARRIS consumiu 20.268 tep³, distribuídos da seguinte forma:



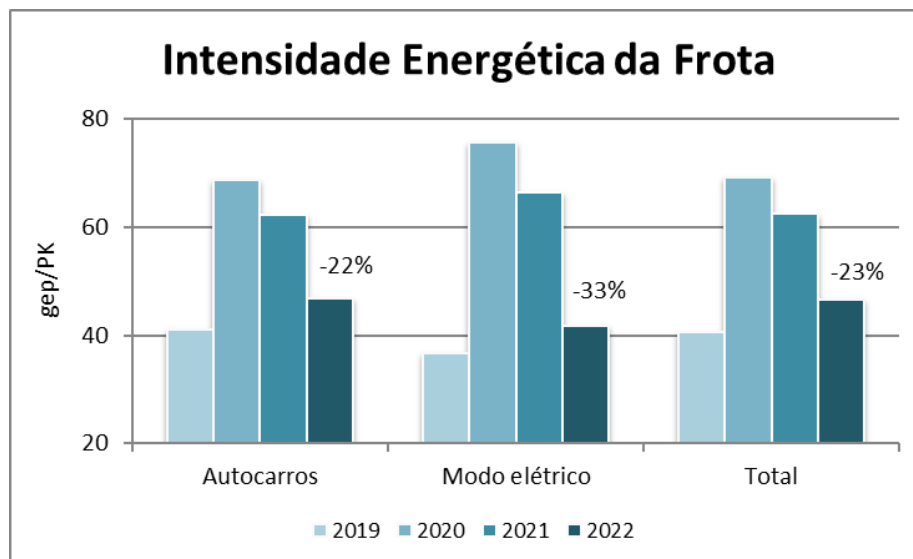
Destaca-se que cerca de 94% da energia consumida se destinou diretamente à atividade de transporte, sendo a restante a necessária para a concretização das atividades de suporte, que se realizam nas 5 instalações (Complexos/Estações) que a CARRIS possui.

Desde o processo de renovação da frota de autocarros, iniciado em 2018, e com a entrada ao serviço de autocarros maioritariamente a gás natural, observou-se uma alteração ao nível da distribuição das formas de energia na frota, com uma redução considerável do peso do gasóleo de 27 pontos percentuais e um aumento do peso do gás natural da mesma ordem de grandeza, face a 2017.

É de referir que, apesar do contexto adverso vivido em 2020 e 2021, a CARRIS tem feito um enorme esforço no aumento da oferta do seu serviço público, situação que tem sido possível devido ao processo de renovação da frota que tem estado em curso. Ao nível global verificou-se em 2022 um aumento de cerca de 4% no consumo energético da CARRIS, face a 2021, sendo esse aumento devido, em grande parte, ao crescimento da atividade de transporte (0,3%) em conjunto com o aumento da procura (40%), o que significa que a CARRIS foi mais eficiente a transportar os seus passageiros em 2022, face a 2021, eficiência esta medida em energia gasta por passageiro transportado (46,50 gep/PK⁴ vs 62,44 gep/PK), conforme visível no gráfico seguinte.

³ tep (tonelada equivalente de petróleo) - unidade de energia que permite converter para a mesma unidade os consumos de todas as formas de energia. Os fatores de conversão utilizados estão de acordo com a Portaria n°228/90.

⁴ gep/PK (grama equivalente de petróleo por passageiro quilómetro) – unidade de eficiência energética que mede a quantidade de energia consumida pela frota tendo em consideração os passageiros transportados e o seu percurso médio.



A renovação da frota de autocarros da CARRIS, assume assim um papel preponderante neste processo, totalizando a entrada em funcionamento de 322 novos autocarros no período 2018-2022. Entre estes novos autocarros 235 são movidos a gás natural e 15 são veículos 100% elétricos, sendo os restantes 72 autocarros com propulsão diesel, pelo facto de não existirem, à época, opções alternativas viáveis no mercado para os segmentos de autocarros minis e médios.

Estão instaladas as novas consolas do sistema de condução *XTraN EcoDrive* em 195 autocarros de serviço regular, assim como a atualização do *software* de apoio à condução, sistemas estes que permitem uma condução mais amiga do ambiente, nomeadamente através de um uso mais racional da energia.

Às vantagens ambientais da utilização deste tipo de sistemas, nomeadamente o novo *XTraN EcoDriver*, alia-se a oferta aos motoristas de uma ferramenta para melhorar vários aspetos da sua condução, promovendo também ganhos ao nível da segurança rodoviária e conforto dos passageiros. A nova versão permite fornecer informação ao motorista sobre a sua condução em tempo real, para além de vários relatórios de desempenho, quanto à eficiência energética no tocante à velocidade, acelerações e travagens. Além disso, qualquer motorista pode ter acesso aos seus resultados, através da *Intranet* CARRIS.

As ações de formação CAM (Certificado de Aptidão para Motorista), não apenas as iniciais, mas também as periódicas, em que todos os motoristas participam, de 5 em 5 anos, contêm um módulo em que os motoristas verificam e analisam os seus próprios dados de desempenho. Adicionalmente, cada inspetor recebe, mensalmente, um relatório referente ao desempenho de cada um dos seus motoristas.

Ao nível das instalações da empresa têm sido desenvolvidas, ao longo dos últimos anos, um conjunto alargado de ações, sendo de destacar, em 2022, as seguintes:

- Substituição da caixilharia no piso 1 do edifício B de Santo Amaro;

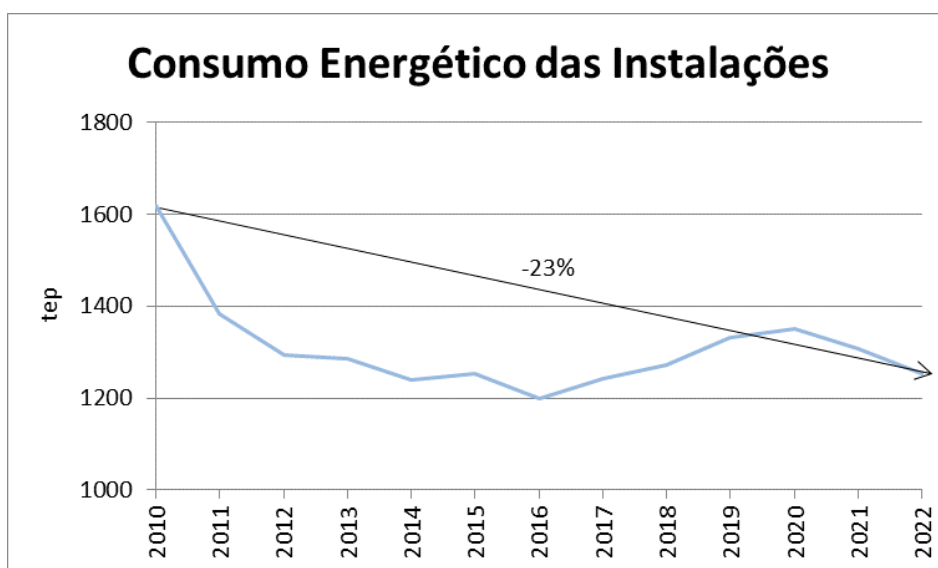
Relatório de Sustentabilidade



- Substituição dos equipamentos de iluminação existentes por tecnologia led no Quiosque de Campo Pequeno, no piso 1 do edifício B do Complexo de Santo Amaro e na instalação sanitária da portaria norte do Complexo de Miraflores;
- Funcionamento de 19 veículos elétricos ligeiros (passageiros e mercadorias), 5 veículos híbridos e 4 veículos híbridos *plug-in* para apoio à atividade.

	2021	2022
Intensidade energética		
Instalações:	4,49 gep/PK	3,07 gep/PK
Atividade de Transporte:		
Autocarros	62,21 gep/PK	46,83 gep/PK
Modo elétrico	66,48 gep/PK	41,81 gep/PK
Total	62,44 gep/PK	46,50 gep/PK
GLOBAL CARRIS	66,93 gep/PK	49,57 gep/PK

Em 2022 observou-se uma redução de 4% no consumo energético das instalações comparando com 2021, continuando a energia elétrica a representar a maior fatia com 98%, enquanto o gás natural representou 2%. No consumo das instalações está também incluído o consumo para o funcionamento dos postos de abastecimento de combustíveis, sendo de destacar os postos a gás natural de Miraflores (em funcionamento desde julho de 2021) e de Cabo Ruivo, tendo estes representado em 2022 cerca de 18% do consumo de energia elétrica das instalações.



Na sequência do mapeamento do potencial solar das estações da CARRIS realizado em 2021, pretende-se em 2023, contratar a instalação de uma central fotovoltaica para autoconsumo, numa das estações da CARRIS.

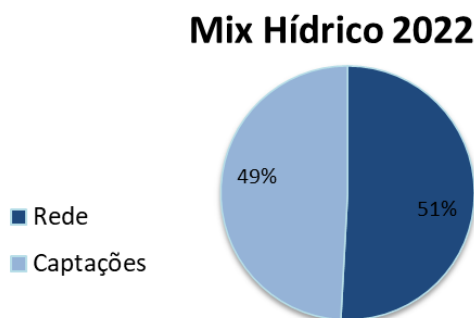


7.2. Água

No intuito de otimizar a gestão deste recurso, tem-se procurado racionalizar o consumo e atender às exigências da qualidade da água necessária para os diferentes usos.

Para o desenvolvimento da sua atividade em 2022, a CARRIS consumiu nas suas Estações/Complexos 83.597 m³ de água. Este total representa menos 9% do consumo de água ocorrido em 2021.

Relativamente à proveniência da água consumida em 2022, os consumos estão distribuídos da seguinte forma:



Significa assim que quase metade da água consumida nas instalações da CARRIS foi proveniente de furos e poços, sendo utilizada sempre que possível em lavagens e rega.

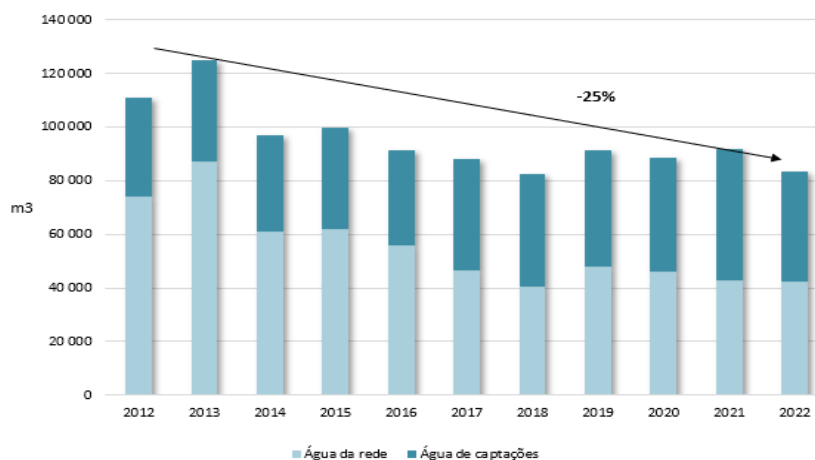
Nos últimos anos têm sido implementadas diversas ações no sentido de reduzir o consumo total de água, maximizando a utilização proveniente de captações subterrâneas, designadamente:

- Manutenção da rede (incluindo a rede armada);
- Detecção remota de fugas de água, sempre que se observem consumos anormais;
- Expansão da rede de água dos furos;
- Ações de sensibilização.

A comprovar a eficácia destas ações está a redução alcançada no consumo total de água (água da rede e água das captações) das instalações.



Consumo de Água



A variação observada nos últimos anos de redução do consumo total de água e aumento da fração de água proveniente de captações é, sob o ponto de vista económico e ambiental, a mais favorável, pois representa uma racionalização no consumo atendendo às exigências da qualidade da água necessária para os diferentes usos.

Caso não existissem captações subterrâneas e, admitindo que haveria uma transferência do consumo associado aos furos/poço para a rede, estima-se que, em 2022, teria havido um aumento global do custo na ordem dos 210.000€.

	2021	2022
Consumo de água segmentado por fonte		
Rede pública	42 596 m ³	42 522 m ³
Captações subterrâneas	49 373 m ³ (TUC=54%)	41 076 m ³ (TUC=49%)
Total	91 969 m³	83 597 m³
Total de efluentes líquidos	87 567 m ³	79 511 m ³
Retenção de água	4 402 m ³	4 086 m ³

Em 2022, destaca-se ainda a manutenção do serviço *waterbeep* em cerca de 90% das instalações consumidoras, o qual tem permitido, através de telemetria, detetar consumos anómalos de água e diminuir desperdícios.

São também de destacar a reabilitação da instalação sanitária do Quiosque do Campo Pequeno e da portaria norte do Complexo de Miraflores, onde foram aplicados equipamentos de descarga de água eficientes.

Em 2023 pretende-se potenciar a utilização do serviço *waterbeep*, avaliar a possibilidade de dispor de sistema de gestão de consumos de água transversal para os contratos que ainda não estão abrangidos por tal, bem como continuar a promover a utilização dos bebedouros/dispensadores instalados nas instalações em 2020.

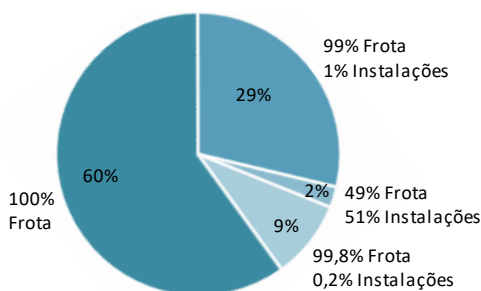


7.3. Emissões

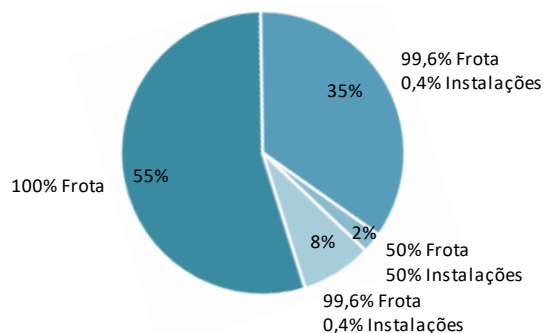
A forte dependência de energias fósseis leva, invariavelmente, à produção de emissões de gases com efeito de estufa (GEE), sendo de destacar o dióxido de carbono (CO₂).

Para o desenvolvimento da sua atividade, em 2022, a CARRIS consumiu diferentes formas de energia, conforme já referido, as quais, em conjunto com os gases refrigerantes provenientes de fugas, levaram à produção de 54 355 t de CO₂ e⁵, distribuídos da seguinte forma:

Mix Emissões CO₂e 2021



Mix Emissões CO₂e 2022

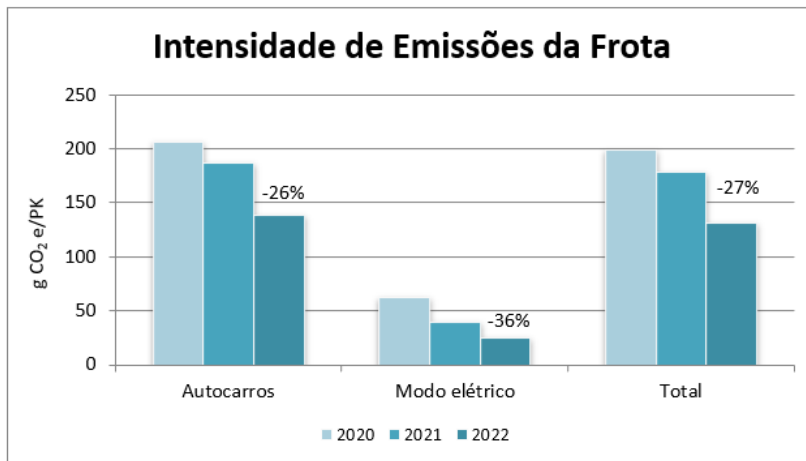


■ Gasóleo ■ Gás natural ■ Energia elétrica ■ Gases refrigerantes

É possível, assim, verificar que, em 2022, cerca de 98,8% das emissões de CO₂ se deveram diretamente à atividade de transporte, sendo o restante proveniente das atividades de suporte que se realizam nas 5 instalações (Complexos/Estações) que a CARRIS possui.

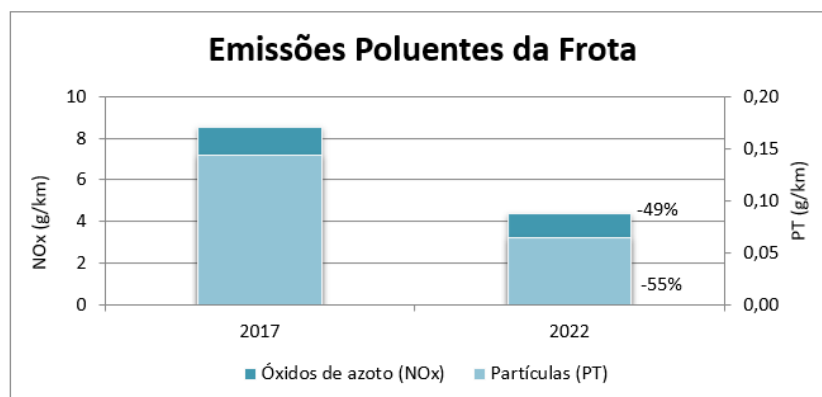
Ao nível global verificou-se um aumento de cerca de 3% nas emissões de CO₂ da CARRIS, face a 2021, sendo esse aumento devido, em grande parte, ao crescimento da atividade de transporte em conjunto com o aumento na procura, tal como referido anteriormente ao nível da energia.

⁵ “CO₂ e” significa CO₂ equivalente que é uma medida internacionalmente aceite que expressa a quantidade de gases de efeito estufa em termos equivalentes da quantidade de dióxido de carbono (CO₂). As emissões consideradas correspondem aos âmbitos 1 e 2 de acordo com o GHG Protocol.



O facto de o aumento das emissões ser inferior ao aumento da atividade resulta de a CARRIS ter vindo a apostar na utilização de frota com menor pegada carbónica.

Tendo em consideração a análise feita anteriormente relativamente à intensidade energética da frota, a variação da intensidade de emissões de CO₂ e (g CO₂ e/PK), entre 2021 e 2022, apresenta o mesmo tipo de comportamento.



Ao nível das emissões de poluentes, que influenciam a qualidade do ar ao nível local, os fatores que se mostram determinantes são, no caso da frota, o combustível, o tipo de motor (Norma EURO) e o consumo.

A entrada ao serviço de 322 autocarros, no período 2018-2022, tem permitido reduzir consideravelmente as emissões médias de poluentes da frota da CARRIS, quer ao nível dos óxidos de azoto (-49%) quer das partículas (-55%), sendo estas reduções incrementadas quando se proceder ao abate dos autocarros mais antigos.

Relatório de Sustentabilidade



O processo de renovação da frota, que irá intensificar-se nos próximos anos, permite consolidar o papel da CARRIS para uma mobilidade ambientalmente mais responsável na cidade de Lisboa.

Relativamente às fontes fixas existentes nas várias instalações da CARRIS, onde se incluem caldeiras para produção de águas quentes e cabinas de pintura, com a entrada em vigor do Decreto-Lei nº38/2018, de 11 de junho, estas fontes deixaram de estar abrangidas por este regime.

	2021	2022
Emissões diretas de GEE (âmbito 1)		
Instalações:		
Gás natural	77 t CO ₂	71 t CO ₂
Gases refrigerantes	11 t CO ₂ e	15 t CO ₂ e
Atividade de Transporte:		
Gasóleo - Autocarros (<i>inclui biodiesel</i>)	31 695 t CO ₂	29 682 t CO ₂
Gás natural - Autocarros	15 108 t CO ₂	18 972 t CO ₂
Gases refrigerantes	4 719 t CO ₂ e	4 367 t CO ₂ e
GLOBAL CARRIS	51 609 t CO₂	53 108 t CO₂
Emissões indiretas de GEE (âmbito 2)		
Instalações:		
Energia elétrica	644 t CO ₂	617 t CO ₂
Atividade de Transporte:		
Energia elétrica - Autocarros	83 t CO ₂	75 t CO ₂
Energia elétrica - Tração/modo elétrico	531 t CO ₂	555 t CO ₂
GLOBAL CARRIS	1 258 t CO₂	1 247 t CO₂
Emissões de GEE (âmbitos 1 e 2)		
GLOBAL CARRIS	52 868 t CO₂	54 355 t CO₂
Intensidade de emissões de GEE		
Instalações:		
	2,51 g CO ₂ e/PK	1,71 g CO ₂ e/PK
Atividade de Transporte:		
Autocarros	186,95 g CO ₂ e/PK	138,53 g CO ₂ e/PK
Modo elétrico	39,18 g CO ₂ e/PK	25,05 g CO ₂ e/PK
Total	178,90 g CO₂ e/PK	131,21 g CO₂ e/PK
GLOBAL CARRIS	181,41 g CO₂ e/PK	132,93 g CO₂ e/PK
Emissões atmosféricas significativas por tipo		
Autocarros de Serviço Público - média / km:		
Óxidos de azoto (NOx)	4,86 g/km	4,38 g/km
Hidrocarbonetos não queimados (HC)	0,13 g/km	0,09 g/km
Monóxido de carbono (CO)	0,82 g/km	0,80 g/km
Partículas (PT)	0,07 g/km	0,06 g/km

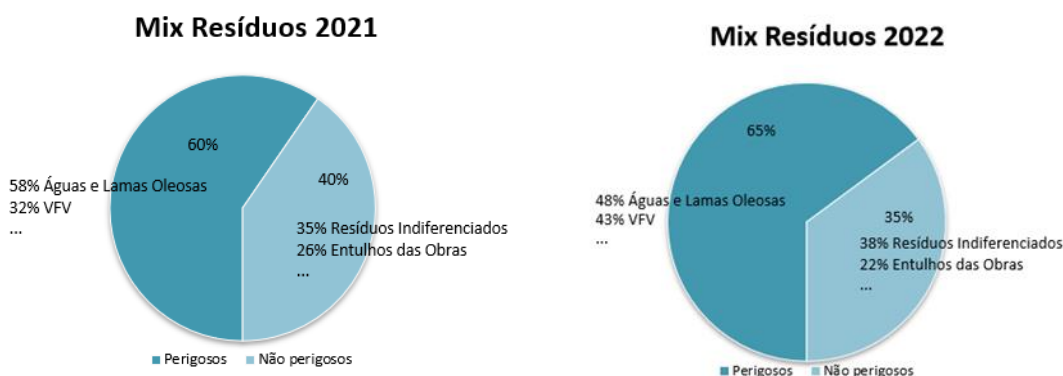


7.4. Resíduos

A política de gestão de resíduos que tem vindo a ser seguida, preconiza a preocupação em garantir a adequada segregação de resíduos e o seu correto encaminhamento.

Neste âmbito, têm sido desenvolvidas ações de sensibilização sobre separação de resíduos que abrangem tanto colaboradores da CARRIS como prestadores de serviços, visando otimizar a segregação de resíduos, quer no seu acondicionamento, quer na redução da sua perigosidade, assim como na valorização destes, sempre que possível.

Para o desenvolvimento da sua atividade, em 2022, a CARRIS produziu 1.562 toneladas de resíduos, distribuídos da seguinte forma:



Face a 2021 observou-se um aumento de 8% na produção de resíduos, a qual decorreu maioritariamente devido ao aumento do abate de autocarros (VFV – veículos em fim de vida).

Para além desta classe, são de destacar as seguintes:

- Águas e lamas oleosas - Provenientes da limpeza de equipamentos (decantadores/separadores) para tratamento do efluente industrial e, nalguns casos, da limpeza da própria rede de descarga. Este resíduo teve uma redução de cerca de 4% da sua produção em 2022, face a 2021;
- Entulhos das obras - Provenientes habitualmente da manutenção da via-férrea, são função das intervenções que ocorram, sendo que em 2022 observou-se uma redução de 21% na sua produção, face a 2021;
- Resíduos indiferenciados - Provenientes quase exclusivamente dos Complexos de Santo Amaro e de Miraflores, sofreram um aumento de 1% na sua produção entre 2021 e 2022.

Relatório de Sustentabilidade



Os resíduos produzidos são encaminhados para operadores licenciados, através de guia de acompanhamento de resíduos, e sujeitos a uma operação de valorização⁶ ou de eliminação.

	2021	2022
Produção de resíduos (ton) (não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados)		
Resíduos perigosos		
Acumuladores	10,0	1,5
Águas e lamas oleosas	503,2	481,7
Absorventes contaminados e filtros de gás/óleo/óleo	8,9	7,0
Fluido anticongelante	0,6	0,2
Lâmpadas fluorescentes	0,7	0,7
Óleos usados	53,6	69,2
Solventes	6,0	0,4
Veículos em fim de vida	274,1	436,0
Outros	5,9	16,3
Resíduos não perigosos		
Metais ferrosos	26,1	60,1
Vidro	7,4	8,0
Calços de travão	2,1	2,7
Borrachas	25,9	15,2
Papel e cartão	14,8	7,6
Madeira	18,8	11,4
Entulho de obras	154,4	121,5
Resíduos biodegradáveis de Jardim	84,8	64,5
Resíduos indiferenciados	206,9	210,0
Outros	43,8	47,7
Total de Produção de Resíduos	1448	1562
Taxa de Produção de Resíduos Perigosos	60%	65%
Taxa de Valorização de Resíduos	56%	59%

De forma a melhorar o seu desempenho ambiental na gestão dos resíduos, a CARRIS tem privilegiado a contratação de operadores que valorizem os resíduos.

⁶ Operação através da qual os resíduos vão ser de alguma forma aproveitados, quer seja através de reutilização, reciclagem, valorização energética, entre outras operações.

Relatório de Sustentabilidade



Em 2022 observou-se um aumento da taxa de valorização de resíduos, que passou de 56%, em 2021, para 59% (esta taxa não inclui os resíduos geridos pelos sistemas de recolha municipais).

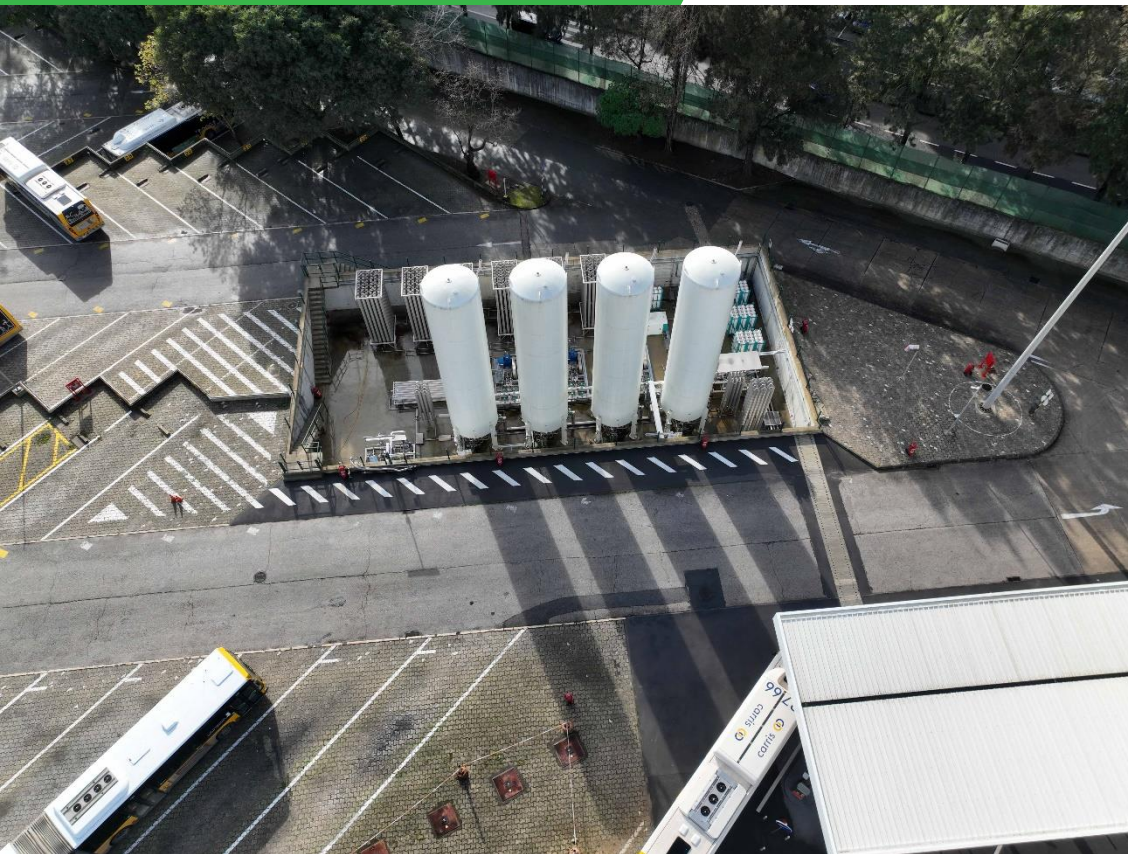
Face a 2021, observou-se ainda um aumento significativo do total de resíduos produzidos, com mais expressão nos resíduos perigosos, explicado pelo aumento do número de autocarros abatidos.

2022

Relatório
de Sustentabilidade

8.

ÍNDICE GRI





8. ÍNDICE GRI

Diretrizes GRI		Página, link ou conteúdo
GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016		
PERFIL ORGANIZACIONAL		
102-1	Nome da organização	pág. 7
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e serviços	pág. 10
102-3	Localização da sede da organização	pág. 7
102-4	País onde opera	pág. 10
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica de organização	pág. 10
102-6	Mercados em que a organização atua	pág. 10
102-7	Dimensão da organização	pág. 10 - 12, 32, 54
102-8	Informação sobre colaboradores	pág. 32 - 40
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	pág. 44 - 48
102-10	Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório	pág. 3 - 5
102-11	Abordagem ao princípio da precaução	pág. 23 - 24
102-12	Iniciativas externas	pág. 12 - 13
102-13	Participação em associações/organizações	pág. 13 - 14, 21
ESTRATÉGIA		
102-14	Mensagem do Conselho de Administração	pág. 3 - 5
ÉTICA E INTEGRIDADE		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	pág. 12 - 13
GOVERNAÇÃO		
102-18	Estrutura de governação da organização	pág. 15 - 16
ENVOLVIMENTO PARTES INTERESSADAS		
102-40	Identificação das partes interessadas	pág. 30
102-41	Acordo de negociação coletiva	pág. 36
102-42	Identificação e seleção das partes interessadas	pág. 30
102-43	Abordagem para o envolvimento das partes interessadas	pág. 30 - 52
102-44	Principais temas e preocupações das partes interessadas e medidas adotadas	pág. 30 - 52
PRÁTICA DE REPORTE		
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	pág. 13 - 14
102-46	Processo para definição do conteúdo e limites do relatório	pág. 7 - 8
102-47	Lista de aspetos materiais	pág. 8
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	pág. 7
102-49	Alterações de reporte	pág. 7
102-50	Período coberto pelo relatório	pág. 7
102-51	Data do relatório anterior	pág. 7
102-52	Ciclo de reporte	pág. 7
102-53	Contactos para questões sobre o relatório ou os seus conteúdos	pág. 7
102-54	Reportar a opção 'in accordance' escolhida pela empresa	pág. 7
102-55	Índice GRI	pág. 70 - 72
102-56	Política e procedimento relativamente à verificação externa do relatório	pág. 7
GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO 2016		
103-1	Explicação da materialidade do tópico e seus limites	Aspeto tratado ao longo do presente relatório, assim como do Relatório e Contas e Relatório de Governo Societário
103-2	Forma de gestão e seus componentes	
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	

Relatório de Sustentabilidade



Diretrizes GRI		Página, link ou conteúdo															
ECONÓMICO																	
GRI 201: DESEMPENHO ECONÓMICO 2016																	
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	pág. 54															
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	pág. 23 - 24															
201-4	Apoio financeiro recebido pelo governo	pág. 54 - 55															
GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2016																	
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género	pág. 32 - 33															
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS 2016																	
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	pág. 40 - 44															
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	pág. 40 - 44															
GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO 2016																	
205-1	Porcentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados	pág. 23 - 26															
205-2	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	pág. 23 - 26															
AMBIENTAL																	
GRI 302: ENERGIA 2016																	
302-3	Intensidade energética	pág. 57 - 60															
GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES 2018																	
303-3	Consumo total de água, por fonte	pág. 61 - 62															
303-4	Total de efluentes líquidos	pág. 61 - 62															
303-5	Retenção de água	pág. 61 - 62															
GRI 305: EMISSÕES 2016																	
305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	pág. 63 - 65															
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	pág. 63 - 65															
305-4	Intensidade de emissões de GEE	pág. 63 - 65															
305-7	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	pág. 63 - 65															
GRI 306: RESÍDUOS 2020																	
306-3	Resíduos gerados	pág. 66 - 68															
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	pág. 66 - 68															
306-5	Resíduos destinados para disposição final	pág. 66 - 68															
GRI 307: CONFORMIDADE 2016																	
307-1	Não conformidades de leis e regulamentos ambientais (Multas)	Sem registo de multas															
GERAL																	
Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (inclui IVA)		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gestão de resíduos</td> <td>58 294,74 €</td> <td>82 525,47 €</td> </tr> <tr> <td>Gestão do solo</td> <td>27 892,20 €</td> <td>93 612,70 €</td> </tr> <tr> <td>Efluentes líquidos (monitorização)</td> <td>1 156,40 €</td> <td>1 175,80 €</td> </tr> <tr> <td>Energia (auditorias)</td> <td>1 600,00 €</td> <td>8 200,00 €</td> </tr> </tbody> </table>		2021	2022	Gestão de resíduos	58 294,74 €	82 525,47 €	Gestão do solo	27 892,20 €	93 612,70 €	Efluentes líquidos (monitorização)	1 156,40 €	1 175,80 €	Energia (auditorias)	1 600,00 €	8 200,00 €
	2021	2022															
Gestão de resíduos	58 294,74 €	82 525,47 €															
Gestão do solo	27 892,20 €	93 612,70 €															
Efluentes líquidos (monitorização)	1 156,40 €	1 175,80 €															
Energia (auditorias)	1 600,00 €	8 200,00 €															

Relatório de Sustentabilidade



Diretrizes GRI		Página, link ou conteúdo
SOCIAL		
GRI 401: EMPREGO 2016		
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, gênero e região	pág. 34
401-2	Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial	pág. 32 - 40
401-3	Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por gênero	pág. 32
GRI 404: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO 2016		
404-1	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador	pág. 34 - 36
404-3	Porcentagem de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	pág. 36
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016		
405-1	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o gênero, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	pág. 32 - 33
405-2	Proporção de salário base entre homens e mulheres	pág. 33
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016		
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	pág. 30
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016		
413-1	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais	pág. 48 - 51
413-2	Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais	pág. 48 - 51
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE 2016		
416-1	Porcentagem de categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança	pág. 26 - 28
GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2016		
417-1	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos referentes a informação e rotulagem de produtos e serviços e porcentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências	pág. 40 - 44
GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016		
418-1	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de Clientes	pág. 43 - 44

Relatório de Sustentabilidade



Aprovação pelo Conselho de Administração

O Conselho de Administração

Dr. Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas

Dra. Ana Cristina Pereira Coelho

Eng.^a Maria de Albuquerque Rodrigues da Silva Lopes Duarte

Dra. Sara Maria Pereira do Nascimento

Arq. Fernando Pedro Peniche de Sousa Moutinho

Lisboa, 13 de março de 2023