



carris 

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
DE 2017

Demonstração não financeira

ÍNDICE



	MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	4
	PERFIL DO RELATÓRIO	5
	Conteúdo, limites e aspetos materiais	6
1.	APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO	7
1.1.	Síntese histórica	7
1.2.	Missão, Visão, Valores e Princípios	8
1.3.	Grupo CARRIS	9
1.4.	Estrutura Organizacional	9
1.5.	Modelo de Governo	10
2.	GESTÃO CORPORATIVA	11
2.1.	Sistema de Gestão Integrado	11
2.2.	Inovação e Desenvolvimento	11
2.3.	Relações Nacionais e Internacionais	13
3.	RISCOS E OPORTUNIDADES	16
3.1.	Combate à corrupção	17
3.2.	Segurança (Security)	17
3.3.	Segurança de Exploração (Safety)	18
4.	PARTES INTERESSADAS	19
4.1.	Acionista e Concedente	20
4.2.	Colaboradores	20
4.3.	Clientes	28
4.4.	Fornecedores	33
4.5.	Comunidade	34
5.	DESEMPENHO ECONÓMICO	37
6.	DESEMPENHO AMBIENTAL	39
6.1.	Energia	39
6.2.	Água	41
6.3.	Emissões	43
6.4.	Resíduos	45
7.	ÍNDICE GRI	47

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



O ano de 2017 traduziu-se no início da recuperação da CARRIS, uma entidade emblemática, mas que por força das circunstâncias viu o seu serviço e os meios disponíveis para tal, serem reduzidos ao mínimo, com a consequente perda de clientes e dando origem a uma estrutura financeira desequilibrada.

A 1 de fevereiro de 2017, a transferência da sua titularidade para o Município de Lisboa, veio permitir um renascer das melhores práticas internas e externas ao nível da mobilidade urbana na cidade. Com vista a implementar a nova visão estratégica do acionista, foi implementado um conjunto de medidas para melhorar a prestação do serviço público de transporte coletivo de passageiros na cidade, procurando atender às necessidades e expectativas das partes interessadas. Nesse sentido, foram desenvolvidas ações específicas para melhorar a qualidade do serviço e a mobilidade na cidade, contribuindo ativamente

para a sustentabilidade em termos económicos, sociais e ambientais.

Exemplos desta nova estratégia são a retoma de processos de recrutamento, o início de um processo de renovação da frota, o lançamento de novas carreiras, a aposta no envolvimento com as suas partes interessadas, a sinergia criada com outras entidades, aspetos que permitiram inverter os níveis da oferta e da procura deste serviço, marcando o seu regresso ao mercado.

A CARRIS tem sempre presente uma política de rigor e equilíbrio, foco no cliente, integração na cidade de forma ativa, dinâmica e cada vez mais próxima, moderna e interativa, sendo intenção da empresa a implementação e reformulação de procedimentos internos que permitam melhor responder às necessidades das suas partes interessadas, assente numa lógica de melhoria contínua.

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, que refere a necessidade de determinadas entidades, entre as quais se enquadra a CARRIS, terem de apresentar um relatório que contemple informações não financeiras bastantes para uma compreensão da evolução, do desempenho, da posição e do impacto das suas atividades, referentes, no mínimo, às questões ambientais, sociais, 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.

Face às alterações que a empresa sofreu no último triénio, culminando com a passagem da titularidade das ações para o Município de Lisboa, a 1 de

fevereiro de 2017, o presente relatório será focado essencialmente no período compreendido entre 1 de janeiro de 2017 e 31 de dezembro de 2017, fornecendo, no entanto, dados dos anos antecedentes por forma a cumprir o princípio da comparabilidade. No que se refere à informação de anos anteriores, embora a mesma não fosse de carácter obrigatório, a empresa disponibilizava alguma informação não financeira nos Relatórios de Gestão e de Governo Societário referentes aos anos de 2015 e 2016 e nos relatórios de Sustentabilidade no que respeita a anos anteriores.

Para esta edição de 2017, o presente Relatório foi preparado de acordo com as Diretrizes de Elaboração de Relatórios da *Global Reporting Initiative* (GRI), na versão, G4, 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



Conteúdo, limites e aspetos materiais

O presente relatório teve por base um processo de identificação dos pontos cruciais e materiais para a CARRIS nas diferentes vertentes: **Económico, Ambiental e Social**. Para tal, foram analisados todos os pontos sugeridos pela *Global Reporting Initiative*, procedendo a uma avaliação da sua importância para o negócio e para as respetivas Partes Interessadas.

Neste seguimento foram identificados os seguintes aspetos materiais para a CARRIS e suas Partes Interessadas:

CATEGORIA		ASPETOS MATERIAIS	MATERIAL PARA A CARRIS	MATERIAL PARA PARTES INTERESSADAS
ECONÓMICO		Desempenho económico	✓	AC CO F
		Presença no mercado	✓	AC CO
		Impactos económicos diretos	✓	AC CL CM
AMBIENTAL		Energia	✓	AC F
		Água	✓	AC CM
		Emissões	✓	AC CL CM
		Efluentes e resíduos	✓	F CM
		Conformidade	✓	PI
		Geral	✓	AC
		Mecanismos de queixas e reclamações relativos a impactos ambientais	✓	CL CM
SOCIAL	PRÁTICAS LABORAIS	Emprego	✓	CO
		Saúde e segurança no trabalho	✓	CO
		Formação e educação	✓	CO
		Diversidade e igualdade de oportunidades	✓	CO
		Igualdade de remuneração entre mulheres e homens	✓	CO
	DIREITOS HUMANOS	Não discriminação	✓	PI
		Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas com direitos humanos	✓	PI
	SOCIEDADE	Comunidades locais	✓	CM
		Combate à corrupção	✓	PI
		Conformidade	✓	PI
		Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas com impactos na sociedade	✓	PI
	RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	Saúde e segurança do cliente	✓	AC CL
		Rotulagem de produtos e serviços	✓	CL
		Comunicação e Marketing	✓	CL
		Privacidade do cliente	✓	AC CL
Conformidade		✓	PI	

Legenda:

PI - Todas as partes interessadas; AC - Acionista e Concedente; CO - Colaboradores; CL - Clientes; F - Fornecedores; CM - Comunidade

1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

1.1. Síntese histórica

A Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A. foi fundada em 18 de setembro de 1872, com o propósito da criação de um sistema de transporte do tipo “americano” (carruagens sobre carris movidas a tração animal), tendo sido inaugurada a sua primeira linha 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.

Os últimos anos da empresa caracterizaram-se por profundas mudanças organizacionais. Por um lado, devido às restrições financeiras impostas de forma geral no país, e particularmente ao setor empresarial do Estado, a CARRIS viu a sua atividade ser reduzida, assim como os seus recursos materiais e humanos, face a um corte substancial em investimento, por via de uma estratégia definida pelo seu acionista consubstanciada na gestão partilhada da CARRIS, do Metropolitano de Lisboa e Transtejo/Soflusa.

No início do ano de 2017, este processo foi revertido, passando a CARRIS a ter uma gestão própria, e a partir de 1 de fevereiro de 2017, passando a titularidade das suas ações para o Município de Lisboa. Esta alteração visa uma gestão mais próxima da mobilidade urbana e da via pública da cidade de Lisboa, estando definida uma nova estratégia de expansão, modernização e de melhoria contínua para a empresa, assente em três pilares fundamentais:

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

No final de 2017, a Empresa disponibilizava à cidade de Lisboa 75 carreiras de autocarros (6 da “rede da madrugada”), 5 carreiras de elétricos, 3 ascensores e 1 elevador, num total de 656 veículos.

1.2. 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 das 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, os valores e compromissos do Pacto Mundial das Nações Unidas, “*Global Compact*”, nomeadamente:

- Respeito e proteção dos direitos humanos;
- Conduta ética;
- Cumprimento da lei e da outra regulamentação aplicável à atividade;
- Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;
- Respeito pelas partes interessadas;
- Responsabilização;
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente;
- Atuar com transparência em todas as relações internas e externas.

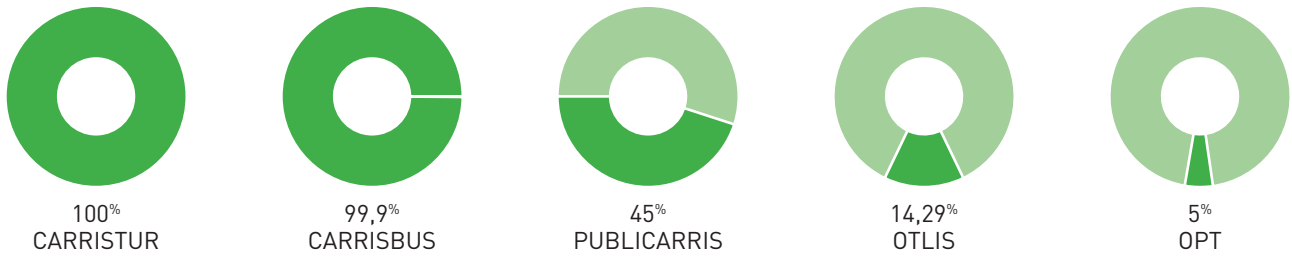
A CARRIS na sua atividade tem como valores estruturantes:

- 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.

1.3. Grupo CARRIS

A CARRIS detém participações sociais das entidades apresentadas na figura seguinte:



1.4. Estrutura Organizacional

A CARRIS apresenta a seguinte estrutura organizacional, adequada à sua atividade:



1.5. Modelo de Governo

A CARRIS é, desde 1 de fevereiro de 2017, uma sociedade anónima, detida a 100% pelo Município de Lisboa, estando, portanto ao abrigo da gestão de empresas locais – Empresas Municipalizadas.

Os Órgãos Sociais da CARRIS são compostos por:

- Assembleia Geral, constituída pelo único acionista, o Município de Lisboa;
- Conselho de Administração da CARRIS constituído por três elementos (Presidente e Vice-Presidentes), nomeados para o efeito pelo seu acionista, por Deliberação Unânime por Escrito;
- Fiscal Único

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

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



Eng.º Tiago Farias
(Presidente do Conselho de Administração)

- Secretaria Geral
- Direção de Fiscalização e Segurança
- Autoridade de Segurança (Exploração)
- Gabinete Jurídico e Contencioso
- Gabinete de Estratégia e Inovação
- Gabinete de Auditoria



Dr. José Realinho de Matos
(Vice-Presidente do Conselho de Administração)

- Direção Financeira
- Direção de Gestão de Pessoas
- Direção de Logística e Património
- Direção de Controlo de Gestão, Qualidade e Ambiente



Dr. António Pires
(Vice-Presidente do Conselho de Administração)

- Direção de Operações
- Direção de Manutenção Modo Autocarro
- Direção de Manutenção Modo Elétrico
- Direção Comercial e Marketing
- Direção de Tecnologias de Informação
- Unidade de Produção de Transportes

2. GESTÃO CORPORATIVA

2.1. Sistema de Gestão Integrado

No âmbito da separação organizacional da CARRIS, Metro e Transtejo/Soflusa, o Sistema de Gestão Integrado da empresa sofreu fortes alterações, no sentido de se reequacionar os novos processos identificados como core do negócio e reformular os principais programas e metodologias adotados no sistema no quadro da nova estratégia.

A empresa renovou as certificações em Sistemas de Gestão da Qualidade e Ambiente de acordo com as novas normas de referência NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015 e manteve a certificação do Serviço, pelos referenciais NP 4493 e NP 4503, tendo a 31 de dezembro de 2017, 46 carreiras certificadas, assumindo o compromisso da sua melhoria contínua.

A CARRIS continua empenhada no cumprimento integral dos requisitos legais aplicáveis à empresa em matéria de ambiente e qualidade. Relativamente a medidas de controlo operacional, destaca-se a manutenção dos licenciamentos para descarga de águas residuais em instalações e a realização de auditorias aos autocarros, elétricos e paragens que permitiu aferir a qualidade do serviço prestado.

2.2. Inovação e Desenvolvimento

No âmbito da Gestão da Inovação e Desenvolvimento foi iniciado, durante o ano de 2017, um conjunto de atividades relacionadas com:

- Mapeamento de necessidades ou áreas prioritárias de inovação junto das Direções de Operações, Tecnologias de Informação, Comercial e Marketing e Fiscalização e Segurança;
- Definição de uma estratégia global de ação na área da inovação, incluindo o posicionamento da CARRIS perante colaborações com a academia, a participação em projetos Europeus e em programas de desenvolvimento e aceleração de *startups*.

Para além do mencionado, foram desenvolvidas atividades relacionadas com a inovação e o desenvolvimento na CARRIS, entre as quais se destacam:

- A participação no Info-day de Transportes do principal programa de financiamento de inovação da Comissão Europeia (Horizonte 2020), enquanto parceiro em duas propostas de projetos entregues em janeiro de 2018;

- Reforço da colaboração com os organismos Municipais de Lisboa (Câmara Municipal de Lisboa, Direção Municipal de Mobilidade e Transportes, Lisboa E-Nova, EMEL e CARRIS) que têm uma participação ativa em projetos de inovação com financiamento externo;
- O início de projetos de colaboração com entidades externas à CARRIS com vista a realizar projetos-piloto de teste e demonstração de novas tecnologias e soluções, designadamente nas áreas de bilhética desmaterializada, combustíveis alternativos e tecnologias de informação;
- A organização de reuniões de discussão das necessidades de conhecimento e inovação da CARRIS junto dos principais centros de investigação universitária em transportes. Alguns destes contactos deram origem a propostas de trabalhos de Mestrado na empresa ou a propostas de projetos Europeus de criação de conhecimento aplicado à CARRIS cujos resultados são esperados em 2018. As entidades com as quais foram estabelecidos contactos em 2017 foram:
 - ▶ CESUR, Instituto Superior Técnico
 - ▶ Departamento de Engenharia Mecânica do Instituto Superior Técnico
 - ▶ Instituto Pedro Nunes / Universidade de Coimbra
 - ▶ Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa
 - ▶ UNINOVA, Faculdade de Ciência e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa
 - ▶ TU DELFT / Universidade de Coimbra
- Foram realizados contactos com um conjunto alargado de entidades (Beta-i, ImpactHub, PRIO, Infra-estruturas de Portugal, Câmara Municipal de Lisboa, EMEL) com vista a enquadrar uma potencial participação da CARRIS num programa de aceleração de *startups* específico da área da mobilidade;
- Participação no WebSummit 2017 em Lisboa, tendo sido efetuados contactos com várias *startups* nacionais e internacionais.



Importa ainda salientar que no ano de 2017 foram iniciados procedimentos de identificação de oportunidades de financiamento nacional e estabelecidos contactos com vista à apresentação de propostas. Entre outros destacam-se a submissão de candidaturas ao Fundo Ambiental para financiar a aquisição de veículos elétricos, a realização de contactos para apresentar candidaturas ao Portugal 2020 e ao Fundo de Apoio à Inovação em matérias de relevo para a CARRIS.

De uma forma geral observa-se que o ano de 2017 marca um novo posicionamento da CARRIS na área da Inovação e Desenvolvimento, que se reflete numa consulta a algumas das principais áreas operacionais da organização sobre as prioridades e desafios a abordar, a apresentação de uma visão e posicionamento nesta área e uma comunicação com entidades externas com vista a dar corpo a esta estratégia. Sublinha-se que foi feito um esforço de enquadramento de todas as ações nas atividades do Município, procurando, por um lado, beneficiar da maior experiência da Câmara Municipal de Lisboa em algumas áreas (e.g. programas de *startups*, participação em projetos Europeus) e, por outro lado, usar o *know-how* e potencial da CARRIS para alavancar trabalhos com possível relevo para a cidade de Lisboa.

Ao nível interno destaca-se ainda o lançamento dos 'Encontros Temáticos', um fórum mensal para o qual os quadros técnicos da CARRIS são convidados e onde se apresentam projetos internos e externos de inovação na área dos transportes. O formato selecionado foi o de uma sessão de 90 minutos ao final de um dia útil de trabalho e quer a adesão aos eventos, quer os resultados de um inquérito de satisfação, vêm mostrar o grande interesse dos profissionais da CARRIS por esta iniciativa e a sua valorização.

2.3. Relações Nacionais e Internacionais

Em 2017, a CARRIS encontrava-se associada a um conjunto de entidades nacionais e internacionais, nomeadamente:

- ADFERSIT – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento dos Sistemas Integrados de Transportes
- AIP/CCI -Associação Industrial Portuguesa / Câmara de Comércio e Indústria
- APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa
- APMI - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial
- APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade.
- Associação dos Bombeiros Voluntários de Lisboa
- Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Algés
- COTEC Portugal- Associação Empresarial para a Inovação
- GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial
- IBBG- *International Bus Benchmarking Group*
- IPQ - Instituto Português da Qualidade
- ITS PORTUGAL - Associação Portuguesa para a Promoção de Sistemas e Serviços Inteligentes de Transporte
- ISQ- Instituto da Soldadura e Qualidade
- LISBOA E-NOVA - Agência Municipal Energia e Ambiente
- PRP - Prevenção Rodoviária Portuguesa
- UITP - *Union Internationale du Transport Public*



A CARRIS manteve, em 2017, a sua participação, de forma ativa, em grupos de trabalho e fóruns internacionais, promovendo a partilha de práticas essenciais para o incremento do seu negócio, bem como a importação de medidas e práticas que potenciam a sua responsabilidade empresarial, interna e externa. No final de 2017 promoveu-se uma revisão das entidades e grupos de trabalho em que a CARRIS se fazia representar, com o objetivo de focar os recursos, isto é, reduzir o número de entidades mas assegurar uma presença assídua e uma adequada interpretação e partilha de informação nos grupos considerados prioritários. Assim decidiu-se que a CARRIS iria focalizar a sua presença internacional através da:

- UITP - “Union Internationale du Transport Public”, que constitui o maior agrupamento internacional de empresas e instituições ligadas aos transportes públicos. A participação da CARRIS engloba-se agora na presença num grupo de Comissões, mas onde se pretende assegurar a assiduidade dos membros das Direções da CARRIS relevantes para cada área, designadamente:
 - *Bus Committee*;
 - *Information, Technology & Innovation Committee*;
 - *Light Rail Committee*;
 - *Marketing and Product Development Commission*;
 - *Policy Board*;
 - *Benchmarking Group da UITP*.
- IBBG – “International Bus Benchmarking Group”, criado em 2004 e do qual a CARRIS faz parte desde 2006, é um grupo de 16 operadores de transportes públicos que partilham informação detalhada das suas atividades num quadro de confidencialidade dentro do grupo. As atividades são coordenadas por uma equipa especializada do Centro de Investigação do Imperial College - London e tem permitido uma partilha de informação específica à escala mundial e o conhecimento e interiorização de práticas e benefícios explicitados pela própria metodologia “Benchmarking”. Ao longo do ano de 2017 a CARRIS melhorou substancialmente os seus indicadores de recolha e disponibilização de informação no quadro do IBBG, por exemplo, aumentando a taxa e prontidão nas respostas às questões colocadas no fórum. Está previsto para 2018 dar continuidade a este trabalho, aprofundando não só a participação da CARRIS nos mecanismos do IBBG mas também procurando diligenciar uma maior partilha de informação e exploração da informação do IBBG nas várias áreas da empresa.

Para além das participações supra mencionadas, a CARRIS pretende reforçar a sua presença internacional em projetos de investigação, desenvolvimento e inovação na área dos transportes, tendo sido, já em 2017, dados os primeiros passos nesse sentido. Em particular destaca-se a participação no CIVITAS Fórum em Setembro, onde houve oportunidade de contactar com os principais *players* Europeus de investigação na área da mobilidade urbana sustentável, a presença na *BusWorld Europe* em Novembro, principal feira da indústria dos autocarros e a já referida participação em Dezembro no *Info-day* de Trans-



portes do programa Horizonte 2020, principal momento de posicionamento em consórcios concorrentes a projetos de investigação na área de transportes financiados pela Comissão Europeia. De notar ainda que a CARRIS recebe continuamente solicitações para visitas de instituições internacionais. Não sendo possível por motivos operacionais dar resposta a todas as solicitações, destacam-se as visitas organizadas com a RATP, congénere da CARRIS da região metropolitana de Paris e de um grupo de decisores políticos de um agrupamento de Municípios da Região de São Paulo.



3. RISCOS E OPORTUNIDADES

Encontra-se implementado, e em revisão em 2017, um Sistema de Gestão Integrado, nas vertentes Qualidade, Ambiente e Serviço, que tem definido um conjunto de riscos e oportunidades da CARRIS. O procedimento definido para a sua identificação teve em atenção os processos definidos para a atividade da CARRIS, assim como a análise do contexto externo e interno, com base numa análise SWOT (Ameaças, Pontos Fracos, Oportunidade e Pontos Fortes), em obrigações de conformidade e aspetos ambientais significativos. Os elementos identificados foram alvo de uma avaliação, focada no seu impacto e probabilidade de ocorrência, e posteriormente priorizadas e definidas medidas para o seu tratamento.

No processo de identificação e análise de riscos e oportuni-

des realizado em 2017, alguns pontos foram focados, muito relacionados com as alterações organizativas que a empresa sofreu durante os últimos anos, assim como a falta de investimento, quer ao nível dos recursos materiais, quer dos recursos humanos.

De facto esta situação contribuiu para uma frota envelhecida e desatualizada face às novas tecnologias existentes, mais amigas do ambiente, representando um risco potencial face a possíveis alterações legislativas relacionadas com as alterações climáticas e restrições da qualidade do ar, com repercussões na capacidade de resposta e na oferta de serviço. De forma a responder a este risco, a CARRIS iniciou um processo ambicioso de renovação de grande parte da sua frota,

optando pela substituição de viaturas a diesel por viaturas a gás natural e 100% elétricas.

A falta de pessoal e as dificuldades associadas à profissão de Motorista de Serviço Público e Guarda-Freio, pela sua exposição a riscos físicos e psicológicos, levaram a uma degradação do serviço, que começa agora a ser revertida por via da contratação de novos colaboradores e da implementação de medidas preventivas para a saúde e segurança no trabalho.

A CARRIS pauta-se pela sua seriedade profissional, procurando estar sempre atualizada relativamente às suas obrigações de conformidade, não havendo registo de nenhum caso de não observância de leis e regulamentos.

3.1. Combate à corrupção



A CARRIS reconhece como boa prática societária o enquadramento da comunicação de irregularidades. Numa perspetiva de prevenção, é assumida a transparência como um princípio de conduta, disponibilizando informação precisa sobre as suas políticas, práticas e processos operacionais. Como principal medida de combate à corrupção tem sido adotada uma postura preventiva e proactiva 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, nomeadamente o Código de Ética, o Plano e o Relatório de Execução Anual de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, publicados no seu site www.carris.pt, com efeitos positivos, uma vez que não foi identificado nenhum caso de corrupção, no ano em análise.

Durante o ano de 2017, foram finalizadas as auditorias aos Processos de Prestação de Contas dos Tripulantes, ao Sistema de Abastecimento e Consumo de Gasóleo e ao Sistema de Controlo de Acessos nas estações da CARRIS. Foram ainda efetuadas ações de *follow-up* da implementação das recomendações decorrentes dos relatórios de auditorias anteriores, como é o caso da auditoria à perda de objeto na Carreira 754 e a auditoria ao Museu da CARRIS. Importa destacar igualmente a atividade de acompanhamento de auditorias externas (realizadas por órgãos de fiscalização), designadamente pelo Tribunal de Contas. Foram, assim, submetidas a avaliações de riscos 7 Direções/Gabinetes da CARRIS (correspondente a 47% do total), conforme diretrizes definidas no Plano de Prevenção de Riscos e Infrações Conexas.

Para além das atividades acima referidas, foi ainda efetuado um acompanhamento à auditoria realizada pela IGF ao apuramento da Receita, assim como em matérias de natureza fiscal, em particular as realizadas no âmbito do Crédito Fiscal aos Prejuízos e ao Investimento.

3.2. Segurança (Security)

No decorrer do ano de 2017, a CARRIS procedeu a algumas medidas que potenciam a segurança, quer das suas instalações, quer dos colaboradores, fornecedores e clientes que destas usufruem, nomeadamente:

- Operacionalização de ações de articulação e de intervenção junto de Entidades ligadas à Segurança (Bombeiros, Serviços de Proteção Civil ou Forças Policiais) de modo a preservar condições de segurança de pessoas e infraestruturas, de acordo com os requisitos legais;
- Renovação de equipamentos de primeira intervenção no domínio da segurança contra incêndios;
- Desenvolvimento e atualização das Estruturas de Emergência das várias instalações, levando-se a efeito vários exercícios / simulacros, bem como a preparação de outros, a implementar em 2018;
- Articulação estreita com o Regimento de Sapadores Bombeiros de Lisboa – RSB, que tem sido evidenciada pela realização de muitas visitas técnicas dos operacionais do RSB a instalações da Empresa, com o propósito de dar a conhecer os vários tipos de veículos e instalações da CARRIS;

- Ações de formação ministradas, no domínio da Segurança, junto de colaboradores da CARRIS;
- Prosseguimento da renovação e da manutenção dos sistemas de Videovigilância quer embarcados (com grande renovação na frota de elétricos) quer de instalações fixas;
- Ampliada e reforçada a retenção de imagens de videovigilância, correspondendo assim aos compromissos assumidos pela Empresa junto das Autoridades Policiais e das Autoridades Judiciais.

3.3. Segurança de Exploração (Safety)

Após o processo de alteração de acionista, para a Câmara Municipal de Lisboa, embora não sendo aplicável o Despacho nº 1094/98 (2.ª série), de 19 de janeiro, emitido pelo Ministério do Equipamento, Planeamento e Administração do Território, a CARRIS decidiu manter um Órgão - Autoridade de Segurança (ASE) que continua a assegurar o disposto no mesmo.

Para além desse aspeto, a ASE passou a acompanhar e a gerir as ocorrências de exploração, também no âmbito do vandalismo e segurança (*Security*), mantendo a articulação com as forças de segurança, em particular com a PSP, com o objetivo de tornar o transporte público por si produzido mais seguro para os Clientes, Tripulantes e Material Circulante.

No cumprimento da sua missão e atribuições, a Autoridade de Segurança passou a incidir a sua atividade nas seguintes vertentes:

- Contactos com as entidades externas de supervisão da segurança, designadamente, Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT, I.P.) para definição das matérias a comunicar a estas entidades;
- Acompanhamento da atividade operacional dos modos Autocarro e Elétrico, verificando a existência de eventuais incidentes ou acidentes, analisando-os para que sejam identificadas eventuais ações de melhoria que contribuam para um sistema cada vez mais seguro, bem como sobre a forma como as normas e regulamentos em vigor são cumpridos;
- Elaboração, do plano anual de segurança para 2017 de acordo com os requisitos estabelecidos pelo IMT bem como os respetivos indicadores de controlo. Para o efeito, foram identificados os riscos associados à atividade, as possíveis causas dos mesmos, as potenciais consequências e a forma de mitigação das mesmas;
- Articulação com as forças de segurança, em particular com a PSP, a proteção em eventos especiais e intervenções excecionais, no âmbito da exploração, bem como a articulação com as mesmas entidades, no que se refere à adoção de medidas de dissuasão em determinadas zonas da cidade e em determinados horários/viagens, em que tal se justifique, do ponto de vista da segurança da exploração, em particular, dos Clientes, dos Tripulantes e do Material Circulante.

4. PARTES INTERESSADAS

A CARRIS tem definido um procedimento estruturado 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 o vínculo, influência, proximidade, dependência e representação. Da análise dos critérios definidos é elaborada a Matriz de Seriação das Partes interessadas, onde são identificadas as partes interessadas críticas, isto é, as que serão alvo de um plano de envolvimento mais próximo e prioritário.

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

- Acionista e Concedente
- Colaboradores
- Clientes
- Fornecedores
- Comunidade

Para cada Parte Interessada foram identificadas as que se revelam críticas e respetivos mecanismos de envolvimento. No entanto, o processo de envolvimento das partes interessadas encontra-se em revisão de forma a poder obedecer aos novos requisitos e estratégia da organização.

Durante o período coberto pelo presente relatório não foram identificados casos de discriminação, nem queixas relativas a direitos humanos, uma vez que 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*".

4.1. Acionista e Concedente

A passagem da titularidade das ações da CARRIS para o Município de Lisboa veio permitir uma gestão mais próxima e adequada ao que se pretende que seja o serviço público de transportes de passageiros. A nova visão da Câmara Municipal de Lisboa para a 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, o acionista tem estado muito presente na gestão da entidade, confiando na gestão de topo e incentivando à melhoria das condições da empresa, encorajando e permitindo inclusive a abertura de concursos públicos para a aquisição de novos autocarros, mais sustentáveis e menos poluentes, assim como abertura de processos de recrutamento de novos tripulantes e quadros técnicos, com vista a dotar a empresa de recursos para que seja viável a sua expansão.

Esta nova abordagem na gestão, mais próxima, crítica e participativa, permite uma maior cooperação entre a organização e o acionista. Para tal, estão definidos alguns procedimentos de partilha de informação periódica, e reuniões com o acionista, focada no envolvimento desta parte interessada no quotidiano da empresa. Por outro lado, foram definidas, e já implementadas, algumas medidas envolvendo outros serviços do Município de Lisboa, promovendo uma maior integração e proximidade na gestão da mobilidade urbana.

4.2. Colaboradores

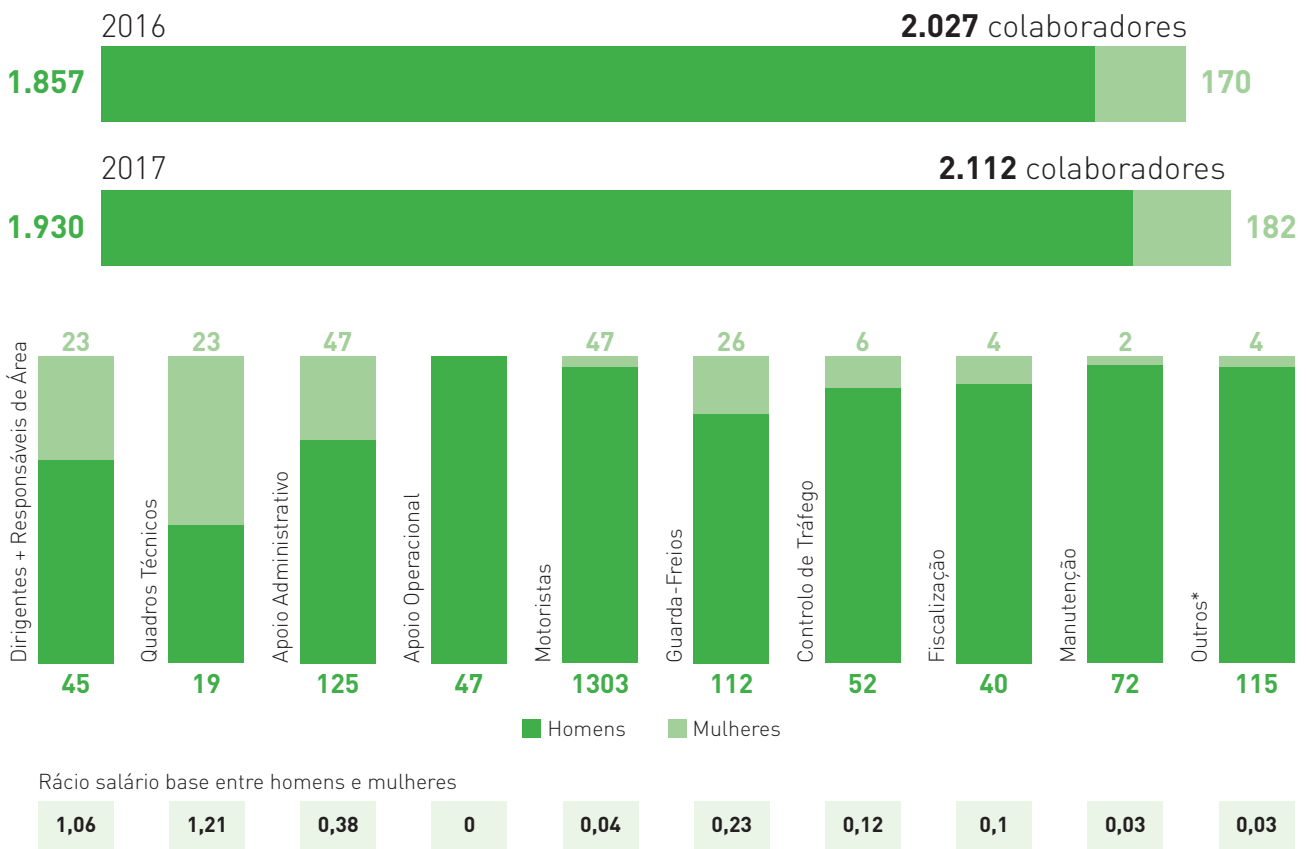
A CARRIS é uma empresa que se pauta pelo envolvimento dos seus colaboradores, através de programas de desenvolvimento que procuram a melhoria contínua do serviço de excelência. Os pilares estratégicos da empresa, resultantes de um novo modelo de gestão, que só foi possível com a passagem da gestão da empresa para a Câmara Municipal de Lisboa, têm como foco:

- Promoção de um serviço focado no cliente;
- Modernização e qualificação da empresa;
- Aumento da eficácia e da sustentabilidade.

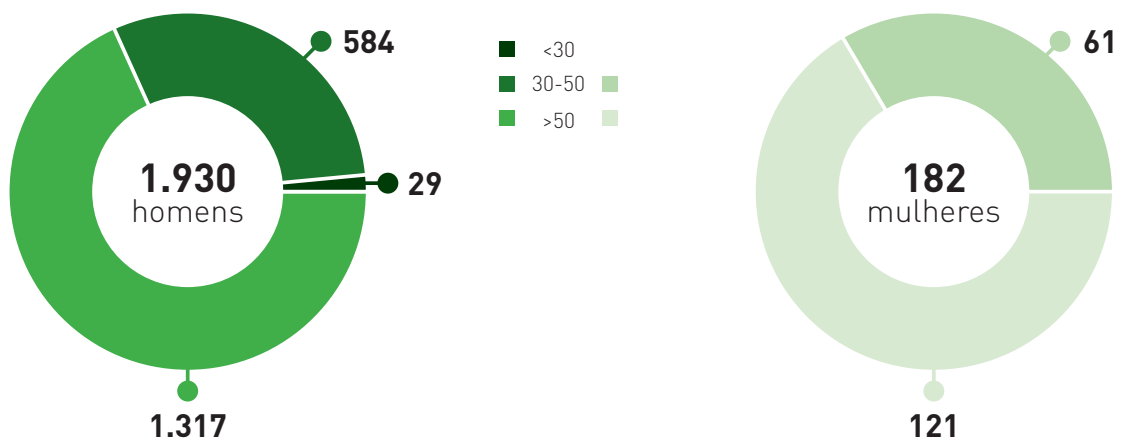
Assim, para que seja possível ter uma verdadeira CARRIS ao serviço da cidade de Lisboa, será crítico atuar em vários eixos, com a implementação de linhas de ação que passam pelo reconhecimento dos colaboradores como fator crítico de sucesso.

O ano 2017 ficou marcado pela implementação de estratégias de recuperação e revitalização dos níveis de efetivo, verificando-se um crescimento de 4,72% do efetivo. A 31 de dezembro de 2017, tinha ao seu serviço 2.112 colaboradores, sendo que destes, 119 se encontravam cedidos às empresas participadas Carrisbus e Carristur e outras situações. Mais de 70% dos colaboradores da CARRIS são Motoristas de Serviço Público e Guarda-Freios.

Número de colaboradores



Faixa etária por género



*O Rácio entre salário mais baixo e salário mínimo é igual entre géneros: **1,26***

67 Homens usufruíram de licença de parentalidade. **100%** retomou o seu trabalho após a licença

8 Mulheres usufruíram de licença de parentalidade. **100%** retomou o seu trabalho após a licença

Sendo uma empresa que preza a sua força de trabalho, todos os colaboradores da empresa têm contrato de trabalho por tempo indeterminado, não existindo nenhuma situação de trabalho a tempo parcial, oferecendo a todos os seus colaboradores, condições de trabalho condignas, ao abrigo do Código do Trabalho e do estipulado no Acordo de Empresa, sendo exemplo:

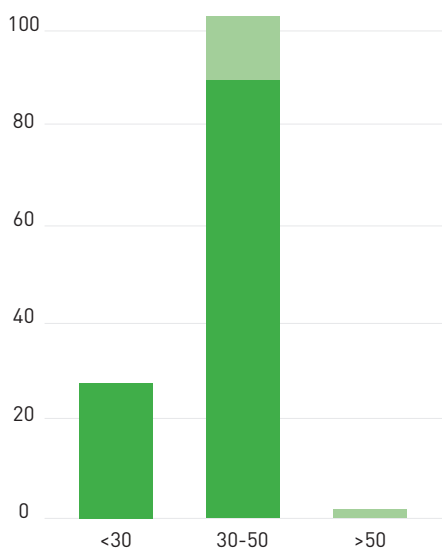
- Remunerações acima do salário mínimo nacional
- Condições de higiene e segurança no local de trabalho
- Medicina preventiva e curativa e assistência médica
- Fundo de apoio social
- Proteção da maternidade e da paternidade
- Complemento de baixa por doença e complemento de reforma
- Acordos com entidades externas para promoção de condições especiais a colaboradores e familiares
- Transporte gratuito na rede CARRIS para colaboradores e familiares e reformados

No sentido de potenciar os seus recursos humanos, a empresa desenvolveu diversas medidas:

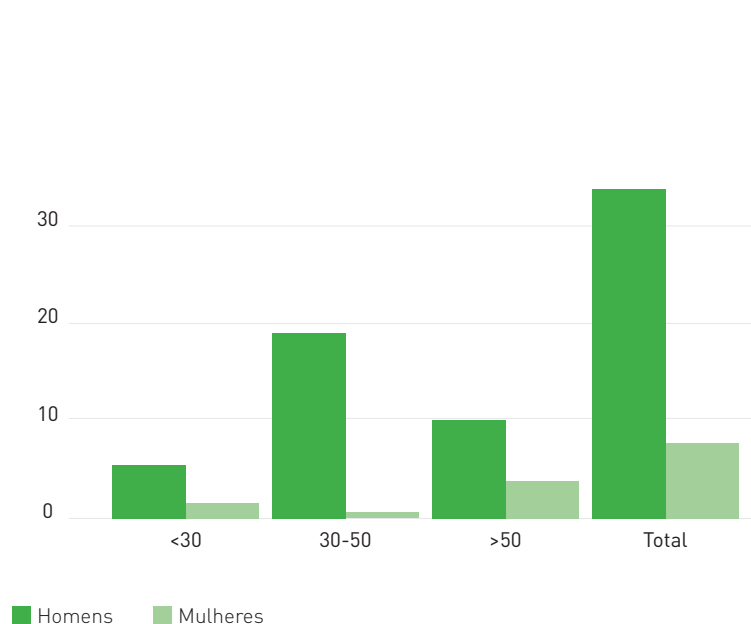
Revitalização dos Quadros da CARRIS

No ano em análise, procedeu-se à admissão de 102 tripulantes, de forma a reforçar o seu efetivo e assim, contribuir para o aumento do nível de cumprimento da oferta e a qualidade do serviço prestado ao cliente. A par, esta medida, com o objetivo de modernizar e qualificar a empresa, foi também, possível, proceder à admissão de 19 Técnicos Superiores, que contribuíram para o desenvolvimento de novos processos, aliados a uma lógica de sustentabilidade, inovação e eficácia de gestão.

Admissões por faixa etária e género



Taxa de Rotatividade



Incremento de Programas de Formação

A CARRIS encara os processos formativos como uma mais valia, para a organização, pois contribui para o desenvolvimento dos colaboradores, quer enquanto profissionais, quer ao nível pessoal.

Os processos implementados contribuíram para um melhor alinhamento dos colaboradores, com os objetivos da empresa, atuando, dessa forma, como agentes dinamizadores de uma estratégia única para a mobilidade na cidade de Lisboa.

*Os homens tiveram **14,92** horas de formação (média)*

*As mulheres tiveram **9,3** horas de formação (média)*

Em 2017, a opção recaiu pela concretização de ações de formação dirigidas ao pessoal tripulante, no âmbito da renovação de certificações obrigatórias para o desempenho da função, a par de outros conteúdos formativos, considerados críticos para os colaboradores, enquanto profissionais da CARRIS. Nesse âmbito, destacaram-se as ações de formação inicial dirigidas aos Motoristas de Serviço Público e Guarda-Freios que entraram ao serviço da empresa, durante o ano, e que se traduziram em 16.552 horas de formação, em parceria com a participada Carristur.

Ao nível das certificações obrigatórias, para o desempenho das funções, em 2017, deu-se continuidade à 2ª fase de renovação do Certificado de Aptidão para Motorista (CAM), tendo sido envolvidos 324 tripulantes, gerando-se assim, um total de 11.312 horas de formação.

Resultante da nova estrutura organizacional, foi também possível iniciar um novo ciclo de formação interna dirigida à temática da Formação Básica de Extintores, transversal a toda a empresa, de forma a concorrer para o reforço dos aspetos de segurança. Ainda neste âmbito, em colaboração com a Escola Nacional de Bombeiros, realizaram-se ações de formação, em suporte básico de vida, para os colaboradores com responsabilidades ao nível da emergência.



Tal como nos anos anteriores, a vertente da prevenção de acidentes e retoma à atividade, dirigida a tripulantes que estiveram em ausências prolongadas, sobretudo por motivos de saúde, foi matéria formativa que continuou a desempenhar um papel crítico para a atividade.

A formação em inglês, constitui uma aposta da CARRIS, ao nível do reforço de competências técnicas. Os programas desenvolvidos traduziram-se em formação individual a quadros, da empresa, bem como em ações de formação dirigidas às áreas da Fiscalização e Guarda Freios, de forma a elevar o seu nível de conhecimento e otimizar a relação com o cliente.

Avaliação de desempenho

O ano de 2017 foi marcado pela reposição do processo de avaliação de desempenho, para todos os trabalhadores da empresa, conforme determinado na Lei do Orçamento de Estado de 2017. Desta forma, e após um período de suspensão, tornou-se possível retomar um processo de reconhecimento de desempenhos e de avaliação de competências para os ativos da CARRIS.

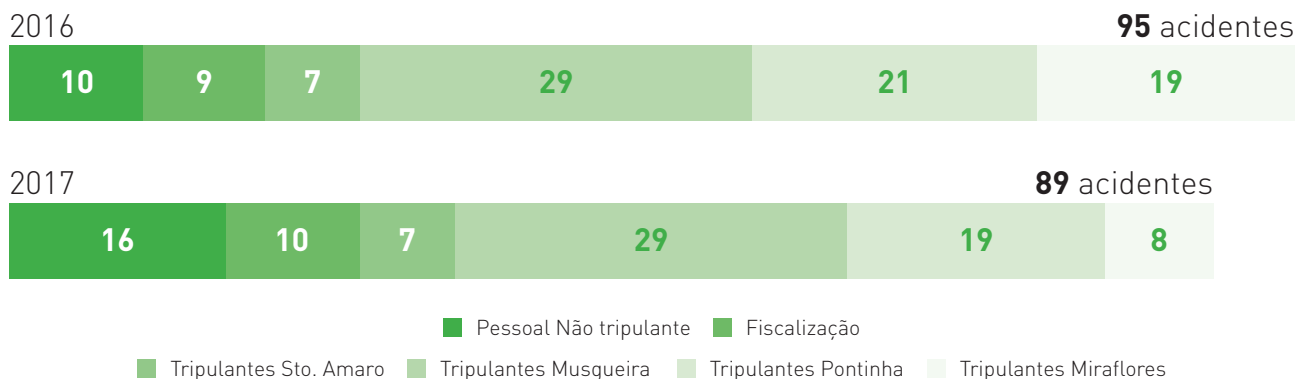
A empresa entende a importância da avaliação de desempenho, numa lógica de melhoria contínua e de reconhecimento dos seus colaboradores, que permitem à CARRIS manter o seu nível de excelência e, assim, prestar um serviço de qualidade ao seu cliente.

Saúde e Segurança no Trabalho

A Saúde e Segurança no Trabalho, na CARRIS, atuam, para além da sua missão formal e com o devido enquadramento legal, numa perspetiva preventiva e potenciadora da saúde dos colaboradores, promovendo várias campanhas de sensibilização e ações preventivas, no âmbito das condições de saúde e dos postos de trabalho.

Em 2017, a Empresa retomou, internamente, as consultas de especialidade - Urologia e Psiquiatria, bem como estabeleceu uma parceria com um Osteopata, para resolução e prevenção de lesões osteoarticulares. Estas medidas resultaram num impacto muito positivo no acompanhamento de alguns colaboradores. Paralelamente manteve-se a vacinação gratuita da vacina da gripe, bem como os rastreios de Prevenção do Cancro da Próstata e da Diabetes/HTA.

Acidentes de trabalho



*Os homens tiveram **80 AT's**, o que resultou em **5.073 dias perdidos***

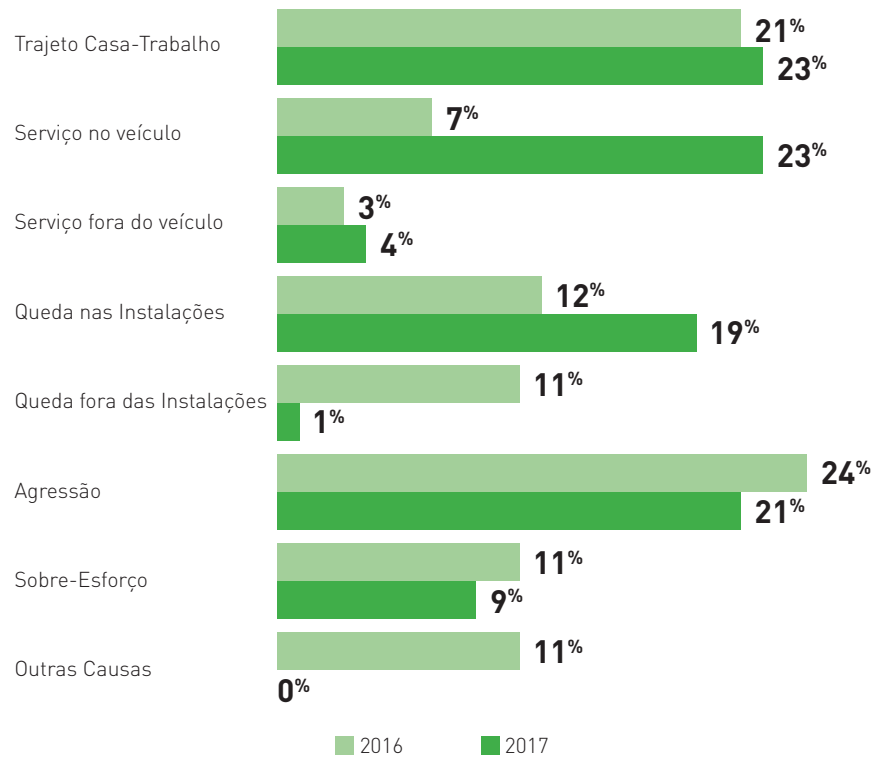
*As mulheres tiveram **9 AT's**, o que resultou em **189 dias perdidos***

No âmbito da gestão dos acidentes de trabalho, importa salientar que foram elaborados Relatórios Técnicos de Avaliação das Condições de Trabalho, em diferentes locais, bem como apreciados e avaliados Riscos Profissionais de Postos de Trabalho, em ligação com as hierarquias dos colaboradores, assim como desenvolvidas ações de Comunicação e Sensibilização, com especial incidência nas condições ergonómicas no posto de trabalho.

Os esforços desenvolvidos no âmbito dos acidentes de trabalho, obtiveram um resultado positivo com um decréscimo do quantitativo dos mesmos. Os 89 acidentes de trabalho identificados em 2017, deram lugar a 5.262 dias perdidos.

Conforme presente no gráfico, as principais causas dos acidentes de trabalho são “serviço no veículo” e “trajeto casa-trabalho”, logo seguido de agressões.

Causas de acidentes de trabalho

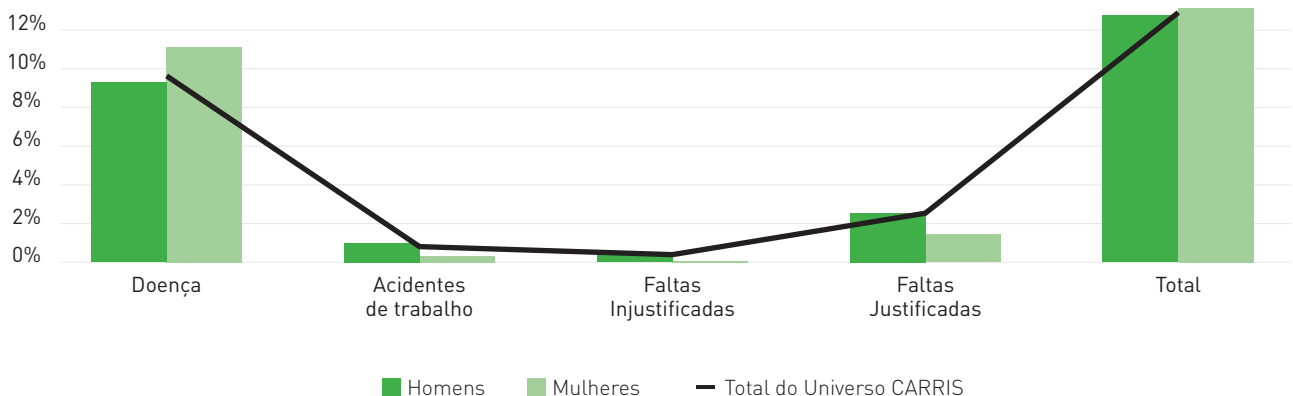


Absentismo

No ano 2017 a CARRIS desenvolveu vários esforços para o controlo e diminuição dos níveis de absentismo, quer no âmbito da medicina/ saúde dos colaboradores quer ao nível de estratégias de sensibilização e acompanhamento dos colaboradores. Contudo o indicador do absentismo traduziu um aumento de 0,3 p.p., face a 2016 (12,86%, em 2017; 12,61%, em 2016).

Este aumento deve-se essencialmente ao acréscimo do absentismo por motivos de doença e baixa médica.

Taxa de Absentismo





Envolvimento

A passagem da CARRIS para a esfera da Câmara Municipal de Lisboa e a reorganização interna que se seguiu, permitiu à empresa retomar um conjunto de boas práticas nas áreas da comunicação, informação e *soft benefits*. A estratégia teve como elementos chave gerar proximidade, promover envolvimento e potenciar a valorização dos colaboradores.

A comunicação interna voltou a ser uma prioridade da Empresa e nesse âmbito, iniciou-se um processo de avaliação dos meios de comunicação interna, com vista a promover uma seleção, adequação e otimização dos canais às necessidades específicas das áreas e à dinâmica e modernidade que caracterizam a nova CARRIS. A utilização destes meios alcançou já, no ano de 2017, a divulgação de mais de 500 conteúdos, incluindo comunicados do Conselho de Administração, notas informativas na área dos Recursos Humanos, divulgação de passatempos e parcerias, convites para ações internas, ativação de ações de marca, entre outros temas de interesse, sempre focados nos colaboradores.



Por forma a envolver esta parte interessada da empresa, são adotados mecanismos formais e informais de partilha de informação. Reuniões periódicas com representantes de colaboradores, encontros de quadros, abertura para o diálogo, entre outras, são algumas das formas encontradas para promover um maior envolvimento dos colaboradores com a organização.

O ano de 2017 ficou, também, marcado por reuniões associadas à revisão do Acordo de Empresa e reuniões periódicas com a Comissão de Trabalhadores, instrumentos relevantes para a melhoria das práticas laborais. É também prática da empresa, a elaboração de relatórios mensais que permitem identificar e acompanhar, atempadamente, indicadores de gestão ao nível dos Recursos Humanos, de forma a implementar medidas de controlo, prevenção e atuação no sentido da melhoria contínua.

No âmbito da responsabilidade social interna, foi reativada a área das parcerias. A CARRIS recebeu mais de 70 propostas de parceria, provenientes de entidades e serviços diferenciados,

iniciando-se um processo de seleção das mais relevantes e que apresentam condições mais vantajosas para os colaboradores e, nalguns casos, são extensíveis a familiares. Foram desenvolvidas ações presenciais com os parceiros, dinamizando os protocolos estabelecidos e abrindo uma possibilidade direta de diálogo e esclarecimento das condições mais favoráveis.

Resultado da parceria com entidades externas, foram divulgados 19 passatempos internos, com oferta de convites para espetáculos, filmes, sessões de teatro, e outros eventos de âmbito cultural e, ainda, inscrições para provas desportivas. Foram atribuídos, respetivamente para eventos culturais e provas desportivas, cerca de 420 bilhetes e 230 inscrições. A divulgação das parcerias e passatempos foi reforçada com a criação de uma plataforma exclusiva, alojada nos portais internos e acessível pela totalidade dos colaboradores, quer pela rede interna, quer pela rede externa.

A consolidação da cultura organizacional foi concretizada através do desenvolvimento de duas ações estratégicas: comemoração dos 145 Anos CARRIS e ação Natal e Passagem de Ano 2017/2018.



A 18 de setembro de 2017, a CARRIS lançou uma ação de comunicação interna visando celebrar junto dos colaboradores os 145 anos da empresa. O conceito gráfico dos 145 anos subentendia um grupo de identidades que davam, literalmente, nome à história da CARRIS. 145 anos preenchidos pelos 2100 nomes reais dos colaboradores, destacados por promoverem a mobilidade dos clientes da CARRIS. Sob o mote Juntos movemos Lisboa, a mensagem foi replicada em ações internas e nos vários suportes produzidos. Os colaboradores foram distinguidos e homenageados de diversas formas e foram-lhes dirigidas palavras de agradecimento e reconhecimento. A CARRIS reforçou a mensagem de valorização e intensificou o sentimento de pertença dos seus colaboradores, utilizando também os meios externos e partilhando a ação com os clientes. Os eventos festivos foram replicados nas várias instalações da empresa, através da ação “Parabéns CARRIS”, com oferta de bolo de aniversário, animação musical a cargo da Orquestra Ligeira da CARRIS e, contando sempre, com a presença do Conselho de Administração nestes momentos. Todos os colaboradores da CARRIS receberam um postal digital personalizado e uma serigrafia comemorativa. A cerimónia oficial decorreu no Salão Nobre de Santo Amaro, distinguindo os colaboradores com entrega de diplomas e emblemas, de Antiguidade e Boa Condução, e com a projeção de filme de homenagem com testemunhos de vida profissional dedicada à CARRIS. Foram produzidos diversos formatos impressos e digitais, divulgados nos meios internos e externos.



As épocas festivas do Natal e Passagem de Ano foram o segundo momento de grande destaque para os colaboradores da CARRIS, em especial para aqueles que asseguraram o funcionamento dos serviços na noite de Natal e da Passagem de Ano. À mensagem festiva do Conselho de Administração, colocação de cartazes comemorativos e envio de postal digital, associou-se a entrega de postal (formato impresso) personalizado e assinado pelo Presidente do Conselho de Administração. As mensagens foram representativas da intenção da CARRIS: Esta é a nossa 2.ª casa. Obrigada por passar o Natal connosco. (Natal); Consigo entramos num novo ano na melhor companhia. Obrigado. (Passagem de Ano). Com o postal entregue a quem trabalhou na Passagem de Ano, juntou-se a oferta simbólica de 12 passas.

Na época natalícia realizou-se ainda e conforme a tradição da CARRIS, o Elétrico de Natal com dias exclusivos para crianças familiares de colaboradores. As viagens dedicadas a colaboradores acolheram cerca de 150 inscrições e levaram mais de 200 crianças num percurso entre St. Amaro e a Praça da Figueira, com animação que incluiu histórias de fantasia e desenhos especiais.

4.3. Clientes

O transporte público de passageiros é por si só um serviço de elevada importância com uma forte vertente de responsabilidade social. Se é verdade que as deslocações diárias são necessárias para o funcionamento da sociedade (deslocações emprego/escola – casa), também as deslocações de lazer ou por conveniência o são. Por esta razão a CARRIS tem atenção às necessidades de cada tipo de cliente – habitual, ocasional, potencial, criança, sénior, etc – por forma a responder positivamente a estas.

A nova visão estratégica definida para a mobilidade urbana pretende potenciar os transportes públicos, diminuindo o recurso ao transporte individual, sendo portanto necessária uma forte aposta na empresa, investimento em recursos materiais e humanos, modernização, proximidade com o cliente e resposta eficiente às suas necessidades. Assim, a CARRIS tem projetado um plano a 4 anos com vista à prestação de um melhor serviço, com mais conforto e mais regular, com base em medidas como:

- Aquisição de nova frota de autocarros e elétricos
- Aumento da oferta e melhoria das condições da mesma
- Contratação de novos tripulantes
- Novas Carreiras de Bairro
- Aumento da velocidade comercial (fiscalização das vias BUS, linhas de alto desempenho)
- Sinergias com parques de estacionamento e sistemas de bicicletas partilhadas
- Aplicação telemóvel (APP) com partilha de informação em tempo real para clientes
- Disponibilização de WI-FI gratuito na frota
- Colocação de rampas em 100% da frota com vista a melhorar as condições para clientes com mobilidade reduzida

Algumas destas medidas foram iniciadas em 2017, esperando-se resultados positivos a médio/longo prazo.

Foco no cliente

Em fevereiro de 2017, foi implementado um pacote de medidas destinadas a incentivar a utilização do transporte público, a fomentar um sistema de mobilidade mais inclusivo, a promover a utilização do transporte público junto de um target mais jovem, que visou claramente a criação de hábitos de utilização do transporte público desde a infância e, de forma genérica, melhorar a qualidade de vida da cidade. Estas medidas foram a gratuidade de transporte para crianças com idade até 12 anos (inclusive) e a redução dos preços dos passes Navegante Urbano 3ª Idade e Ref/Pens aplicando um desconto de 60% em relação à tarifa normal. A referir também, em setembro do mesmo ano, o alargamento a todos os estudantes do ensino universitário até aos 23 anos de idade, o desconto de 25% sobre a tarifa normal.

Novas tecnologias

Em abril foi implementada outra medida que merece destaque, a disponibilização de wi-fi gratuito, nos elétricos articulados da carreira 15E, aos clientes. Este foi um projeto piloto que visava testar funcionalidade efetiva, com vista a permitir vir a alargar este projeto a toda a frota de veículos da empresa. Com este projeto foi possível dotar o serviço base de um atributo que tem valor e é reconhecido pelos clientes, além de que, com a plataforma digital de comunicação usada para o efeito, garantiu-se uma aproximação e conhecimento do cliente que usa a CARRIS e que é utilizador deste tipo de serviços de internet a bordo. Esta medida enquadra-se numa estratégia da empresa que visa melhorar a experiência dos seus clientes ao usarem os transportes públicos, proporcionando mais qualidade e conforto na viagem.



Novas carreiras



No segundo semestre do ano foram implementadas 5 carreiras de bairro com o objetivo de promover uma maior mobilidade local, criando complementaridade à rede já operada pela CARRIS. Tratam-se de carreiras curtas que procuram gerar proximidade às infraestruturas mais importantes dos bairros, como escolas, centros de saúde, mercados e estações de metro. Estas linhas podem ser utilizadas com recurso ao título de transporte da rede, mas também com título de transporte próprio, criado para utilização exclusiva desta rede, com um preço mais reduzido. De futuro, a CARRIS pretende assegurar a existência de, pelo menos, uma carreira de bairro por freguesia, num total de 21 linhas, cujo lançamento acompanhará a chegada de nova frota à empresa. Com o lançamento das carreiras de bairro, que foram claramente um marco na história de uma empresa que há 17 anos não lançava novas carreiras, foram realizadas ações de comunicação utilizando meios próprios da empresa e eventos locais de apresentação das carreiras aos municípios com distribuição de material promocional e material de comunicação alusivo.

Ações de comunicação estratégicas

A referir, ainda, no âmbito de momentos de comunicação externa, a ação comemorativa dos 145 anos da empresa, numa altura de viragem estratégica. Nasceu em 2017 uma nova visão estratégica da Câmara Municipal de Lisboa para a CARRIS, mais focada na melhoria do serviço prestado ao cliente, assente numa aposta forte em revitalizar a empresa, quer em termos de infraestruturas e material circulante, quer no que respeita aos seus recursos humanos, garantindo uma maior sustentabilidade económica e ambiental. Resultado disso foi o lançamento do processo para a aquisição de 250 novos autocarros, e o lançamento de um programa de recrutamento extensivo. Esta foi uma data marcante comemorada com os clientes, sob o mote “Juntos movemos Lisboa”, sempre com o foco na melhoria do serviço prestado.

Outro momento marcante foi a postura assumida pela empresa no evento Web Summit Lisboa. Foi montada uma operação de transportes de suporte ao evento dividida em:

- Títulos de Transporte – criados três modelos de passes, com diferentes tipologias horárias e valores, especificamente para o evento;
- Comercialização – venda em locais de acesso ao evento de passes específicos criados para o efeito;
- Informação – criadas equipas de apoio e informação, com presença física no evento e nas saídas e entradas do mesmo, com vista a prestar esclarecimentos ao nível das soluções de transporte existentes e mais ajustadas às necessidades dos participantes.

Na época natalícia manteve-se a habitual iniciativa “Elétrico de Natal”, direcionado para escolas mediante inscrição prévia e sujeito a um valor de participação que reverteu para uma instituição de solidariedade, a Quercus/CTT – Uma árvore pela floresta e, direcionado a clientes com percurso Estação de Santo Amaro – Praça da Figueira – Santo Amaro, conduzido pelo “Pai Natal”, e ao som de melodias e contos de Natal.

Informação ao cliente

A CARRIS cumpre as suas obrigações na divulgação de documentos regulamentares e institucionais, nomeadamente, através da afixação dos mesmos no interior das instalações, veículos da frota de serviço público e publicação em suporte digital no Site corporativo. Deste cumprimento, decorreu a atualização/divulgação de: atualizações tarifárias, Carta do Cliente, Condições Gerais de Transporte dos Serviços da CARRIS, Utilização de Transportes Coletivos, Política de Gestão, atualização da informação sobre os Órgãos Sociais da empresa, entidade jurídica, sede e capital social, organograma, entre outros.

A CARRIS tem feito uma aposta crescente na melhoria da comunicação com os clientes. 2017 não foi exceção, tendo sido divulgados diversos avisos operacionais, quer ao nível das alterações de serviço quer ao nível da rede de vendas, informação pertinente para a devida utilização dos serviços prestados e produtos comercializados pela CARRIS, campanhas de sensibilização e ações de marca.

Acompanhando a evolução da sociedade, a CARRIS delineou a sua estratégia de comunicação com enfoque nos meios digitais, nomeadamente na utilização do Site e Facebook. Durante o ano de 2017 foram publicadas 331 notícias/alterações de serviço no Site da CARRIS. Como referência, em dezembro 2017 registavam-se mais de 150 mil utilizadores, com aproximadamente 245 mil sessões iniciadas. No caso da rede social Facebook, excedia os 12.000 seguidores.



Envolvimento

Por forma a envolver os Clientes na atividade da CARRIS são aplicados questionários de satisfação do cliente anualmente. Estes permitem por um lado avaliar a satisfação face ao serviço prestado, como recolher sugestões/opiniões acerca do que esperam ver melhorado. Relativamente ao inquérito realizado em 2017, no global, os Clientes inquiridos encontram-se satisfeitos com a CARRIS e os serviços prestados (71,06%). A Acessibilidade (77,50%) e o Apoio ao Cliente (77,12%) são os fatores com os quais os Clientes estão mais satisfeitos, e a Informação (62,21%), a Oferta de Serviço (66,17%) e o Conforto (67,78%), os que apresentam um índice de Satisfação dos Clientes mais baixo. Os principais aspetos a melhorar identificados pelos Clientes foram os Tempos de espera, Horários de funcionamento mais alargado e Conforto dos veículos.

O sistema de Reclamações e Sugestões da CARRIS é outra via para o contacto permanente com os Clientes, procedendo-se à análise e resposta a todas as reclamações, com vista à melhoria contínua do serviço prestado ao cliente. Em 2017 foram rececionadas 6.650 comunicações, sendo que 3.774 foram reclamações de serviço, 1.274 queixas de pessoal, 1.535 pedidos e sugestões, 61 elogios a pessoal e 6 elogios de serviço. Denota-se um aumento na ordem dos 15% relativamente às comunicações registadas em 2016.

No último trimestre do ano, foi iniciado o processo de integração da área de reclamações na Direção Comercial e de Marketing com vista a criar uma maior integração e complementaridade com os restantes meios de comunicação e interação com o cliente. Este processo teve como foco o reposicionamento conceptual do canal de reclamações passando a assumir o protagonismo prioritário na entrada de informação relevante sobre as perceções e experiências do cliente, procurando assim introduzir uma nova dinâmica e rapidez na integração destas informações na gestão diária das várias áreas da empresa e consequentemente em ações de melhoria contínua. Esta mudança permitiu o levantamento de processos e consequentes alterações com impacto direto no cliente, nomeadamente:

- Melhorias na aplicação de gestão da área, permitindo um controlo maior sobre os processos em atraso, com criação de sistemas de alerta com vista a gerar melhor acompanhamento dos processos e garantir uma resposta ao cliente;
- Criação de *reports* resumo com informação de reclamações, com envio para as áreas operacionais de forma a que possam intervir no mínimo tempo possível sobre as situações reportadas.

A CARRIS segue as recomendações e legislação, nomeadamente no que se refere à proteção de dados não tendo em 2017 observado nenhuma reclamação neste sentido. O ano de 2018 será certamente um ano de mudança neste âmbito com a entrada em vigência do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados, com data anunciada para 25 de maio de 2018, tendo a CARRIS participado, em 2017, em ações de formação neste âmbito e realizado um primeiro levantamento das alterações que necessitam ser criadas com vista a cumprir a nova legislação.

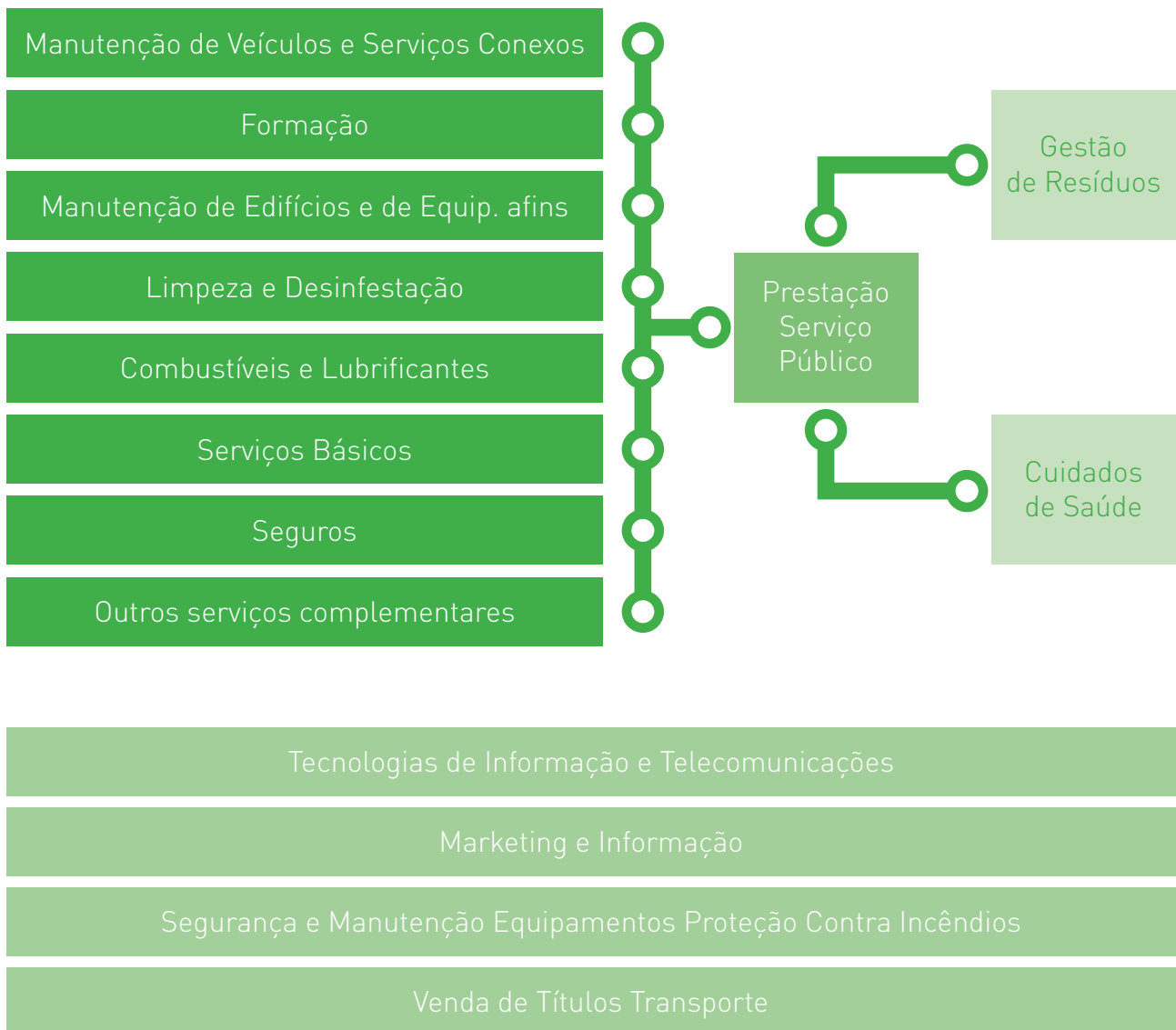
A mencionar ainda o lançamento de duas iniciativas que foram iniciadas em 2017, mas que terão desenvolvimento e implementação em 2018, que visam promover soluções de proximidade que permitam ir ao encontro das necessidades evolutivas e dinâmicas do mercado. Estas são:

- Revisão global do sistema de atendimento e reclamações, com vista a conhecer os sistemas e processos de contacto, resposta, identificação de pontos críticos, falhas, com vista a estabelecer uma metodologia de abordagem comum que uniformize o contacto com o cliente, independentemente do ponto de contacto utilizado para chegar à organização, bem como permitindo a utilização em tempo útil da informação e a sua partilha com as áreas internas da empresa;

- Modelo de transformação da rede de vendas, visando o redesenho de um modelo de transformação e proximidade, que permita ir ao encontro das necessidades atuais e futuras dos clientes do sistema de mobilidade.

4.4. 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.



Para a aquisição de bens e serviços e empreitadas, a CARRIS aplica o Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação, alteração que veio introduzir uma maior exigência ao nível da qualificação dos fornecedores segundo o critério da maior capacidade técnica e financeira, através da utilização de um rigoroso modelo de avaliação documental.

Os fatores que densificam o critério de adjudicação revestem-se de inegável importância e constituem a pedra angular de qualquer pro-

grama de concurso, pelo que a sua enunciação e publicitação, na medida em que se façam em moldes conformes com os princípios da igualdade, da concorrência, da imparcialidade, da proporcionalidade, da transparência, da publicidade e da boa fé, são parâmetros que reconhecidamente dominam as tramitações procedimentais pré-contratuais. Por outro lado, tanto para efeitos de admissão de fornecedores, quanto para efeitos da sua avaliação e classificação, confere-se especial importância aos respetivos aspetos que relevem dos âmbitos social e ambiental - de resto, no seguimento das orientações perfilhadas pelas diretivas comunitárias que se transpõem.

Para a CARRIS, assume particular importância a Estratégia Nacional de Ação de Compras Públicas Ecológicas (ENCPE), que estabelece metas e objetivos que se aplicam à administração direta, indireta e ao setor empresarial público, em que a CARRIS se insere. Para concretizar os objetivos da ENCPE 2020, as entidades adjudicantes devem incluir especificações técnicas ambientais ou requisitos de seleção e habilitação de fornecedores, nas peças dos procedimentos pré-contratuais, assegurando a sua concretização na fase posterior de execução contratual. Sempre que possível, as mesmas devem ainda definir critérios ambientais como fator de avaliação da proposta economicamente mais vantajosa, em procedimentos de aquisição que envolvam bens e serviços prioritários. Para além deste aspeto, os produtos de menor impacto ambiental devem ser determinantes enquanto critério de desempate.

A CARRIS, como ator fundamental na prossecução do serviço público de transporte rodoviário, está empenhada, de acordo com as políticas definidas pela UE para os Estados Membros, entre eles Portugal, em criar um sistema energético sustentável, concorrencial, seguro e a descarbonização do setor dos transportes, que, em colaboração com os fornecedores deve ser acelerada, assim como 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 já tem em curso a compra de 165 autocarros movidos a gás natural e 15 autocarros elétricos, promovendo a criação de emprego, do crescimento e do investimento. A título exemplificativo a CARRIS já inclui cláusulas nos seus Cadernos de Encargos que protegem a saúde, a higiene e bem-estar dos passageiros e trabalhadores.

No âmbito do processo de alteração organizacional a que a CARRIS esteve sujeita nos últimos anos, o processo de avaliação de fornecedores encontra-se em reformulação. Por outro lado, a empresa pretende, já em 2018, retomar a avaliação de fornecedores com base em critérios relativos a questões ambientais, por forma a contribuir para a sustentabilidade em toda a sua atividade.

4.5. Comunidade

A CARRIS atua de diversas formas na comunidade local. Na perspetiva da prestação de serviço, fazem parte da comunidade clientes e potenciais clientes que a CARRIS impacta com o seu negócio. Neste sentido, desde 1 de fevereiro de 2017 que a relação com as Juntas de Freguesia, principais representantes das comunidades locais, foi intensificada, por forma a responder às necessidades desta parte interessada. A CARRIS pretende reforçar a oferta de transporte público em determinados locais da cidade, quer para servir os residentes e visitantes, quer para servir o comércio e restantes serviços da co-

munidade. Exemplo deste reforço foram as 5 primeiras Carreiras de Bairro, já referidas anteriormente. São carreiras que melhoram o serviço de proximidade em determinados pontos da cidade, facilitando a mobilidade local e o acesso a comércio e serviços.

Na perspetiva do impacto ambiental, iniciou-se um processo de aquisição de nova frota, menos poluente, representando um elevado investimento, contribuindo, assim, para melhorar a qualidade do ar para os residentes e visitantes, estando inclusive prevista a aquisição de veículos 100% elétricos.

A CARRIS reforçou 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.

Da relação com a Câmara Municipal de Lisboa, entre outras sinergias, resultou o apoio à divulgação de diversos eventos e ações de interesse público, cultural e recreativo. Neste âmbito, a CARRIS gere 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. Esta sinergia traz como contrapartida para a CARRIS a oferta de bilhetes/convites que são posteriormente encaminhados para passatempos externos, premiando os clientes.

Entre as várias ações de cariz cultural, de proximidade com a comunidade, refere-se a comemoração do Dia da Poesia, em março de 2017. A Junta de Freguesia da Estrela, com o apoio da CARRIS, proporcionou um encontro inesperado com a poesia, pela expressão de diferentes atores que, como uma verdadeira “Brigada da Poesia”, percorreram ruas, jardins, espaços comerciais e carreiras da CARRIS.



Com a iniciativa Pedala com a CARRIS, resultante da parceria com a *Lisbon Bike Tour*, foi oferecida a possibilidade dos clientes participarem gratuitamente num programa de formação que motiva e instrui a circular de bicicleta, e em segurança, na cidade de Lisboa.

No que se refere às comunicações com a comunidade, no decorrer do ano de 2017, a CARRIS rececionou 4 ocorrências relacionadas com ruído exterior, emissões poluentes e/ou derrames exteriores. Qualquer uma das situações reportadas foi enviada à respetiva área interna para análise e resolução. A empresa continuará a acompanhar a evolução destas reclamações, de forma atenta, e a dar resposta e resolução num prazo de resposta célere.

Solidariedade Social

Na vertente da intervenção social, a CARRIS, na sequência dos grandes incêndios que deflagraram em Portugal, no verão de 2017, colaborou com a Cáritas Portuguesa através da cedência de transporte para entrega de bens angariados em Lisboa e Setúbal, tendo apoiado no transporte de mais de 5.000 artigos, entre roupa para criança, roupa de cama, atalhados e artigos de saúde, para Pedrógão Grande, uma das localidades mais afetadas.

Neste âmbito foi também dinamizado na vertente interna, a oferta de inscrições para corridas, aos seus colaboradores, em contrapartida da entrega de bens em benefício de instituições e entidades locais, tendo apoiado em 2017 as seguintes:

- Lar de Seniores da Associação Assistência Social Evangélica, em Chelas, com entrega de fraldas, atalhados, roupa de cama e produtos de higiene;
- Bombeiros Voluntários de Algés, com entrega de bens alimentares e água a favor das vítimas dos incêndios em Portugal;
- Associação dos Amigos dos Animais Abandonados da Moita, com entrega de produtos de alimentação e higiene animal.



Na época natalícia, a CARRIS promoveu mais um ano de viagens no Elétrico de Natal, tendo-se associado nesta edição de 2017 à iniciativa da Quercus/CTT – Uma Árvore pela Floresta, convertendo a contribuição dos participantes na aquisição de kits para promover a reflorestação em Portugal. Nesta iniciativa, dinamizada pela CARRISTUR, foram abrangidas várias crianças de escolas e IPSS sediadas em Lisboa. A edição de 2017 mobilizou cerca de 1.000 crianças de 30 entidades educativas que contribuíram com um donativo simbólico.

5. DESEMPENHO ECONÓMICO

A CARRIS apresentou, em 2017, resultados positivos, quando confrontados com o verificado no ano de 2016, em linha com os objetivos definidos, com a ressalva do processo de recuperação da empresa se encontrar ainda no início.

Financeiramente, a CARRIS passou a ser uma empresa estruturalmente equilibrada, uma vez que da sua passagem para o Município decorreu um processo de transferência da dívida histórica e das responsabilidades pós emprego para o Estado, conforme orientações definidas no Decreto-Lei 86-D/2016, de 30 de dezembro.

Assim, o valor económico gerado e distribuído pela CARRIS apresenta-se no quadro infra:

	2016	2017
Rendimentos de Serviço Público ¹	95.464	98.244
Indemnização Compensatória	0	0
Outros Rendimentos	8.672	6.741
Juros e Rendimentos Similares ²	20.889	9
Rendimentos Totais	125.024	104.994
Gastos com Pessoal	50.818	53.428
Consumos	15.104	16.371
Fornecimentos e Serviços Externos	20.264	21.997
Gastos Diversos	650	978
Depreciações, Imparidades e Provisões	9.188	7.274
Juros e Gastos Similares ³	36.095	71
Gastos Totais	132.120	100.121
Resultados antes de imposto	-7.095	4.874
Imposto sobre o rendimento do período	226	96
Resultado líquido do período	-6.869	4.969

¹ Inclui a compensação pelos subsídios 4_18, sub23, Social+ e Intermodais

² Inclui a variação do justo valor (MtM) dos instrumentos financeiros para cobertura do risco

³ Considerados valores relativos ao aumento da provisão para processos judiciais em curso

No que se refere ao apoio do Estado, pela prática das modalidades de estudante (4_18 e sub 23) e Social+, a CARRIS foi ressarcida em 2,5 milhões de euros, estando a aguardar a regularização do último trimestre de 2017, no que se refere à compensação pela modalidade Social+. Pela primeira vez, a empresa recebeu o subsídio pela disponibilização de títulos de transporte intermodais, no valor de 1,4 milhões de euros.

O serviço público de transporte rodoviário de passageiros é prestado, na cidade de Lisboa, desde há várias décadas, pela CARRIS, tendo por base a concessão regulada pelo Decreto-Lei 174/2014, de 5 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 86-D/2016, de 30 de dezembro, a partir de 01.02.2017, o que concerne à sucessão do Município de Lisboa, na posição jurídica do Estado no Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Coletivo de Superfície de Passageiros, de 31 de dezembro de 1973, na versão de 23 de março de 2015, entre o Estado e a CARRIS, no quadro do presente diploma. O referido diploma determinou, também a partir de 01.02.2017, a transmissão do Estado para o Município de Lisboa de todas as ações representativas do capital social da CARRIS, a universalidade de direitos e obrigações, incluindo as participações sociais da mesma empresa; e a transmissão de património imobiliário da CARRIS para o Estado.

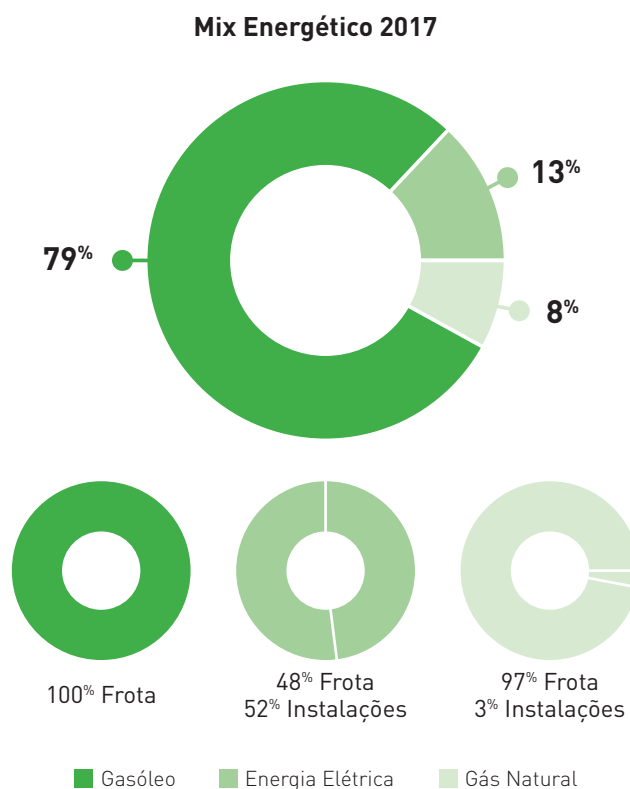
No seguimento das alterações verificadas, foi dado início à redação e proposta de novas alterações ao Contrato de concessão em vigor, tendo a segunda alteração ao Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Coletivo à Superfície de Passageiros da CARRIS, sido aprovada pela Assembleia Municipal de Lisboa a 25 de maio de 2017, encontrando-se em aprovação pelo Tribunal de Contas.

6. DESEMPENHO AMBIENTAL

6.1. 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.

Para o desenvolvimento da sua atividade em 2017 a CARRIS consumiu 17.117 tep¹, distribuídos da seguinte forma:



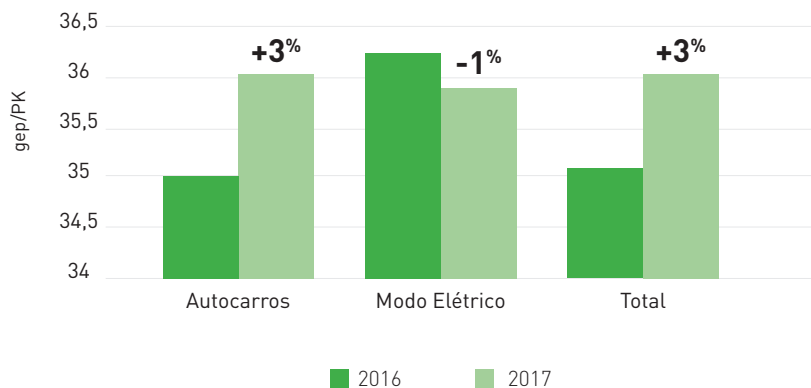
Destaca-se que cerca de 93% da energia consumida se destinou diretamente à atividade de transporte, sendo a restante a necessária para a concretização das atividades de suporte, que se realizam nas 5 instalações (Complexos/Estações) que a CARRIS possui.

Face a 2016, não se observou alteração significativa nem ao nível da distribuição das formas de energia, nem nas finalidades associadas ao seu consumo. Verificou-se, no entanto, um aumento de cerca de 3% do consumo global associado, em grande medida, ao aumento observado no consumo da frota de autocarros.

¹tep (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.º228/90.

Este aumento não foi acompanhado pelo correspondente aumento dos passageiros.km² transportados, resultando daí uma redução na eficiência energética associada à atividade de transporte.

Intensidade Energética da Frota



A idade média da frota, cerca de 12 anos, e um verão com temperaturas médias do ar superiores ao normal, poderão ser algumas das causas desta situação.

	2016	2017
Consumo de energia dentro da organização		
Instalações		
Energia elétrica	4.019.971 kWh / 1.166 tep	4.137.395 kWh / 1.200 tep
Gás natural	39.003 Nm ³ / 32 tep	50.143 Nm ³ / 41 tep
Total ⁽¹⁾	1.198 tep	1.241 tep
Atividade de Transporte		
Gasóleo - Autocarros ⁽²⁾	15.038.061 L / 13.122 tep	15.499.194 L / 13.524 tep
Gás natural - Autocarros ⁽²⁾	1.551.090 Nm ³ / 1.272 tep	1.519.691 Nm ³ / 1.244 tep
Energia elétrica - Tração/modo elétrico ⁽³⁾	3.671.501 kWh / 1.065 tep	3.813.839 kWh / 1.106 tep
Total ⁽²⁺³⁾	15.458 tep	15.876 tep
Global CARRIS ⁽¹⁺²⁺³⁾	16.656 tep	17.117 tep
Intensidade energética		
Instalações	2,72 gep/PK	2,82 gep/PK
Atividade de Transporte		
Autocarros	35,02 gep/PK	36,08 gep/PK
Modo elétrico	36,23 gep/PK	35,91 gep/PK
Total	35,10 gep/PK	36,07 gep/PK
Global CARRIS	37,82 gep/PK	38,89 gep/PK
Redução do consumo de energia		
Instalações		
Energia elétrica	-163.558 kWh [-3,9%]	+117.424 kWh [+2,9%]
Gás natural	-9.202 Nm ³ [-19,1%]	+11.140 Nm ³ [+28,6%]
Atividade de Transporte		
Gasóleo - Autocarros	+52.085 L [+0,3%]	+461.133 L [+3,1%]
Gás natural - Autocarros	+22.767 Nm ³ [+28,4%]	-31.399 Nm ³ [-2,0%]
Energia elétrica - Tração/modo elétrico	+220.851 kWh [+5,7%]	+142.338 kWh [+3,9%]

Assim, a necessidade da renovação da frota de autocarros da CARRIS assume uma natureza urgente e imprescindível pelo que está prevista a aquisição para 2018-2019, de 250 novos autocarros, dos quais 165 serão movidos a gás natural e 15 serão veículos 100% elétricos, sendo os restantes 70 autocarros com propulsão diesel, pelo facto de não existirem opções alternativas viáveis no mercado para as tipologias minis e médios. A par deste facto, pretende-se alargar em 2018 o XTran DRIVE, Sistema de Monitorização do Desempenho dos Motoristas, o qual contribui para a consolidação de um estilo de condução racional, com implicações na segurança rodoviária, conforto, operacionalidade, impacte ambiental e consumo de combustível e custos, a cerca de 40 autocarros, ficando o mesmo instalado num total de 135 veículos.

Tendo presente que na temática da eficiência energética é fundamental uma interação dos aspetos tecnológicos e comportamentais com a gestão da atividade, a CARRIS tem procurado consolidar processos e boas práticas nesta matéria através do desenvolvimento das seguintes ações:

- Condução Económica e Defensiva - Qualificação e Desempenho dos Condutores
- Formação Contínua – Ações no âmbito da CAM (Certificação de Aptidão de Motoristas)
- Ações de Formação Complementares, sempre que necessário
- Apoio dos Inspetores de Acompanhamento
- Ações de sensibilização: utilização do ar condicionado / paragem do motor nos terminais das Linhas

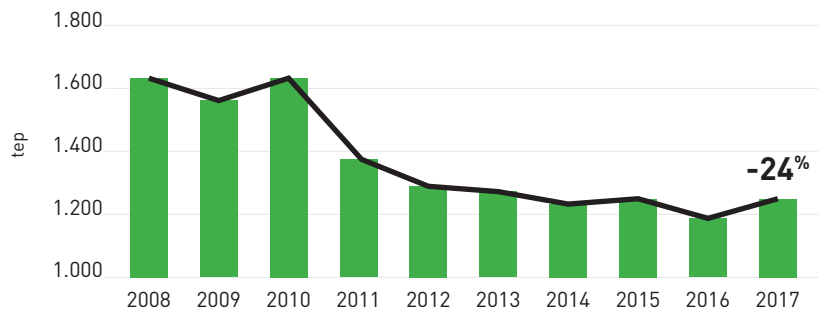
Ao nível das instalações têm sido desenvolvidas, ao longo dos últimos anos, um conjunto alargado de ações de onde se destacam:

²Corresponde ao produto entre os passageiros transportados e o seu percurso médio.

- Obtenção da certificação energética de edifícios (17 edifícios abrangidos)
- Substituição de iluminação fluorescente por LED
- Aplicação de automatismos diversos - interruptores horários, células crepusculares, detetores de movimento e outros (em determinados circuitos de iluminação / quadros elétricos)
- Outras medidas de poupança de energia onde se incluem: eliminação de desperdícios e de alguns pontos de iluminação exterior; reprogramação de interruptores horários e verificação de temporizações

A comprovar a eficácia das ações está a redução alcançada no consumo energético (energia elétrica e gás natural) das instalações.

Consumo Energético das Instalações



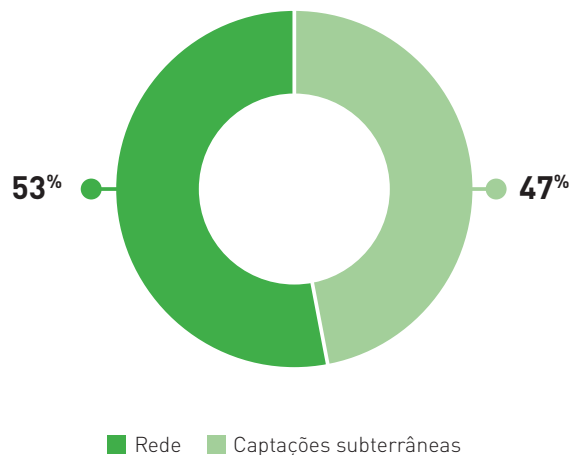
Pretende-se em 2018 avaliar a instalação de painéis fotovoltaicos nas Estações/Complexos e continuar a renovar a iluminação, com destaque nos parques de autocarros (Miraflores e Pontinha) e na iluminação pública em Santo Amaro.

6.2. 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 2017 a CARRIS consumiu nas suas Estações/Complexos 88.007 m³ de água, distribuídos da seguinte forma:

Mix Hídrico 2017

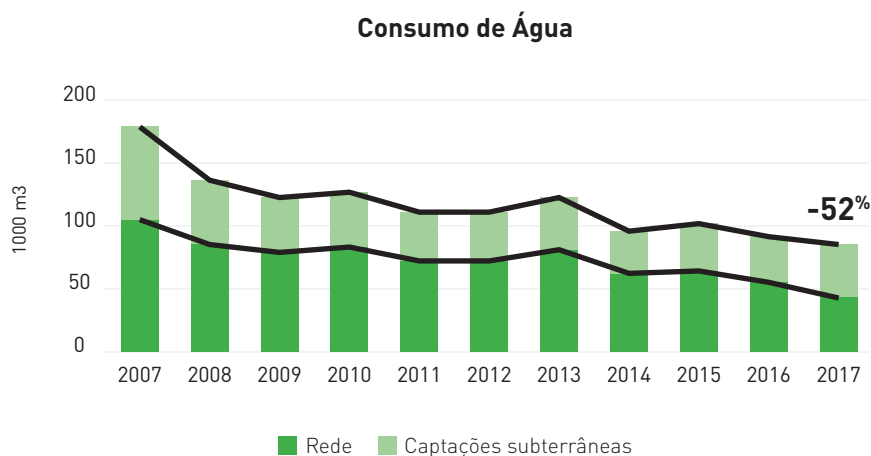


Significa assim que quase metade da água consumida nas instalações da CARRIS foi proveniente de furos e poços, sendo utilizada sempre que possível em lavagens e rega.

Nos últimos anos têm sido implementadas ações no sentido de reduzir o consumo total, maximizando a utilização de água 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.



	2016	2017
Consumo de água segmentado por fonte		
Rede pública	56.058 m³	46.566 m³
Captações subterrâneas	35.379 m³ (TUC=39%)	41.441 m³ (TUC=47%)
Total	91.437 m³	88.007 m³
Total de efluentes líquidos	85.651 m³	79.000 m³

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 ideal, 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, em 2017 teria havido um aumento global do custo na ordem dos 180.000€.

Em 2017 destacam-se ainda:

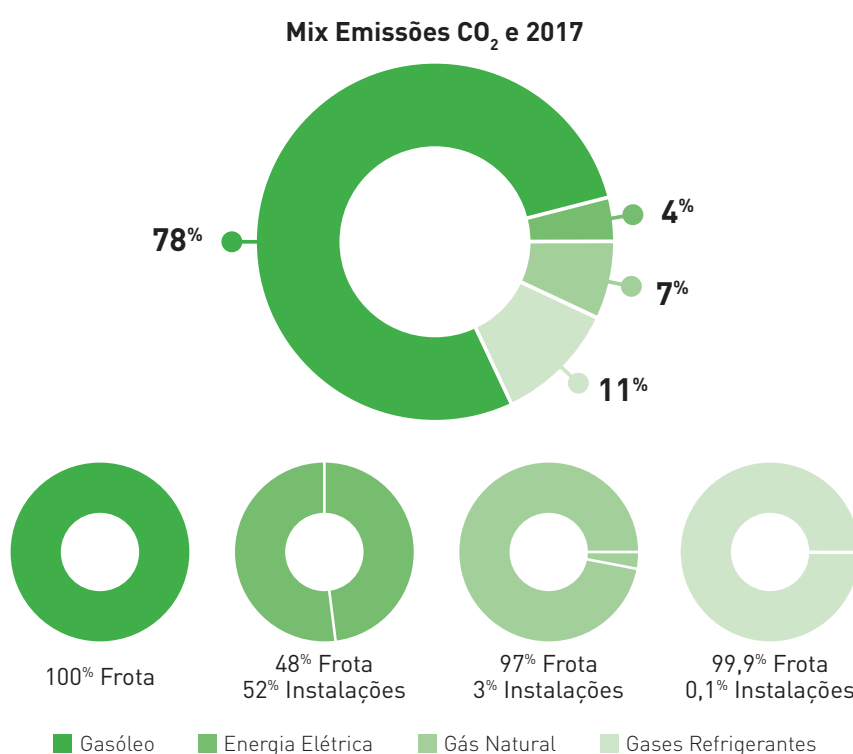
- a renovação da autorização de utilização do furo do Complexo de Miraflores e a obtenção da autorização de utilização do furo da Musgueira
- a renovação das autorizações de descarga dos efluentes líquidos com características industriais nas 5 Estações/Complexos
- a eliminação do pagamento da tarifa de resíduos urbanos, através da fatura da água, no Complexo de Miraflores a partir de junho, o que permitiu evitar o gasto de cerca de 7.200€

Para 2018 pretende-se avaliar a abertura de captação subterrânea no Complexo de Cabo Ruivo, bem como a extensão da rede do furo no Complexo de Miraflores.

6.3. 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 2017 a CARRIS consumiu diferentes formas de energia, conforme já referido, as quais levaram à produção de 47.009 t de CO₂ e³, distribuídos da seguinte forma:



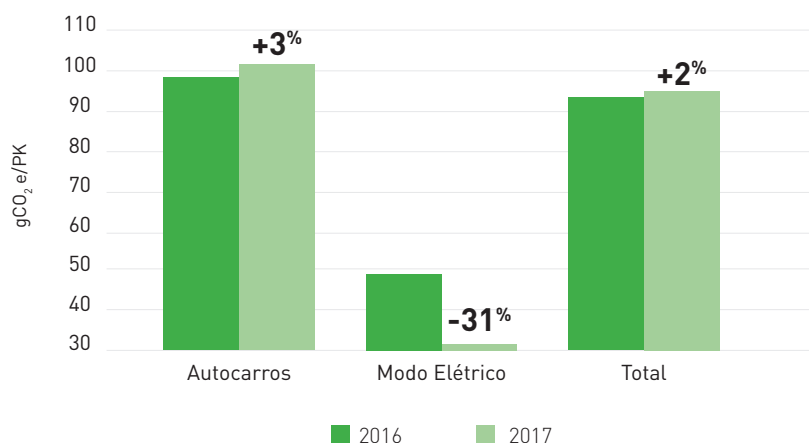
É possível, assim, verificar que cerca de 97% das emissões de CO₂ se deveram diretamente à atividade de transporte, sendo o restante proveniente das atividades de suporte que se realizam nas 5 instalações (Complexos/Estações) que a CARRIS possui.

As emissões de gases refrigerantes estão associadas a situações de fugas que ocorrem nos equipamentos de ar condicionado tanto da frota, como das instalações. Face ao elevado valor do potencial de aquecimento global (PAG⁴) destes gases e à evolução tecnológica que vai existindo, mostra-se necessário avaliar esta situação de uma forma abrangente, quer seja privilegiando gases com menor PAG nas novas aquisições de equipamentos, quer seja por implementar rotinas preventivas de forma a reduzir a ocorrência/amplitude das fugas.

³“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).

⁴Corresponde à relação entre os potenciais de aquecimento de um quilograma de gás com efeito de estufa e de um quilograma de CO₂ num período de 100 anos

Intensidade de Emissões da Frota

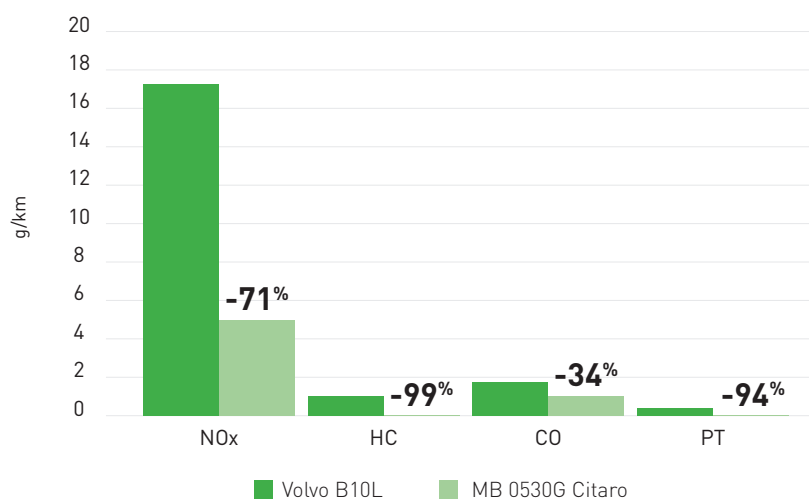


Tendo em consideração a análise feita anteriormente relativamente à intensidade energética da frota, a variação da intensidade de emissões de CO₂ [g CO₂ e/PK] entre 2016 e 2017 apresenta o mesmo tipo de comportamento. De referir que a variação observada no modo elétrico (-1% em termos de energia a que correspondeu -31% em termos de emissões de CO₂ e) ocorreu em virtude de 2016 ter sido um ano muito dependente das energias fósseis para a produção de energia elétrica, tendo o fator de conversão energia/emissões sofrido essa penalização.

Ao nível das emissões poluentes, aquelas 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 e a forma de condução.

Não existindo desde 2010 aquisição de novos autocarros, os fatores de emissão (g/km) de óxidos de azoto (NOx), hidrocarbonetos não queimados (HC), monóxido de carbono (CO) e partículas (PT) não têm variado significativamente. No entanto, da comparação destes mesmos fatores entre o segmento de frota mais antigo (Volvo B10L) e o mais recente (MB 0530G Citaro) as diferenças são consideráveis, o que comprova a evolução que tem havido nos últimos anos ao nível da motorização.

Emissões Poluentes - Autocarros



A aquisição de 250 novos autocarros, prevista para o período 2018-2019, permitirá 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, foram sujeitas a monitorização em 2017 a caldeira dos balneários e a cabina de pintura associada à estação de serviços, ambas localizadas no Complexo de Miraflores. Os resultados obtidos encontraram-se de acordo com os limites legais, sendo que, não havendo alterações no funcionamento destas fontes, as mesmas terão de ser sujeitas a monitorização em 2020.

	2016	2017
Emissões diretas de gases com efeito de estufa (GEE)		
Instalações		
Gás natural	83 t CO ₂	106 t CO ₂
Gases refrigerantes	0 t CO ₂ e	2 t CO ₂ e
Atividade de Transporte		
Gasóleo - Autocarros (inclui biodiesel)	37.360 t CO ₂ +B7	38.506 t CO ₂ +B7
Gás natural - Autocarros	3.288 t CO ₂	3.222 t CO ₂
Gases refrigerantes	5.789 t CO ₂	5.173 t CO ₂
Global CARRIS	46.521 t CO₂	47.009 t CO₂
Emissões indiretas de GEE		
Instalações		
Energia elétrica	1.572 t CO ₂	1.121 t CO ₂
Atividade de Transporte		
Energia elétrica - Tração/modo elétrico	1.436 t CO ₂	1.034 t CO ₂
Global CARRIS	3.007 t CO₂	2.155 t CO₂
Emissões de GEE		
Global CARRIS	49.528 t CO₂	49.165 t CO₂
Intensidade de emissões de GEE		
Instalações		
Autocarros	98,91 g CO ₂ e/PK	101,95 g CO ₂ e/PK
Modo elétrico	48,86 g CO ₂ e/PK	33,56 g CO ₂ e/PK
Total	95,57 g CO₂e/PK	97,17 g CO₂e/PK
Global CARRIS	99,32 g CO₂e/PK	99,95 g CO₂e/PK
Redução de emissões de GEE		
Instalações		
Autocarros	+329 t CO ₂ e (+25%)	-427 t CO ₂ e (-26%)
Modo elétrico	-828 t CO ₂ e (-2%)	+676 t CO ₂ e (+2%)
Global CARRIS	-499 t CO₂e (-1%)	+249 t CO₂e (+1%)
Emissões atmosféricas significativas por tipo		
Fontes fixas - CDV (DL nº 127/2013)		
Autocarros de Serviço Público - média/km	11,8 t	11,6 t
Óxidos de azoto (NOx)	8,84 g/km	8,91 g/km
Hidrocarbonetos não queimados (HC)	0,28 g/km	0,28 g/km
Monóxido de carbono (CO)	1,15 g/km	1,15 g/km
Partículas (PT)	0,15 g/km	0,15 g/km

6.4. Resíduos

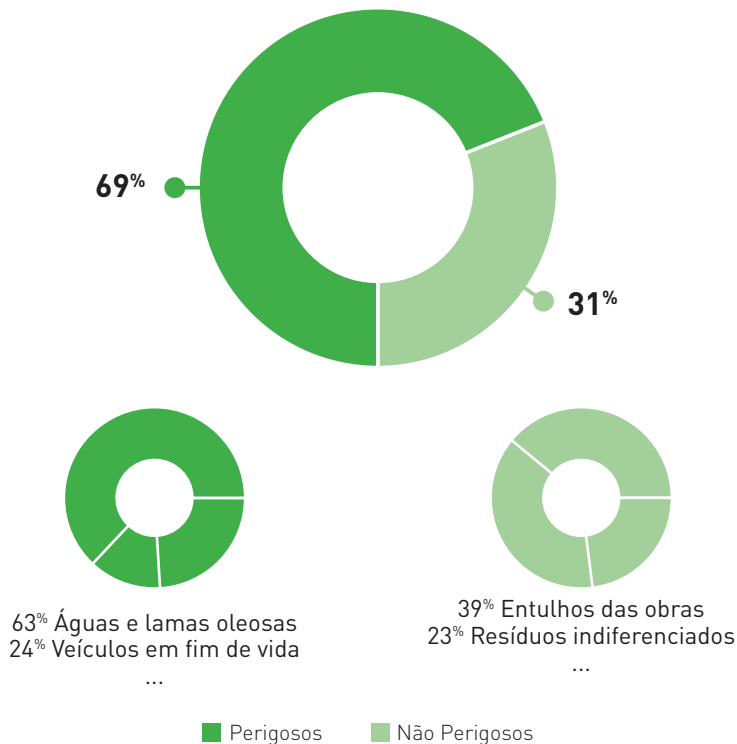
A política de gestão de resíduos que tem vindo a ser seguida, preconiza a preocupação existente em garantir a adequada segregação de resíduos e o seu correto encaminhamento.

Neste âmbito, têm sido desenvolvidas ações de sensibilização sobre separação de resíduos que abrangem tanto colaboradores da CARRIS como alguns 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 2017 a CARRIS produziu 1.110 t de resíduos⁵, distribuídos da seguinte forma:

⁵Incluem-se neste valor os resíduos de cariz não urbano, excluindo-se aqueles que são encaminhados através dos sistemas de recolha municipais e cuja quantificação é feita por estimativa..

Mix Redúduos⁵ 2017



São de destacar as seguintes classes:

- *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 13% da sua produção em 2017, face a 2016.
- *Veículos em fim de vida* - Corresponderam ao abate de 17 autocarros Volvo B10L da 1ª série.
- *Entulhos das obras* - Provenientes habitualmente da manutenção da via férrea, são função das intervenções que ocorram, sendo que em 2017 se observou um aumento de 73% na sua produção em virtude da reparação do Edifício E2 localizado no Complexo de Santo Amaro.
- *Resíduos indiferenciados* - Provenientes quase exclusivamente do Complexo de Miraflores (cerca de 80%) sofreram uma redução de 18% na sua produção entre 2016 e 2017, sendo que numa situação ótima esta classe deveria ser anulada em favor da segregação dos resíduos através de classes menos genéricas.

	2016	2017
Produção de resíduos (não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados)		
Resíduos perigosos		
Acumuladores	10,1 t	4,3 t
Águas e lamas oleosas	552,0 t	479,8 t
Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo	11,6 t	24,0 t
Fluido anticongelante	0,4 t	0 t
Lâmpadas (fluorescentes)	0,5 t	1,4 t
Óleos usados	84,4 t	69,8 t
Solventes	4,4 t	0,8 t
Veículos em fim de vida	0 t	179,2 t
Resíduos hospitalares (Grupos III e IV)	0,43 t	0,04 t
Outros	1,2 t	1,5 t
Resíduos não perigosos		
Metais ferrosos	13,7 t	33,2 t
Vidro	11,7 t	9,7 t
Calços de travão	1,0 t	1,2 t
Borrachas	13,4 t	6,6 t
Papel e cartão	4,2 t	6,5 t
Madeira	24,5 t	14,8 t
Entulho de obras	78,4 t	137,0 t
Resíduos biodegradáveis de Jardim	64,5 t	51,4 t
Resíduos indiferenciados	96,5 t	79,5 t
Outros	11,7 t	9,0 t
Taxa de produção de resíduos perigosos	62%	67%
Taxa de valorização de resíduos	85%	89%

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.

A CARRIS de forma a melhorar o seu desempenho ambiental na gestão dos resíduos, tem privilegiado a contratação de operadores que valorizem os resíduos, sendo que, em 2017, 89% dos resíduos produzidos, excluindo aqueles que foram encaminhados através dos sistemas de recolha municipais e que por isso não são passíveis de influência quanto ao seu destino, foram valorizados.

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

7. ÍNDICE GRI

Diretrizes GRI		Página, link ou conteúdo
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4 - 1	Mensagem do Presidente	pág. 4
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4 - 3	Nome da organização	pág. 5
G4 - 4	Principais marcas, produtos e serviços	pág. 7
G4 - 5	Localização da sede da organização	pág. 5
G4 - 6	País onde opera	pág. 7
G4 - 7	Natureza da propriedade e forma jurídica de organização	pág. 7
G4 - 8	Mercados em que a organização atua (discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários)	pág. 7
G4 - 9	Dimensão da organização	pág. 7, 21, 37
G4 - 10	Número total de empregados por género	pág. 21
G4 - 11	Colaboradores abrangidos por acordo de negociação coletiva	pág. 22
G4 - 12	Cadeia de fornecedores da organização	pág. 33
G4 - 13	Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório	pág. 7
G4 - 14	Abordagem ao princípio da precaução	pág. 16
G4 - 15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	pág. 8
G4 - 16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa	pág. 13
ASPETOS MATERIAIS E LIMITES		
G4 - 17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	pág. 9
G4 - 18	Processo para definição do conteúdo e limites do relatório	pág. 5
G4 - 19	Aspectos considerados materiais na definição do conteúdo do relatório	pág. 6
G4 - 20	Identificação dos aspetos materiais internos e seus limites	pág. 6
G4 - 21	Identificação dos aspetos materiais externos e seus limites	pág. 6
G4 - 22	Efeitos de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	pág. 5
G4 - 23	Mudanças significativas em comparação com períodos anteriores	pág. 7

Diretrizes GRI		Página, link ou conteúdo
ENVOLVIMENTO PARTES INTERESSADAS		
G4 - 24	Identificação das partes interessadas	pág. 19
G4 - 25	Metodologia para identificação e seleção das partes interessadas	pág. 19
G4 - 26	Abordagem para o envolvimento das partes interessadas	pág. 19 - 36
G4 - 27	Principais temas e preocupações das partes interessadas e medidas adotadas	pág. 19 - 36
PERFIL RELATÓRIO		
G4 - 28	Período coberto pelo relatório	pág. 5
G4 - 29	Data do relatório anterior	pág. 5
G4 - 30	Ciclo de emissão de relatórios	pág. 5
G4 - 31	Contactos para questões sobre o relatório ou os seus conteúdos	pág. 5
G4 - 32	Reportar a opção 'in accordance' escolhida pela empresa	pág. 5
G4 - 33	Política e procedimento relativamente à verificação externa do relatório	pág. 5
GOVERNAÇÃO		
G4 - 34	Estrutura de governação da organização	pág. 9 - 10
ÉTICA E INTEGRIDADE		
G4 - 56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	pág. 8
ECONÓMICO		
DESEMPENHO ECONÓMICO		
G4 - EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	pág. 37
G4 - EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	pág. 16
G4 - EC4	Apoio financeiro recebido pelo governo	pág. 37 - 38
PRESENÇA NO MERCADO		
G4 - EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género	pág. 21
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS		
G4 - EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	pág. 28 - 33
G4 - EC8	Impactos económicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	pág. 28 - 33
AMBIENTAL		
ENERGIA		
G4 - EN3	Consumo de energia dentro da organização	pág. 39 - 41
G4 - EN5	Intensidade energética	pág. 39 - 41
G4 - EN6	Redução do consumo energético	pág. 39 - 41
ÁGUA		
G4 - EN8	Consumo total de água, por fonte	pág. 41 - 43

Diretrizes GRI		Página, link ou conteúdo
EMISSIONES		
G4 - EN15	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	pág. 43 - 45
G4 - EN16	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	pág. 43 - 45
G4 - EN18	Intensidade de emissões de GEE	pág. 43 - 45
G4 - EN19	Redução de emissões de GEE	pág. 43 - 45
G4 - EN21	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	pág. 43 - 45
EFLUENTES E RESÍDUOS		
G4 - EN22	Descarga total de água, por qualidade e destino.	pág. 42
G4 - EN23	Peso de resíduos produzidos, por tipo e por método de tratamento	pág. 45 - 46
CONFORMIDADE		
G4 - EN29	Valor monetário de multas significativas decorrentes de não conformidades de leis e regulamentos ambientais	Sem registo de multas
GERAL		
G4 - EN31	Total de investimento e gastos com proteção ambiental	Gestão de resíduos: 135 437,54 € Efluentes líquidos (monitorização): 1 387,44 € Emissões gasosas (monitorização): 430,5 Ruído ambiente (monitorização): 1257,55
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES		
G4 - EN32	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais.	pág. 34
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELATIVOS A IMPACTOS AMBIENTAIS		
G4 - EN34	Número de reclamações relacionadas com impactos ambientais	pág. 36
SOCIAL		
SOCIAL PRÁTICAS LABORAIS		
EMPREGO		
G4 - LA1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	pág. 22
G4 - LA2	Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial	pág. 22
G4 - LA3	Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género	pág. 22
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO		
G4 - LA6	Tipo e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e fatalidades, por região e género	pág. 24 - 25
G4 - LA7	Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais	pág. 16, 24 - 25

Diretrizes GRI		Página, link ou conteúdo
FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO		
G4 - LA9	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por género	pág. 23
G4 - LA11	Percentagem de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria profissional	pág. 24
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES		
G4 - LA12	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	pág. 21
IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS		
G4 - LA13	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	pág. 22
SOCIAL DIREITOS HUMANOS		
NÃO DISCRIMINAÇÃO		
G4 - HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	pág. 19
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS		
G4 - HR12	Número de reclamações relativas a direitos humanos preenchidas, tratadas e resolvidas com recurso a mecanismos formais de queixa	pág. 19
SOCIAL SOCIEDADE		
COMUNIDADES LOCAIS		
G4 - S01	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais	pág. 34 - 36
G4 - S02	Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais	pág. 34 - 36
COMBATE À CORRUPÇÃO		
G4 - S03	Percentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados	pág. 17
G4 - S04	Comunicação e formação em políticas e procedimentos anti-corrupção	pág. 17
G4 - S05	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	pág. 17
CONFORMIDADE		
G4 - S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos	pág. 16
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE		
G4 - S011	Número de reclamações relacionadas com impactos na sociedade	pág. 36

Diretrizes GRI		Página, link ou conteúdo
SOCIAL RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE		
G4 - PR1	Porcentagem de categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança	pág. 17 - 18
G4 - PR2	Número total de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com impactos na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços	pág. 16
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS		
G4 - PR3	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. 31
G4 - PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados	pág. 16
G4 - PR5	Resultados de Avaliação de Satisfação de Clientes	pág. 31
COMUNICAÇÃO E MARKETING		
G4 - PR7	Número total de não conformidades com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	pág. 16
PRIVACIDADE DO CLIENTE		
G4 - PR8	Número total de reclamações registradas relativas à violação da privacidade de Clientes	pág. 32
CONFORMIDADE		
G4 - PR9	Valor monetário de multas significativas de não conformidades com leis relativas à provisão e uso de produtos e serviços	pág. 16



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

Sede Executiva
Al. António Sérgio nº 62,
Complexo de Miraflores
2795-221 Linda-A-Velha

www.carris.pt