

# Relatório de Sustentabilidade 2021

Demonstração Não Financeira





## ÍNDICE

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	4
PERFIL DO RELATÓRIO	6
Conteúdo, limites e aspetos materiais	6
1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO	10
1.1. Síntese histórica	10
1.2. Missão, Visão, Valores e Princípios	14
1.3. Grupo CARRIS	16
1.4. Estrutura Organizacional	18
1.5. Modelo de Governo	20
2. GESTÃO CORPORATIVA	24
2.1. Sistema de Gestão Integrado	24
2.2. Inovação e Desenvolvimento	26
2.3. Relações Nacionais e Internacionais	28
3. RISCOS E OPORTUNIDADES	32
3.1. Combate à corrupção	34
3.2. Segurança	34
3.3. Segurança de Exploração	36
4. PARTES INTERESSADAS	40
4.1. Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes	40
4.2. Colaboradores	42
4.3. Clientes	53
4.4. Fornecedores	58
4.5. Comunidade	61
4.6. Entidades Institucionais	63
4.7. Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT)	64
5. DESEMPENHO ECONÓMICO	68
6. DESEMPENHO AMBIENTAL	72
6.1. Energia	72
6.2. Água	76
6.3. Emissões	78
6.4. Resíduos	82
7. ÍNDICE GRI	86



## I. MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O ano de 2021 ficou marcado pela exigente resposta que a CARRIS teve de dar ao início da retoma à nova normalidade. É um facto que o ano ainda foi muito impactado pelas condicionantes relacionadas com a gestão da pandemia COVID-19, tendo a CARRIS, ainda, registado níveis de procura muito abaixo daquilo que vinha sendo a sua evolução pré-pandemia.

Se por um lado a CARRIS manteve o foco na satisfação das necessidades dos seus clientes, por outro as prioridades da empresa foram condicionadas, e tornou-se premente a adaptação da oferta do serviço por forma a cumprir todas as diretivas aplicadas pela Autoridade de Saúde, no sentido de diminuir o risco de contágio, quer entre colaboradores, quer clientes.

Ainda assim, a CARRIS procurou manter, no possível, a sua estratégia de expansão em curso. Com o empenho de todos foi possível aumentar a oferta ao cliente em mais de 6%. Foi possível lançar novas carreiras, incluindo carreiras de Bairro, com vista a abranger a maior distribuição geográfica possível e manter em curso o processo de renovação da frota de serviço público, sempre recorrendo a energias mais limpas.

Apesar dos constrangimentos, foi possível concluir o recrutamento de 87 tripulantes e rececionar novos autocarros com energias mais limpas.

A CARRIS tem sempre presente uma política de rigor e equilíbrio, focada no cliente, na 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 (*stakeholders*), 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. O referido normativo determina a necessidade de um conjunto de entidades, entre as quais se enquadra a CARRIS, terem de apresentar um relatório que descreva informações não financeiras, com o objetivo de tornar pública a 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.

O presente relatório, de carácter anual, refere-se ao período compreendido entre 1 de janeiro de 2021 e 31 de dezembro de 2021, fornecendo, no entanto, dados dos anos antecedentes por forma a cumprir o princípio da comparabilidade, demonstrando a atividade da CARRIS num ano ainda marcado pelos constrangimentos impostos pela Pandemia COVID-19, mas com alguns períodos de retoma, associados aos períodos de desconfinamento que se foram verificando ao longo do ano. Encontra-se disponível no site da empresa o último relatório, referente à atividade desenvolvida em 2020, não havendo nenhuma alteração ao seu conteúdo.

Para esta edição de 2021, o presente Relatório foi preparado de acordo com as Diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão Standard, na opção “De acordo – Essencial”, não sendo realizada verificação externa.

*Para qualquer esclarecimento adicional:  
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.  
Rua 1º de Maio, N.º 103, 1300-472 Lisboa  
(+351) 213 500 115  
atendimento@carris.pt*

**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 aspetos definidos pela Global Reporting Initiative, avaliando a sua importância para o negócio e para as respetivas Partes Interessadas.

Nesse sentido foram identificados os seguintes aspetos materiais para a CARRIS e suas Partes Interessadas:

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

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







# 1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

” Após um ano de 2020 caracterizado pelo surgimento da pandemia COVID-19, onde foram tomadas diversas medidas de segurança (...) ”



## 1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

### 1.1. Síntese Histórica

A Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A., fundada em 18 de setembro de 1872, teve 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

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 nº 174/2014, de 5 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 86-D/2016, de 30 de dezembro, a partir de 01.02.2017, o que concerne a 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 referido diploma. Este determinou, também a partir de 01.02.2017, a transmissão de todas as ações representativas do capital social da CARRIS, a universalidade de direitos e obrigações, do Estado para o Município de Lisboa, incluindo as participações sociais da empresa.

No seguimento das alterações verificadas, foi aprovada pela Assembleia Municipal de Lisboa (AML) a 25 de maio de 2017, a 2ª alteração ao Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Coletivo à Superfície de Passageiros, celebrado entre a Câmara Municipal de Lisboa (CML) e a CARRIS, obtendo, em 13 de setembro de 2018, o parecer positivo da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes e, em 1 de outubro de 2018, o visto do Tribunal de Contas, incluindo o Aditamento, onde constam os encargos plurianuais aprovados pela CML e AML, associados aos investimentos previstos pela CARRIS no seu Plano de Atividades e Orçamento.

Os acontecimentos dos últimos anos, vieram possibilitar uma gestão mais integrada da mobilidade urbana e da via pública da cidade de Lisboa, encontrando-se definida uma estratégia de modernização e de melhoria contínua para a empresa, assente em três pilares fundamentais:

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

Após um ano de 2020 caracterizado pelo surgimento da pandemia COVID-19, onde foram tomadas diversas medidas de segurança que afetaram a vida de todos os portugueses, o ano de 2021 iniciou-se com um aumento exponencial de casos, levando à renovação do Estado de Emergência e a um novo confinamento geral, a 15 de janeiro. Com o objetivo primordial de limitar a propagação da pandemia e proteger a saúde dos portugueses, o Governo decretou medidas extraordinárias, assegurando as cadeias de abastecimento dos bens e serviços essenciais.

Destas medidas, destaca-se o dever geral de recolhimento domiciliário, o encerramento de um conjunto de instalações e estabelecimentos, a obrigatoriedade da adoção do regime de teletrabalho sempre que as funções profissionais o permitissem, assim como a suspensão de atividades de comércio a retalho e de prestação de serviços em estabelecimentos abertos ao público, com exceção dos estabelecimentos autorizados. Medidas que, em muito, impactam com o serviço da CARRIS, na medida em que a procura registou uma elevada diminuição.

A partir de 15 de março deu-se início ao processo de desconfinamento progressivo, com abertura das escolas até ao 1º ciclo, mas ainda com restrições nas deslocações, sobretudo na semana da Páscoa. A partir desse período, foram retomando à normalidade a maioria dos serviços, restaurantes e estabelecimentos de ensino, com as devidas precauções e medidas, com revisão semanal, para minimizar o impacto do vírus no país.

Em termos de oferta de serviço a CARRIS aplicou as medidas específicas para Transportes Públicos em conformidade com as orientações da Direção Geral de Saúde. Contudo algumas carreiras e serviços foram suspensos, como é o caso do elevador de Sta. Justa. A CARRIS assumiu e reforçou o seu papel de serviço público essencial, tendo mantido a oferta aos clientes, de acordo com as necessidades identificadas, incluindo reforços de oferta para as situações em que tal se justificou.



## 1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

Com a evolução favorável do processo de vacinação, que no mês de setembro atingiu cerca de 85% da população portuguesa com a vacinação completa, a taxa de incidência decresceu, o que levou o Governo a anunciar no final do referido mês, a 3º fase de desconfinamento, com alívio das restrições anteriormente aplicadas. No decorrer do mês de setembro, mantiveram-se as medidas impostas a 23 de agosto, nomeadamente o aumento do limite máximo de lotação dos estabelecimentos comerciais, de restauração e dos eventos para 75%, enquanto que nos transportes públicos deixou de haver limites na lotação, situação esta que se refletiu no aumento da procura.

No entanto, a partir de outubro de 2021, a situação epidemiológica voltou a agravar-se, por consequência da situação europeia, levando o Governo a decretar situação de alerta até 30 de novembro. Ainda nesse mês, aprovou também o reforço de algumas medidas para contenção da propagação da pandemia, e reiterou a necessidade de reforço vacinal. Em dezembro, a entrada do inverno, a proximidade da época festiva e a intensificação da pandemia na Europa, levaram o Governo a decretar o Estado de Calamidade, com novas medidas de contenção, mais rígidas no período pós festividades.

Desde março de 2020, que foram reforçadas as medidas de limpeza dos veículos e lojas, que culminou na atribuição do selo COVID SAFE, em agosto de 2020, tendo obtido a renovação do mesmo em janeiro e agosto de 2021, sendo assim validado por uma entidade externa de certificação, que as medidas adotadas são as adequadas ao contexto, reforçando a segurança de quem diariamente utiliza os serviços da empresa, destacando-se as seguintes:

- Reforço da higienização e limpeza dos veículos e lojas;
- Redução da lotação das lojas para 1/3 da capacidade e da frota para 2/3, tendo esta medida sido eliminada a partir de agosto, passando assim a lotação a 100%;
- Reforço da oferta de serviço público nos vários horários e carreiras;
- Obrigatoriedade da utilização de máscara por clientes e trabalhadores dentro das lojas e dos veículos;
- Colocação de marcas no pavimento de forma a cumprir as distâncias de segurança;
- Isolamento do posto de trabalho de motoristas e guarda-freios para garantir a proteção dos passageiros e dos trabalhadores;
- Distribuição de equipamentos de proteção individual (máscaras, luvas e gel desinfetante) a todos os trabalhadores;
- Colocação de barreiras físicas de acrílico nos balcões de atendimento;
- Disponibilização de testes antigénio aos colaboradores, com reforço da importância da testagem quinzenal, como medida preventiva.

As medidas adotadas pela empresa têm sido alvo de constantes atualizações, conforme as diretrizes das Autoridades de Saúde, relacionadas com a evolução da pandemia na cidade de Lisboa. Por parte da CARRIS continuaram e irão continuar a ser garantidas todas as condições de higiene e segurança, reforçando se necessário os meios para tal, no sentido de prevenir possíveis contágios, quer de colaboradores, quer de clientes.

No final de 2021 a empresa disponibilizava à cidade de Lisboa 97 carreiras de autocarros (6 da “rede da madrugada”), 6 carreiras de elétricos, 3 ascensores e 1 elevador, num total de 806 veículos, contribuindo para a sua operação os seus 2627 colaboradores.





## 1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

### 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 de as gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades.

#### *Visão*

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

#### *Princípios e Valores Estruturantes*

A CARRIS tem como princípios estruturantes da sua missão, o desenvolvimento sustentável, 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 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;
- Integrar os aspetos da responsabilidade social no sistema de gestão integrado;
- 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.

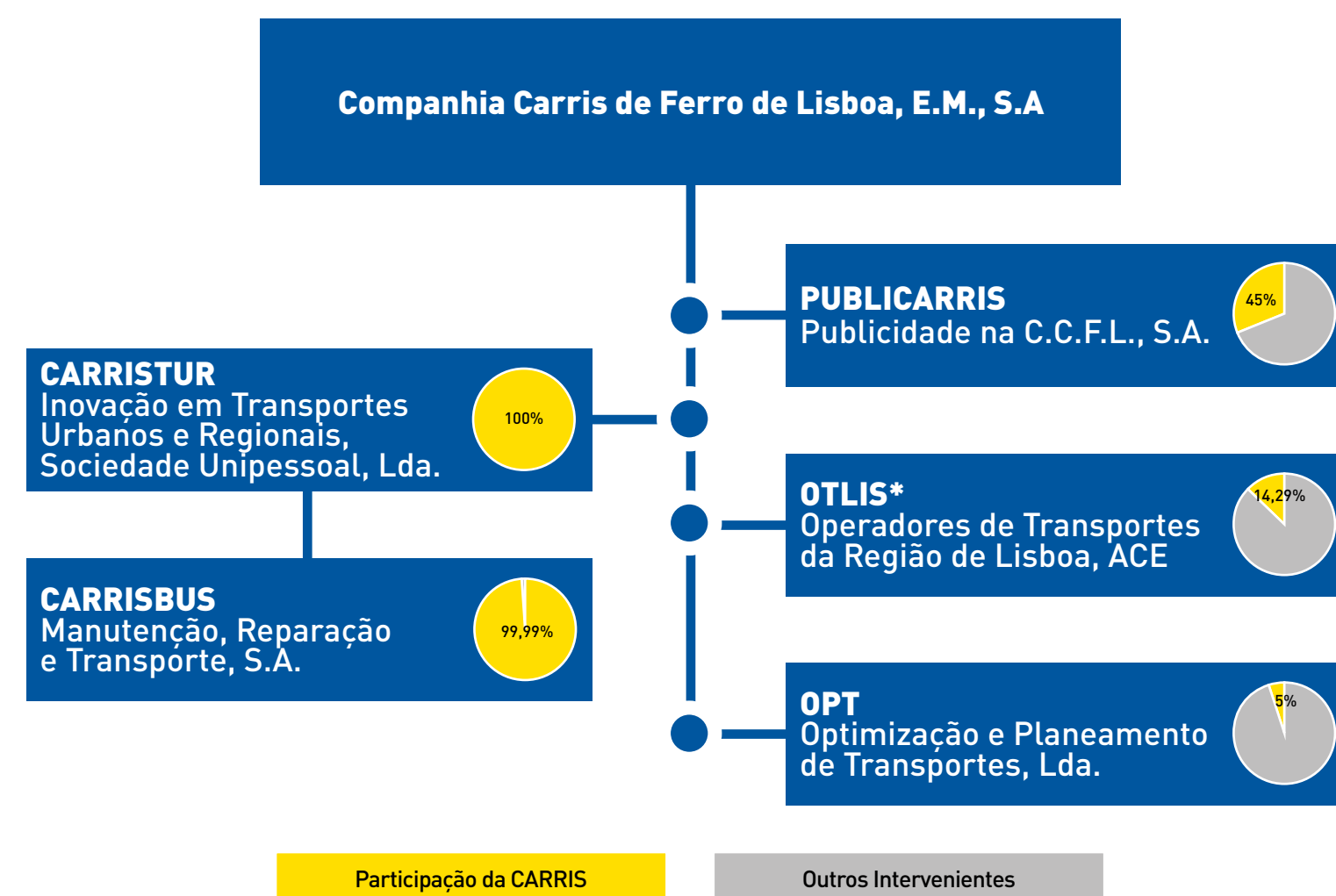




## 1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

### 1.3. Grupo CARRIS

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



\* A Oltis foi dissolvida a partir de 17 de fevereiro de 2021 por via da criação da TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.

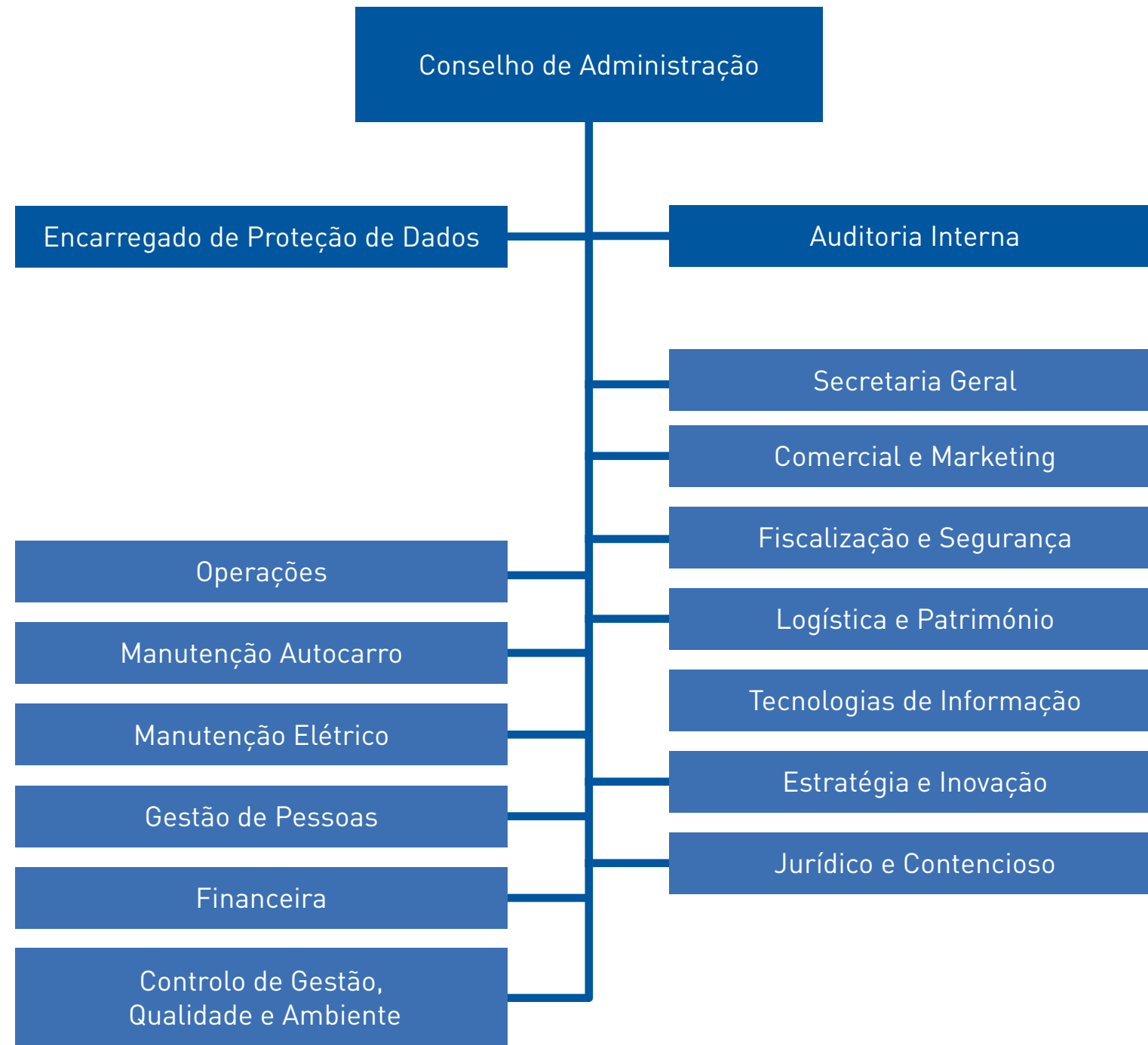




## 1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

### 1.4. Estrutura Organizacional

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





## 1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

### 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, em conformidade com os seus estatutos em vigor são compostos por:

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

A CARRIS elabora, anualmente, um Relatório do Governo Societário, disponível no site da empresa – [www.carris.pt](http://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)

- Encarregado de Proteção de Dados
- Auditoria Interna
- Secretaria Geral
- Direção de Fiscalização e Segurança
- Gabinete Jurídico e Contencioso
- Gabinete de Estratégia e Inovação

#### 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







## 2. GESTÃO CORPORATIVA

**”** *A CARRIS tem implementado um processo de acompanhamento e certificação de carreiras, como ferramenta para assegurar que são prestados os níveis de serviço adequados (...)* **”**



## 2. GESTÃO CORPORATIVA

### 2.1. Sistema de Gestão Integrado

O ano de 2021 continuou a ser fortemente marcado pelo contexto da pandemia COVID-19, que afetou de forma muito intensa a maioria dos setores de atividade, incluindo o setor dos transportes de passageiros, onde a CARRIS se insere. A situação de pandemia gerou impactos negativos sobretudo nas componentes económica, financeira e social da Empresa, com uma queda abrupta no nível da procura (passageiros) e, conseqüente, diminuição da receita.

Apesar deste impacto da COVID-19 e da pandemia ter trazido inúmeros desafios na gestão da Empresa, que até então não tinham surgido, verificou-se que o Sistema de Gestão Integrado (SGI) que a CARRIS tem implementado apresenta robustez e continua a permitir à organização adotar um modelo de gestão para a melhoria contínua dos seus processos.

Em 2021 manteve-se a certificação das duas vertentes do SGI - Qualidade e Ambiente - de acordo com as normas de referência NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015. A CARRIS obteve ainda, pela primeira vez, a certificação de uma nova vertente do SGI - Segurança Rodoviária.

A CARRIS tem implementado um processo de acompanhamento e certificação de carreiras, como ferramenta para assegurar que são prestados os níveis de serviço adequados ao cliente e assumindo o compromisso de melhoria contínua da sua prestação. Este processo tem como base as normas portuguesas, que especificam requisitos da qualidade da prestação do serviço (regras, características e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço): a NP 4493:2010 (Transporte público de passageiros - Linha de autocarros urbanos. Características e fornecimento do serviço) e a NP 4503:2012 (Transporte público de passageiros - Linha de elétricos urbanos. Características e fornecimento do serviço). Em 2021, a CARRIS manteve 46 linhas certificadas por estas normas, das quais 45 são linhas de autocarro e uma linha de elétrico.

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

A CARRIS, na sua política de gestão, compromete-se a dar resposta integral às suas obrigações de conformidade, nomeadamente requisitos legais, normativos e compromissos assumidos com as partes interessadas. Neste sentido, encontra-se implementado um método sistemático de avaliação de requisitos legais, nomeadamente nas matérias de qualidade, ambiente e segurança e saúde dos trabalhadores.

De forma a cumprir com as suas obrigações de conformidade é implementado um conjunto vasto de medidas de controlo operacional, com foco na aferição e melhoria da qualidade do serviço prestado, na melhoria do desempenho ambiental, na manutenção de adequadas condições de trabalho, contribuindo para a evolução sustentada da CARRIS.



## 2. GESTÃO CORPORATIVA

### 2.2. Inovação e Desenvolvimento

No ano de 2021 deu-se continuidade ao trabalho em diversos projetos de inovação e desenvolvimento na CARRIS, alguns dos quais que já se haviam iniciado em anos anteriores. Estes projetos vêm reforçar o posicionamento da CARRIS como um dos principais players nacionais em matéria de inovação em mobilidade urbana, reconhecida por uma crescente participação em projetos europeus e parcerias com instituições do sistema científico nacional.

Em matéria de projetos co-financiados pela União Europeia destacam-se:

- As atividades do projeto MOBIL.T, coordenado pela TML- Transportes Metropolitanos de Lisboa, em que a CARRIS tem vindo a transformar os seus sistemas e equipamentos embarcados de bilhética com vista à validação de títulos de transporte por telemóvel; neste âmbito estão também a ser realizados pilotos e provas de conceito com vista a potenciar o lançamento de soluções comerciais deste tipo num futuro próximo.
- Atividades do projeto C-STREETS, coordenado pelo IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes, onde, apesar das restrições provocadas pela pandemia COVID-19 se avançou na aquisição de sistemas de contagem de passageiros e com a realização de um projeto-piloto do sistema de transporte a pedido 'XBUS', que decorreu de junho a dezembro na zona das Avenidas Novas.
- O projeto 'Urban Innovative Actions' VoxPop, em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa e outros parceiros de mobilidade da cidade, que visa a criação de sistemas de partilha de dados de mobilidade, e onde a CARRIS está a construir uma ferramenta de apoio à deslocação de utilizadores vulneráveis e uma ferramenta de recolha de feedback dos seus clientes.
- Foi finalizado o projeto europeu Shift-2-MaaS, em que foi testada uma solução internacional de Mobilidade-como-um serviço (MaaS) em diversas cidades europeias, incluindo uma demonstração na área metropolitana de Lisboa.
- O projeto Europeu TRIPS onde estão a ser desenvolvidos e testados processos de cocriação envolvendo operadores de transporte e utilizadores com diferentes tipos de deficiência, com vista a criar soluções digitais que melhorem a mobilidade destes.
- Foi iniciado o projeto europeu TANGENT que tem por ambição o desenvolvimento de ferramentas de otimização e coordenação de tráfego de forma dinâmica numa perspetiva multimodal, considerando a presença na via de veículos autónomos e não autónomos.

- Foi iniciado o projeto MULTIDEPART, financiado pelo European Institute of Technology, Urban Mobility Knowledge Innovation Community e que tem por objetivo desenvolver ferramentas para planear, gerir e monitorizar soluções de Demand Responsive Transport (DRT), que serão aplicadas em Lisboa, Barcelona e Thessalonikí, com o objetivo de informar autoridades de transportes e apoiar operadores de transportes na harmonização e implementação de sistemas de DRT na Europa.
- Foi iniciado o projeto eULTIMATE, financiado pelo European Institute of Technology, Urban Mobility Knowledge Innovation Community que tem como objetivos o desenvolvimento de uma ferramenta de apoio à decisão (DST) para conceber sistemas otimizados de carregamento para autocarros elétricos e quantificar o impacto que esses veículos têm para os operadores e demais stakeholders.
- Foi iniciado o projeto SAFEBUS, coordenado pela UITP e que pretende promover a melhoria da proteção dos espaços públicos na União Europeia através do reforço de medidas de sensibilização e formação dos stakeholders para a problemática das ameaças e riscos de ataques terroristas nos sistemas de transporte público, tendo como principais públicos-alvo os operadores de autocarros e os passageiros.
- Foi iniciado o projeto EEA Grants Hub Criativo do Beato, coordenado pela Startup Lisboa e no âmbito do qual se pretende lançar o "Beato BioBus", um caso de utilização de óleos alimentares usados recolhidos no Hub Criativo do Beato, em residências e junto da comunidade local, para produção de biodiesel e seu uso em carreiras de autocarro que servem o Hub Criativo do Beato.

A CARRIS desenvolveu ainda um conjunto de outros projetos de inovação, designadamente em matéria do combate à fraude, em parceria com a Universidade de Coimbra e deu-se continuidade a dois projetos com start-ups que haviam sido identificadas na participação no programa de aceleração de start-ups 'Smart Open Lisboa', cujos produtos e serviços foram testados em 2021.

Durante o ano foram submetidas candidaturas a instrumentos de financiamento nacionais e comunitários, dando sequência ao trabalho realizado em anos anteriores. Em particular foi apresentada e aprovada a candidatura do projeto SAFEBUS.



## **2. GESTÃO CORPORATIVA**

### **2.3. Relações Nacionais e Internacionais**

Em 2021, apesar da pandemia limitar a possibilidade de participação física em reuniões e eventos, a CARRIS manteve a sua participação em diferentes entidades nacionais e internacionais, procurando assim dar oportunidade aos seus dirigentes e técnicos de fomentarem o networking, formação e acesso a informação nas suas áreas de atividade. Destaca-se a manutenção da participação no IBBG - International Bus Benchmarking Group e em diversos grupos de trabalho da UITP - Union Internationale du Transport Public, que dão relevância internacional ao trabalho da CARRIS. Deve ainda destacar-se o facto da CARRIS estar a acompanhar, em parceria com o Município de Lisboa, diversas atividades no âmbito da POLIS – Cities and Regions for Transport Innovation, entidade da qual a cidade de Lisboa é associada.

Foram realizadas apresentações e participações da CARRIS em inúmeros eventos internacionais, a maior parte dos quais em formato digital, com destaque para a Conferência CRP Shaping the Future of Mobility, o webinar da URBACT “Mobility and public space practices towards sustainability and livability”, o “Smart Ticketing and Digital Services Forum” organizado pela Calypso Networks Association, a UITP Latin America Week 2021 ou o curso da UITP “Bus Elétrico - Ônibus elétrico”.







### 3. RISCOS E OPORTUNIDADES

**”** A CARRIS  
*reconhece como boa  
prática societária  
o enquadramento  
da comunicação de  
irregularidades. Numa  
perspetiva de prevenção,  
(...) ”*



### 3. RISCOS E OPORTUNIDADES

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado (SGI) implementado na CARRIS, em 2021 foi seguida a metodologia para a análise de riscos e oportunidades, definida e implementada de acordo com os referenciais internacionais ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 39001:2017. Esta metodologia, transversal a toda a organização, tem como finalidade a criação e proteção de valor na empresa, contribuindo para a melhoria do desempenho e a concretização dos objetivos definidos. Pretende-se identificar fatores em todos os processos e atividades, que possam constituir riscos e oportunidades, de forma a permitir a sua análise e decisão sobre os mesmos.

A Empresa integra na sua gestão estratégica e operacional o pensamento baseado no risco, com vista a determinar os fatores suscetíveis de provocar desvios aos seus objetivos e maximizar as oportunidades que surgem. Em 2019, entrou em vigor na CARRIS a norma interna que estabelece a metodologia para a análise de riscos e oportunidades, incluindo a identificação e avaliação dos riscos e oportunidades, bem como a determinação das ações para tratamento dos mesmos. A determinação e avaliação de riscos e oportunidades é efetuada, numa primeira fase, a nível macro, identificando riscos e oportunidades com impacto potencial na estratégia e cumprimento dos objetivos definidos para a Empresa. Posteriormente, é efetuada a mesma análise por processo, aumentando o nível de detalhe em cada processo e/ou atividade da CARRIS, sempre que se justifique.

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

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

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

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

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

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

Em 2021, identificou-se a necessidade de revisão das matrizes de identificação e avaliação dos riscos e oportunidades, de forma a adaptá-las tendo em conta três principais fatores:

- Situação pandémica devido à COVID-19;
- Implementação do sistema de gestão de segurança rodoviária; e
- Novas infraestruturas nas instalações da CARRIS.



### 3. RISCOS E OPORTUNIDADES

#### 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 proativa na vigilância e deteção de situações de fraude e corrupção, quer pela via da sensibilização dos colaboradores, quer pela difusão de normativos internos que assegurem e promovam comportamentos profissionais éticos, nomeadamente o Código de Ética, 4.ª edição, o Plano e o Relatório de Execução Anual de Prevenção dos Riscos de Gestão incluindo os Riscos de Corrupção, Infrações Conexas e Conflitos de Interesses, 2.ª versão, publicados no seu site [www.carris.pt](http://www.carris.pt).

Durante o ano de 2021, foi concretizada a auditoria ao processo dos fundos fixos de caixa e auditoria à cibersegurança, monitorização do sistema de gestão de Compliance das obrigações legais e asseguradas as auditorias técnicas aos veículos de serviço público no âmbito da segurança de exploração. Foram ainda elaborados dois projetos de consultoria (processo dos projetos cofinanciados e processo de reporte da direção de fiscalização e segurança).

Importa destacar, também, a atividade de acompanhamento de auditorias externas realizadas por órgãos de fiscalização, tendo sido submetidas a avaliações de riscos todas as Direções/Gabinetes da CARRIS, conforme diretrizes definidas no Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os riscos de Corrupção, Infrações Conexas e Conflitos de Interesses.

#### 3.2. Segurança

No decorrer de 2021, a CARRIS procedeu à implementação de várias medidas que potenciam a Segurança, nas suas várias vertentes, quer das suas instalações, quer dos colaboradores, fornecedores e clientes que destas usufruem, nomeadamente:

- Instalação de equipamentos (CCTV, intrusão, SADI, leitura de matrículas) no âmbito do projeto Sistema Integrado de Segurança, nas várias instalações da CARRIS (Santo Amaro, Miraflores, Cabo Ruivo, Pontinha, Musgueira e loja Arco do Cego), dando-se por concluída a fase 1 do projeto;
- Gestão do serviço de vigilância humana;

- 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 sistemas automáticos de deteção de incêndios;
- Controlo e renovação de equipamentos de primeira intervenção, no domínio da segurança contra incêndios de edifícios e frota;
- Atualização das Estruturas de Emergência das várias instalações e realização de vários exercícios / simulacros;
- Articulação estreita com o Regimento de Sapadores Bombeiros de Lisboa – RSB, que tem sido evidenciada pela continuidade da realização de 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, com especial enfoque na divulgação dos Planos de Emergência Internos (aprovados pela ANEPC);
- Manutenção dos sistemas de CFTV na frota e instalações fixas;
- Tratamento e retenção de imagens do CFTV na frota dando uma resposta rápida aos pedidos das Autoridades Policiais e das Autoridades Judiciais;
- Colaboração na realização de ações de formação da Unidade Especial de Polícia, nas instalações da CARRIS (Estação da Musgueira), simulando atuações de abordagem a autocarros com existência de reféns e com desacatos graves a bordo. Tais formações contribuem para que os agentes daquela unidade especial estejam habilitados, em caso de necessidade, a abordarem os autocarros, em serviço público, que eventualmente sejam alvo deste tipo de cenário, tendo sido fornecidas informações relativas ao funcionamento técnico dos veículos.
- Atualização das Medidas de Autoproteção no cumprimento das condições de segurança contra incêndio estipuladas no Regime Jurídico de SCIE (RJSCIE), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 123/2019 de 18 de outubro e o Regulamento Técnico de SCIE (RT-SCIE), aprovado ao abrigo do referido Regime Jurídico, pela Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro, com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 135/2020, de 02 de junho.



### 3. RISCOS E OPORTUNIDADES

#### 3.3. Segurança de Exploração

No final do primeiro trimestre de 2021, foram desencadeadas ações no sentido de promover maior foco em aspetos relacionados com a promoção da Segurança Rodoviária, em particular no âmbito dos esforços da Empresa na implementação da estratégia de segurança rodoviária zero-30 e da implementação do sistema de gestão de segurança rodoviária, criando as condições para a melhoria contínua dos indicadores de sinistralidade, bem como a redução dos respetivos impactos, seja ao nível das consequências humanas e materiais, seja ao nível do serviço público prestado.

Ao longo de 2021, manteve-se o acompanhamento a ocorrências de exploração no âmbito do vandalismo e segurança (*security*), mantendo a articulação com as forças de segurança, em particular com a PSP, caso tais ocorrências possam contribuir para o aumento do risco de acidente, com o objetivo de tornar o transporte público, por si produzido, mais seguro para os Clientes, Tripulantes e Material Circulante.

De igual forma, a CARRIS continuou a definir objetivos estratégicos, “roadmaps” e orientações plurianuais, incluindo a elaboração do Plano Anual de Segurança de Exploração, com particular ênfase na temática da segurança rodoviária. A análise e tratamento de dados das ocorrências de acidentes e de incidentes na CARRIS, averiguando as respetivas causas e circunstâncias e propondo eventuais medidas para minimizar os impactos negativos dos mesmos, é outra das missões de extrema importância que se mantiveram durante o ano em apreço.

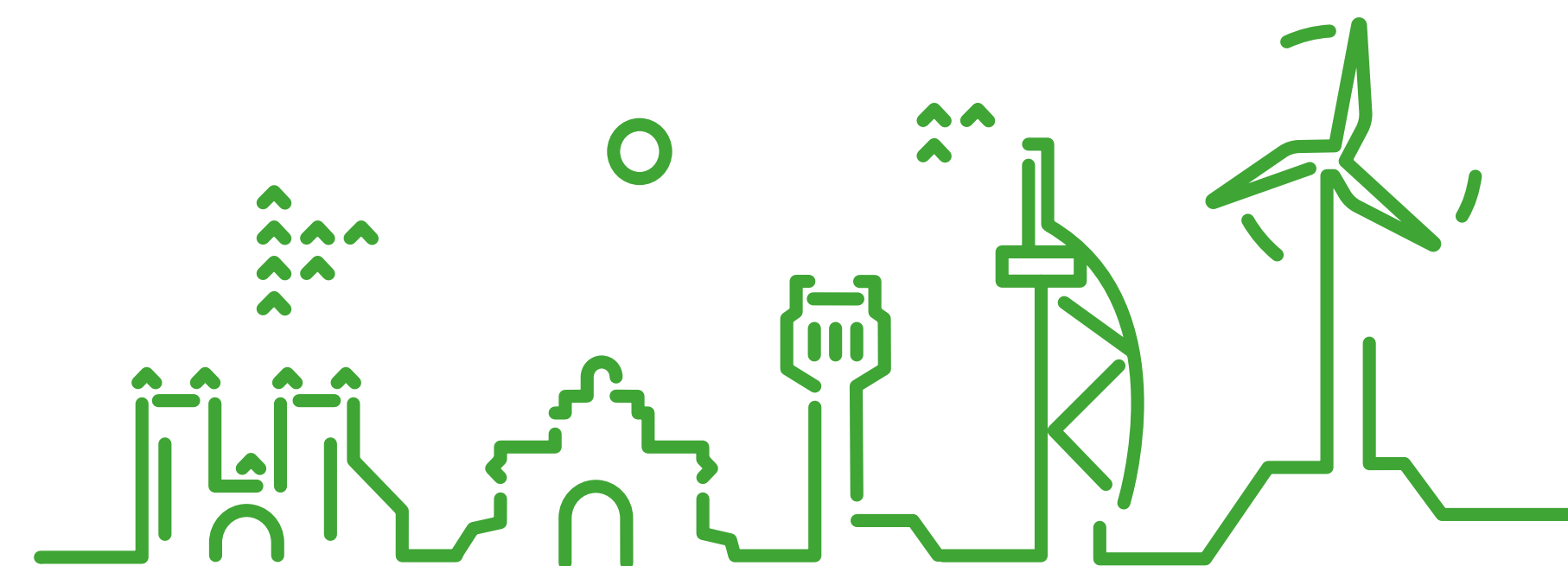
Ao longo de 2020 e 2021, a CARRIS desenvolveu e certificou, processo concluído em outubro de 2021, o seu “Sistema de Gestão de Segurança Rodoviária”, SGSR, pela Norma NP ISO 39001:2017. Com o desenvolvimento e implementação deste projeto, tendo em consideração a melhoria contínua dos indicadores, a CARRIS procura reduzir a sua sinistralidade rodoviária, de forma sustentada e progressiva.

Associado ao tema da melhoria contínua da “Segurança Rodoviária”, o Conselho de Administração aprovou um documento estratégico, denominado “Estratégia Segurança Rodoviária CARRIS Zero-30”, o qual, em paralelo com o processo de melhoria contínua imposto pela certificação obtida, irão conduzir as políticas, bem como à adoção de medidas, conducentes à persecução dos objetivos predefinidos para os próximos 10 anos. No referido documento, encontram-se inscritos 4 objetivos para a década, definidos face ao ano de 2019 (ano de referência, pré-pandemia):

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

Adicionalmente, no âmbito da prevenção de acidentes, a CARRIS possui uma Comissão de Inquérito a Acidentes Graves, CIAG, ativada sempre que ocorra algum acidente, que pela sua severidade, impacto e gravidade, implica uma análise mais pormenorizada das respetivas causas, bem como a proposição de apresentar eventuais recomendações, com vista à minimização de risco em situações similares futuras. Em 2021, a CIAG foi acionada para proceder à averiguação de 6 acidentes, considerados graves, tendo culminado na apresentação de um conjunto de recomendações de melhoria, com a consequente redução do risco rodoviário.

Paralelamente, em 2021, mantiveram-se as visitas técnicas no âmbito da segurança de exploração, incluindo autocarros e elétricos, que podem ser realizadas em serviço ou em parque. Nas visitas técnicas em serviço são observados aspetos relacionados com o perfil do percurso e do comportamento/atitude do tripulante, que possam elevar o risco de acidente ou de incidente (*security*). No caso de visitas técnicas a viaturas em parque, observa-se o estado de conservação do material circulante, aspeto também verificado nas visitas em serviço. Durante 2021 foram realizadas 921 visitas técnicas, envolvendo 708 viaturas (em 213 casos ocorreu o follow-up, embora com espaçamento temporal adequado, ou seja, superior a 6 meses), quer estacionadas em Parques (Estações), quer em terminais de carreira, quer em serviço (carreira). Neste caso, por causa da situação pandémica, foi dada primazia às visitas em parque, por razões sanitárias, sendo prejudicada a avaliação do estilo de condução, que normalmente é efetuada. Ao longo do ano, foram auditadas 69 viaturas em serviço (52 autocarros e 17 elétricos).







## 4. PARTES INTERESSADAS

” A CARRIS tem  
como premissa a não  
discriminação e respeito  
por todas as suas partes  
interessadas (...) ”



## 4. PARTES INTERESSADAS

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

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

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

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

A CARRIS tem como premissa a não discriminação e respeito por todas as suas partes interessadas, seguindo os compromissos implícitos no Pacto Mundial das Nações Unidas, “Global Compact” e em 2021 não foram identificados casos de discriminação, nem queixas relativas a direitos humanos.

### 4.1. Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes

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

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

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

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

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

Durante o ano de 2021, apesar do contexto, a CARRIS manteve o seu serviço ativo, cumprindo as imposições do seu acionista no que aos serviços mínimos definidos concerne, tendo mantido níveis de oferta acima do ano anterior, permitindo aos clientes um serviço com maior distanciamento social.

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



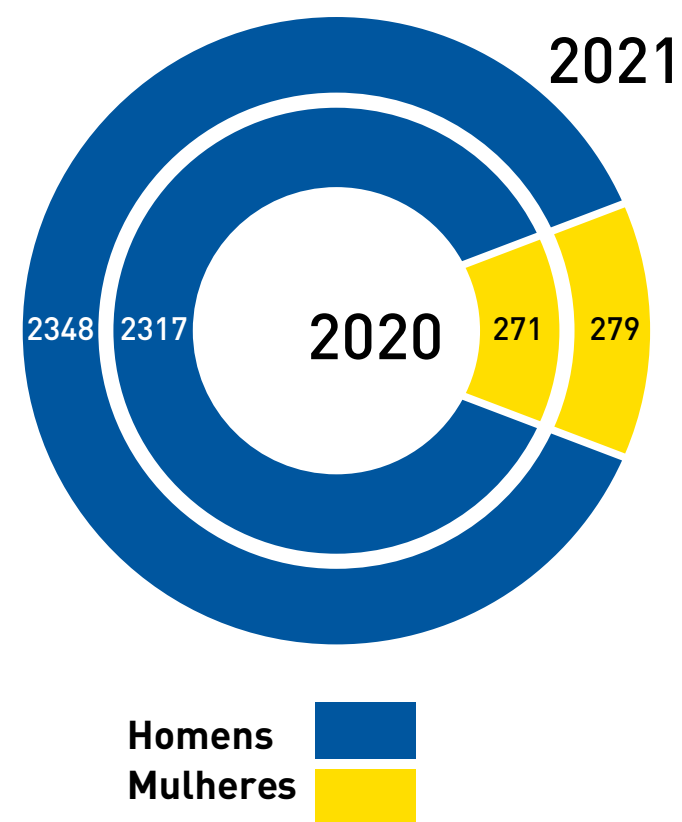
4. PARTES INTERESSADAS

4.2. Colaboradores

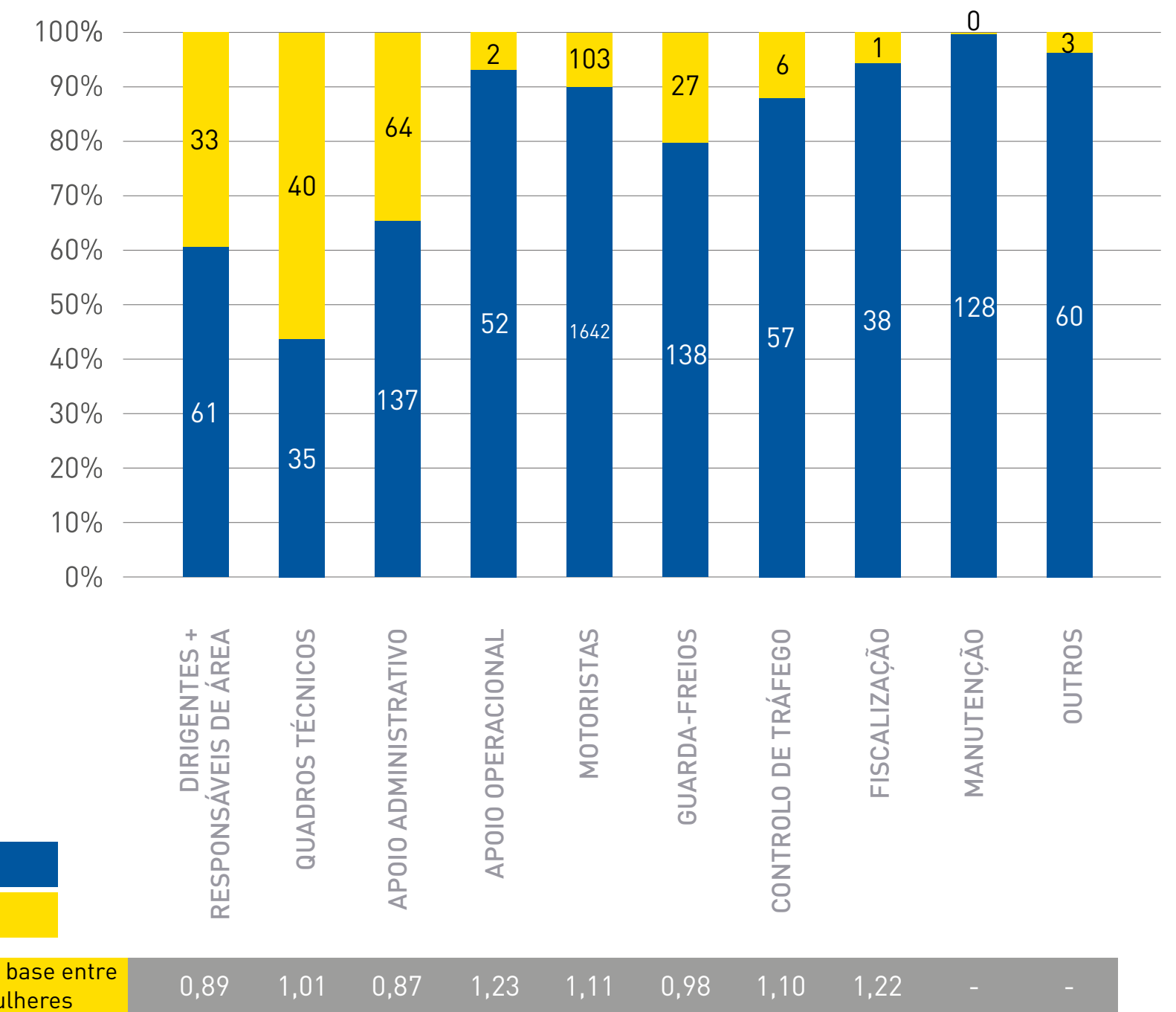
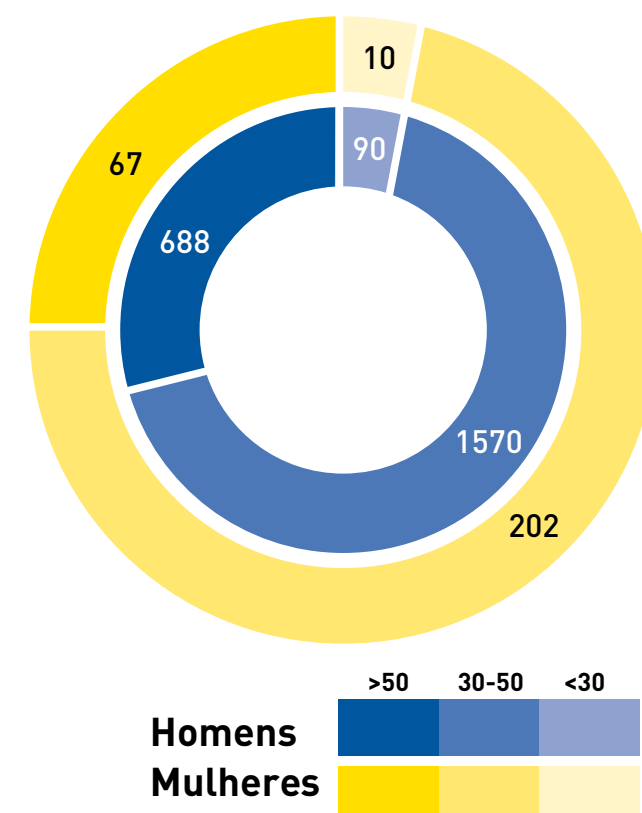
Em 2021, a gestão de Recursos Humanos CARRIS, caracterizou-se pelo desenvolvimento de processos alinhados com os Pilares Estratégicos da Empresa, ou seja, toda a atividade teve como vetor orientador a promoção de um serviço focado no cliente, a modernização e qualificação da Empresa, bem como o aumento da eficiência e a sustentabilidade, tendo presente a necessidade de, tal como no ano transato, adaptar os processos à situação pandémica, causada pelo SARS CoV 2 – COVID-19.

Considerando que a atividade da organização se enquadra no setor dos serviços essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de julho - Lei dos Serviços Públicos e Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março), no que respeita à gestão do efetivo, foi possível garantir a realização dos projetos previstos para o ano em análise.

Número de Colaboradores



Faixa Etária Por Género

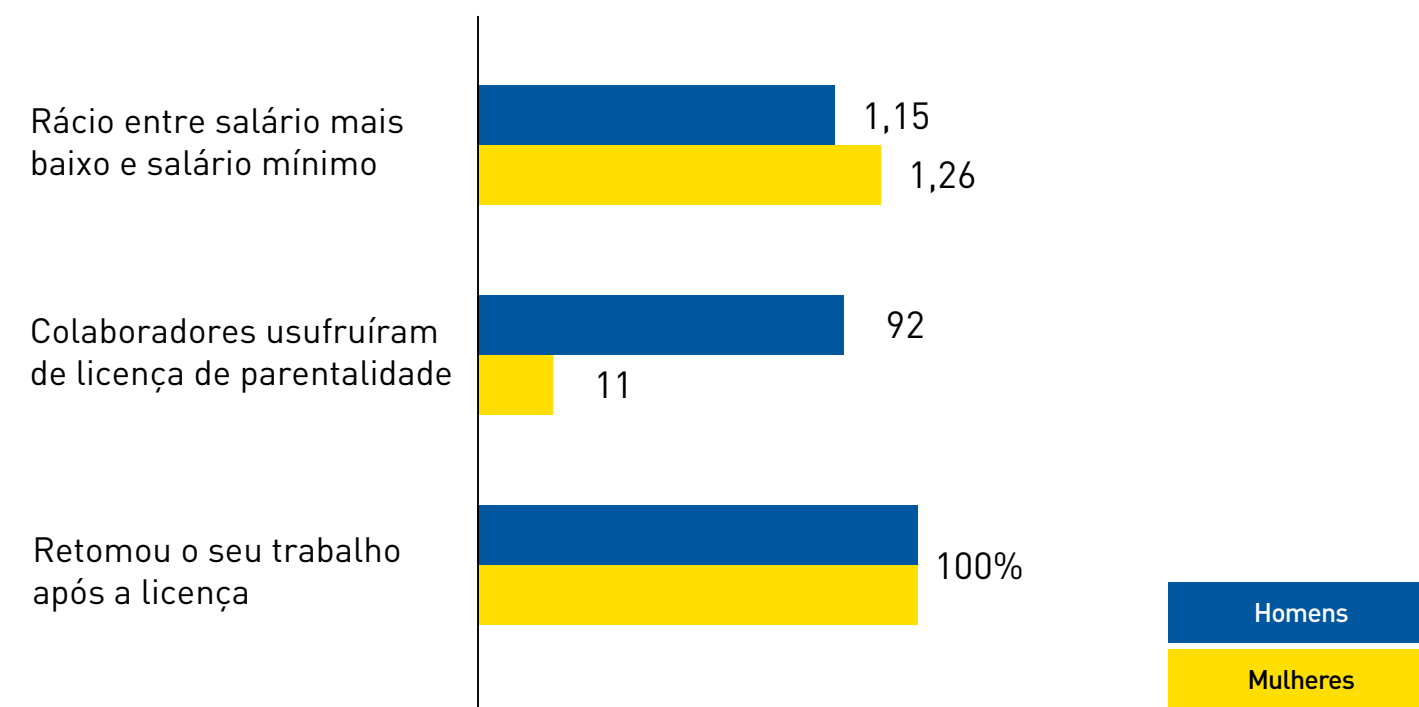


A promoção da igualdade de oportunidades, está presente em todas as políticas de gestão de Recursos Humanos, nomeadamente no que às retribuições salariais respeita, verificando-se uma prática de remunerações acima do salário mínimo nacional, a par da atribuição de um fundo social e de complemento de baixa por doença e na reforma, aliada a acordos com organizações externas, com o objetivo de facultar condições especiais a trabalhadores e familiares.



## 4. PARTES INTERESSADAS

A CARRIS dispõe de um Plano de Ação 2019-2022, que consiste num conjunto de medidas de intervenção, tais como a integração da dimensão de género e a organização do trabalho. Nesse âmbito, em 2021 a CARRIS registou pedidos de alterações de horários de trabalho e até de mudança de local de trabalho, que, no ano em análise, foram globalmente aceites.

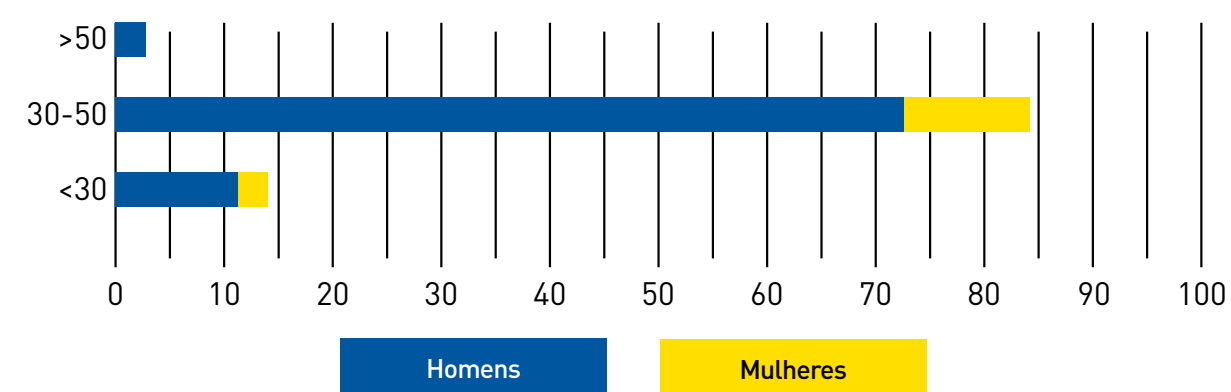


No sentido de potenciar os seus recursos humanos, a Empresa deu continuidade a diversas medidas:

### Revitalização dos Quadros da CARRIS

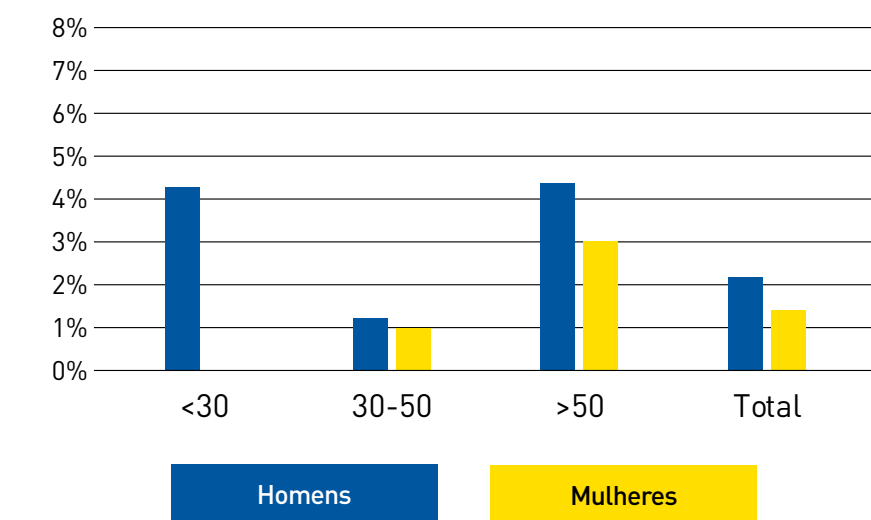
Contratação de mais tripulantes (87), oficiais (1), técnicos superiores (5) e técnicos administrativos (2), contribuindo dessa forma para reequilibrar o efetivo necessário para a prestação do serviço público, contratualizado com a CML.

### Admissões por faixa etária e género



Em 2021, procedeu-se à reconversão de trabalhadores (27) para as categorias adequadas às funções que estavam a desempenhar, desde que foram considerados clinicamente inaptos para a função de origem, sendo que o universo de trabalhadores aqui em causa é todo oriundo da área do tráfego.

### Taxa de Rotatividade



### Incremento de Programas de Formação

O desenvolvimento de competências e a qualificação dos trabalhadores é uma das prioridades da Gestão de Pessoas na CARRIS, concretizada através de projetos de formação contínua, dirigida aos trabalhadores da CARRIS, e projetos de formação inicial, dirigida a candidatos à função de Tripulante – Motorista de Serviço Público (MSP) e Guarda Freio (GF).

Em 2021, houve 3.408 participações em formação, com 57.731 horas de formação, sendo que 68% das horas foram desenvolvidas para trabalhadores CARRIS (formação contínua) e 32% das horas correspondem a cursos de Formação Inicial para Tripulantes, desenvolvidos em presencial e digital.

A oferta formativa disponibilizada pela Empresa, responde ao solicitado pelas áreas e às necessidades consideradas prioritárias para a atividade, integrando, também necessidades formativas identificadas pelos trabalhadores, no âmbito do sistema de gestão de desempenho.

No ano em análise, por efeito da pandemia COVID-19, a atividade formativa só foi possível iniciar-se, em regime presencial, em abril, o que impactou, com maior expressão, a formação contínua CAM - qualificação dos Motoristas de Serviço Público (MSP), sendo que ao ser uma formação de carácter obrigatório para o exercício da função, para renovação de carta profissional, exigiu um maior esforço da organização na realização das ações necessárias e no envolvimento dos tripulantes com essa necessidade.

Do total de horas realizadas, para formação contínua, 86% (33.955h) envolveram a área operacional da empresa, integrando projetos formativos como: Formação Contínua para Motoristas de Pesados de Passageiros (orientada para o reforço de competências técnicas da função de MSP, como a condução económica e defensiva); Programa de Gestão Emocional para tripulantes (focado na capacitação individual para uma melhor gestão de emoções e promoção do bem-estar dos trabalhadores) e formação em novos autocarros da frota CARRIS.

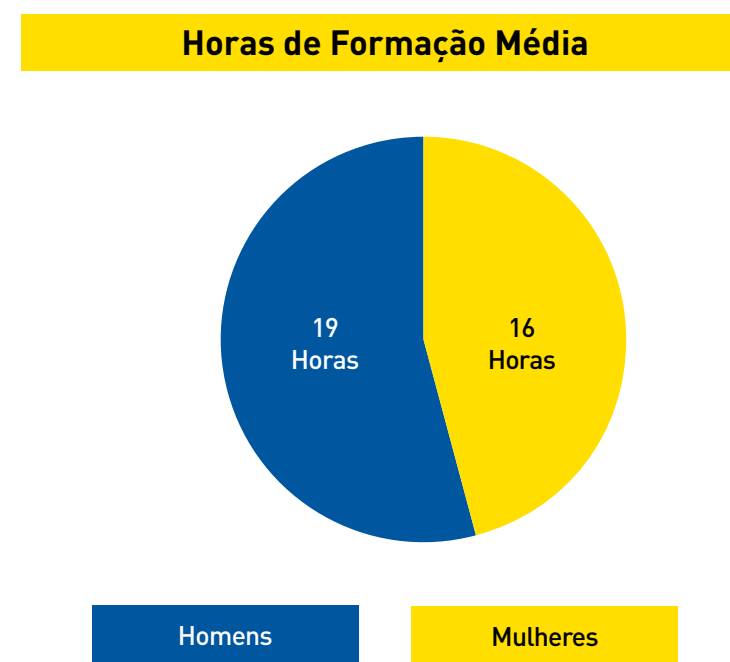


## 4. PARTES INTERESSADAS

Na área corporativa destacam-se ações ao nível do desenvolvimento de competências em liderança (dirigidas à 1ª Linha), em tecnologias de informação e comunicação; atendimento e comunicação com clientes. Evidenciam-se, ainda, conscientes da importância de uma cultura de segurança, o desenvolvimento de ações nas áreas de Sensibilização no Combate a Incêndios, Medidas de Prevenção COVID-19 associadas às funções, e Medidas de Autoproteção nas instalações da Empresa.

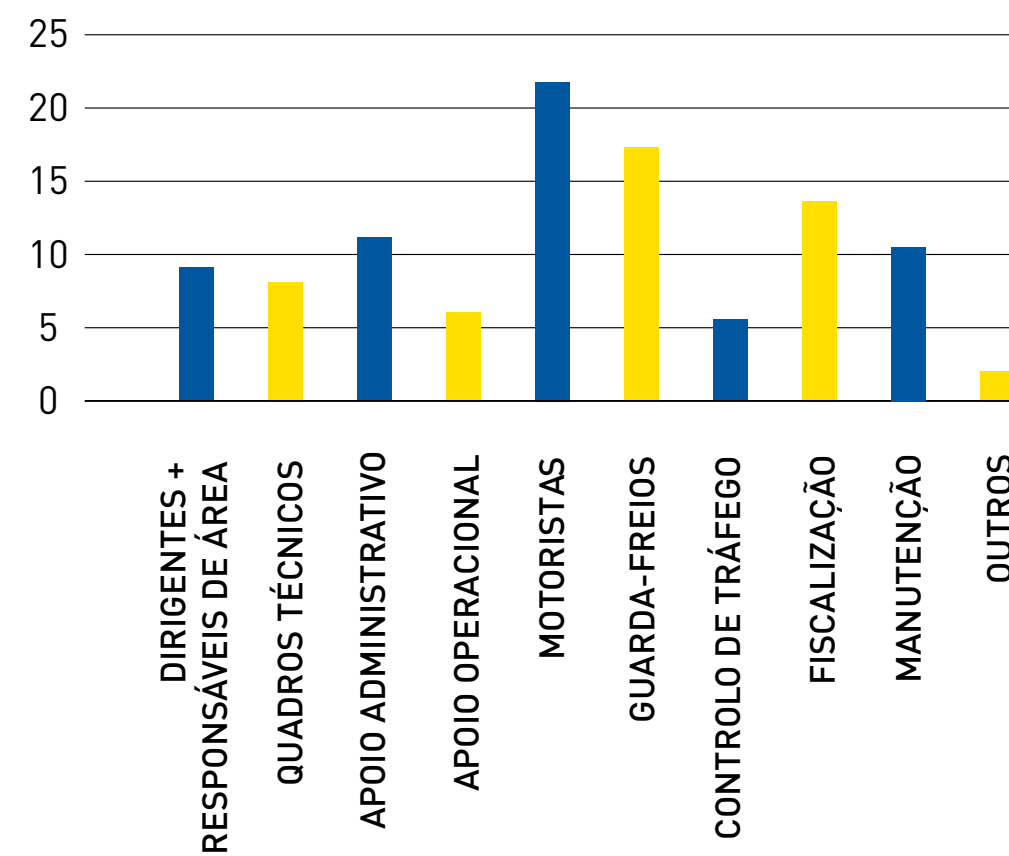
No desenvolvimento dos projetos for-mativos, concretizados ao longo de 2021, a CARRIS assegurou a monitoria de 39% das horas, enquanto as restantes horas (61%) foram realizadas através da contratação de entidades formadoras externas.

Numa análise aos participantes em formação, regista-se uma média de 18,7 horas de formação, sendo que em termos de género, as mulheres frequentaram, em média, 16 horas de formação, e os homens frequentaram uma média de 19 horas.



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

Média de Horas de Formação Por Categoria



### Avaliação de desempenho

Em 2021, a avaliação de desempenho (AD), respeitante ao exercício de 2020, caracterizou-se pela entrada em vigor de um novo modelo de Gestão de Desempenho, que tem por base duas componentes: a Gestão por Competências e a Gestão por Objetivos, sendo que a avaliação realizada nesse ano, apenas considerou a componente das Competências.

Como resultado do processo de avaliação, verificaram-se evoluções na carreira, sendo que 92,96% do total de trabalhadores com progressão/promoção são trabalhadores da carreira 7 - Tráfego e Condução.

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





## 4. PARTES INTERESSADAS

### Saúde e Segurança no Trabalho

Na área da Saúde registou-se um acréscimo considerável de atividade, por efeito da pandemia COVID-19. Ainda assim, a CARRIS procurou manter medidas de redução do absentismo global, garantindo o acompanhamento clínico aos trabalhadores com baixas prolongadas, por situação de doença, bem como visitas domiciliárias realizadas por uma equipa coordenada pela Empresa.

Considerando as medidas definidas para prevenção da pandemia, a atuação neste âmbito, baseou-se na regulamentação em vigor e nas orientações das Autoridades Oficiais Competentes (Direção Geral de Saúde e Autoridade para as Condições de Trabalho).

Face às constantes e sucessivas alterações do quadro pandémico, que se ia vivendo no país, as estratégias de atuação foram sucessivamente atualizadas e implementadas, de acordo com as medidas de caráter excepcional em vigor, tal como foram os estados de emergência, de calamidade e de contingência, e as correspondentes medidas impostas, em função das especificidades e das exceções criadas para o Serviço de Transporte Público de Passageiros (serviço esse, considerado como essencial).

Numa lógica da continuidade e do reforço das medidas de prevenção adotadas, para as várias tipologias de atividades desenvolvidas na CARRIS, para os diversos locais de trabalho e funções desempenhadas, e em articulação com as respetivas Direções, foram sendo atualizadas e delineadas estratégias de atuação.

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

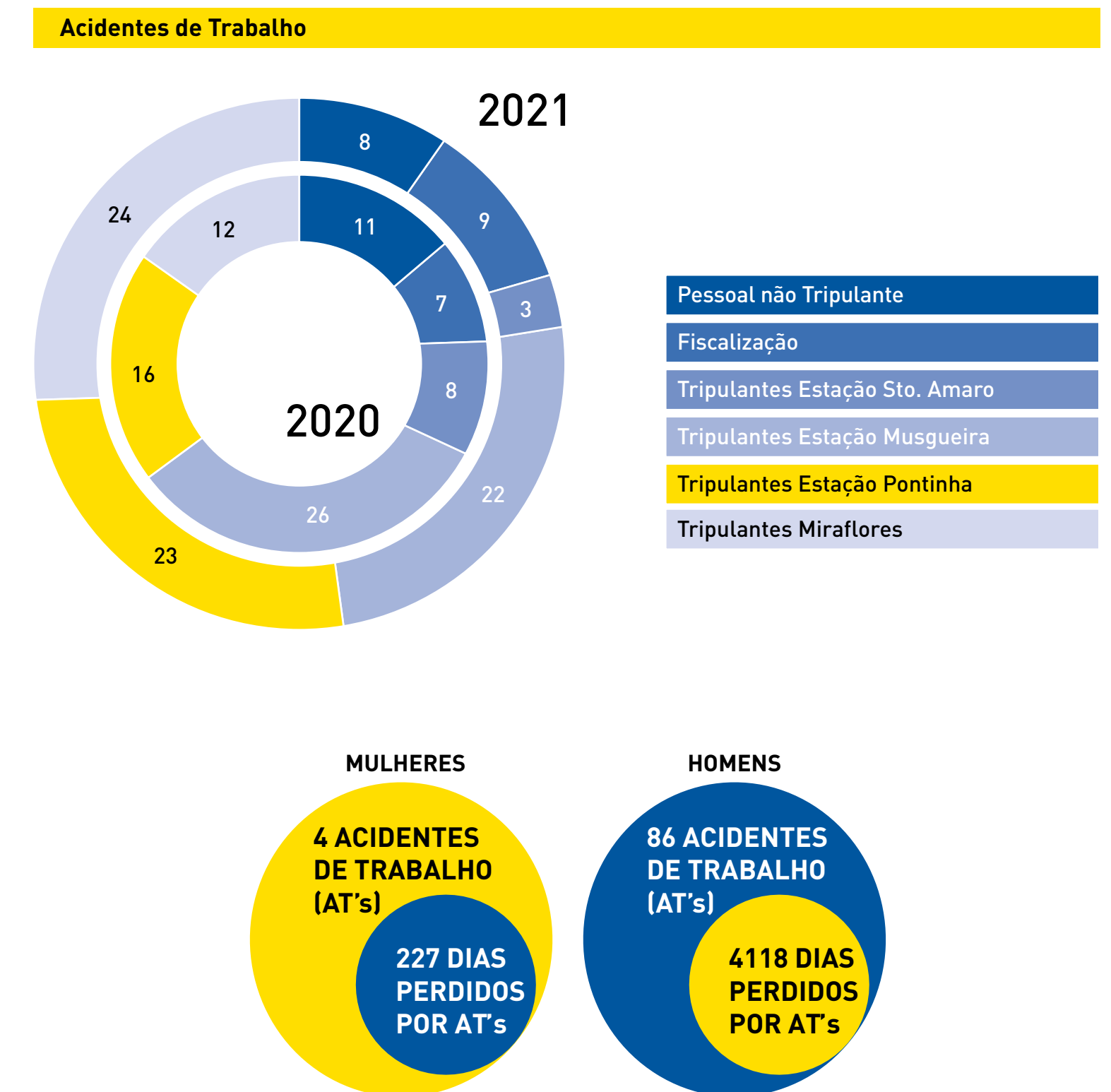
Tal como em anos anteriores, no âmbito das ações de formação aos candidatos a Motorista de Serviço Público, foi ministrado o módulo de “Ergonomia no posto de condução” (4h), num total de 8 ações de formação, com inclusão de conteúdos sobre as medidas gerais de prevenção da COVID-19.

No que respeita à formação específica acerca das medidas gerais de prevenção da COVID-19, na CARRIS foram ministradas um total 59 ações de formação, contemplando 638 trabalhadores.

No âmbito do cumprimento do imperativo legal, foi elaborado e distribuído via email profissional e portal CARRIS, a todos os trabalhadores da empresa, o “Inquérito de Consulta aos Trabalhadores em matéria de SST”. Os dados obtidos, após análise e tratamento estatístico foram igualmente divulgados na organização.

Em 2021, no âmbito da Segurança no Trabalho foi dada continuidade à prestação de apoio à participada Carrisbus.

Em matéria de sinistralidade laboral, em 2021, verificou-se um total de 89 acidentes de trabalho, sendo que a maioria (72 acidentes de trabalho (81%)) envolveram Tripulantes, refletindo a população dominante do universo de trabalhadores CARRIS.



À semelhança dos anos anteriores, em proporção ao número de profissionais por área de atividade, a Fiscalização Comercial apresenta sinistralidade laboral que requer particular atenção, refletindo os riscos da atividade exercida (riscos de agressão, quedas a bordo durante a atividade no interior dos veículos de serviço público, entre outros).

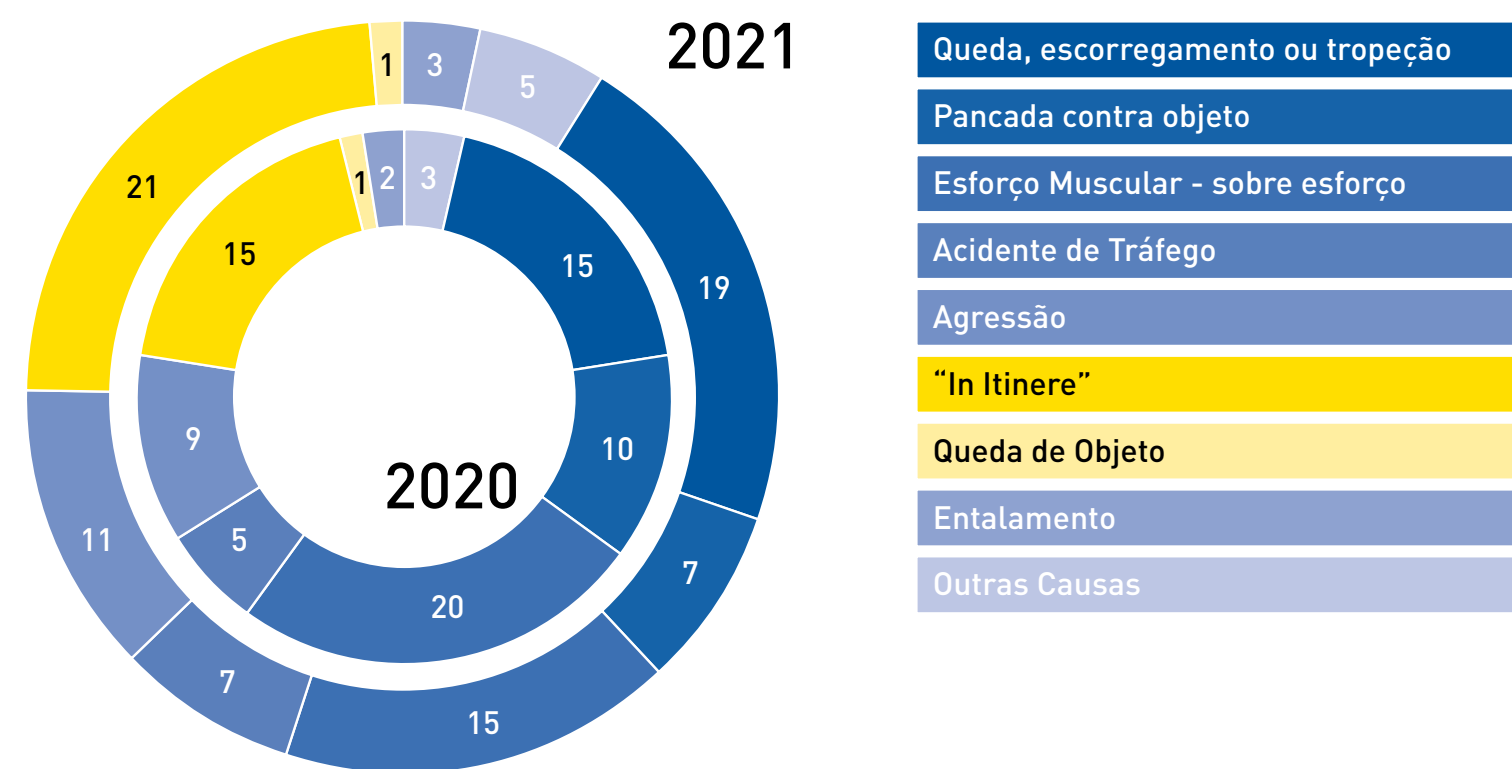


## 4. PARTES INTERESSADAS

Em 2021, a principal causa de acidentes de trabalho foram as ocorrências de trajeto casa-trabalho-casa (“In Itinere”), seguindo-se as quedas, escorregamentos ou tropeções e os esforços musculares. As agressões, a tripulantes e agentes de fiscalização, apresentam-se como a quarta causa de sinistralidade laboral.

De salientar, ainda, que devido ao atual contexto e promovendo uma proteção aos seus colaboradores e clientes, a CARRIS promoveu um plano de testagem periódica a todos os colaboradores, incluindo participadas. Este processo, de elevado investimento financeiro, serviu essencialmente para a identificação de casos positivos à COVID-19 na empresa, assim como rastrear os contactos internos, no sentido de mitigar qualquer surto interno.

### Causas de Acidentes de Trabalho

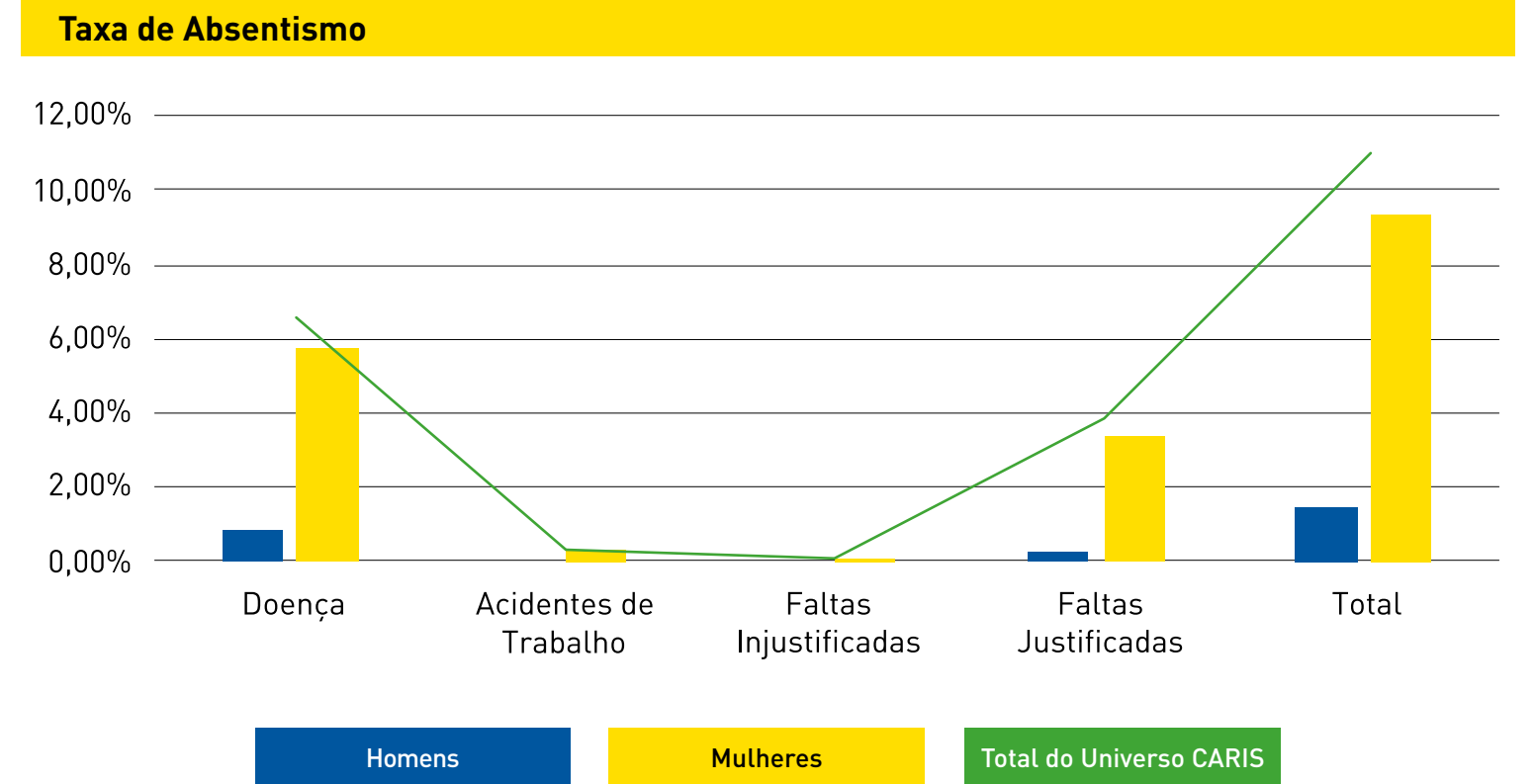


### Absentismo

A situação pandémica, causada pelo SARS CoV 2 – COVID-19, teve impacto, no efetivo ao serviço. No entanto, no ano em análise, o indicador registou um ligeiro decréscimo, face a 2020 (0,8 p.p.), tendo sido as faltas justificadas, onde se inclui as ausências ao serviço, motivadas pela situação pandémica, a principal causa desta redução.

Em 2021, e alinhado com a legislação específica para a situação epidemiológica, nomeadamente a aplicação do Decreto-Lei nº 10-A/2020, de 13 de março, 15% das ausências totais ao serviço resultaram das medidas adotadas neste âmbito, ou seja, cerca de 73.803 horas de ausência.

Neste universo englobam-se as situações de casos positivos COVID-19, isolamentos profiláticos, assistência a filhos ou dispensas de assiduidade, quer para colaboradores considerados como grupo de risco quer por suspensão de áreas/atividades da Empresa.



### Envolvimento

Em 2021, os desafios inerentes à pandemia persistiram. Os Colaboradores da CARRIS, resilientes e determinados em manter o serviço ao Cliente com a qualidade habitual, foram destacados e reconhecidos em múltiplas ações de comunicação e campanhas.

Quer a comunicação interna, quer a externa, primaram por evidenciar as funções e a dedicação da Equipa CARRIS. Foram pensados vários tipos de publicações com o intuito de divulgar as particularidades das funções existentes, quer as mais conhecidas e características, quer as menos visíveis, mas que permitem o bom funcionamento de todo o serviço. Mostrar as pessoas e rostos que asseguram o funcionamento de todo o serviço foi o foco.

Devido às contingências da pandemia, privilegiou-se a comunicação digital como forma de alcançar todas as pessoas, aproximar toda a comunidade, na impossibilidade de haver proximidade física, contribuindo também para reduzir os riscos de contágio. Assim, o e-mail, portais internos e outras plataformas, foram determinantes, mantendo-se sempre a comunicação física (como posters, mupis e roll ups) nos vários locais da Empresa.

Para além dos Colaboradores CARRIS terem sido os principais protagonistas das várias campanhas e publicações, manteve-se a qualidade e frequência da comunicação operacional ligada à oferta de serviço e respetivos ajustes.



## 4. PARTES INTERESSADAS

Neste ano, iniciou-se também o desenvolvimento de uma nova plataforma do 22C, um canal que reúne toda a tipologia de comunicação interna, congregando a informação, e com acesso através de qualquer dispositivo fixo ou móvel. Este canal cresceu, desde 2020, com melhorias visíveis e desenvolvidas com base no feedback e sugestões dos próprios Colaboradores, tentando sempre ir ao encontro das necessidades de todos. É também um espaço de partilhas das histórias e opiniões da equipa interna.

Relativamente ao contexto interno, relevam-se duas iniciativas. A Blood Team CARRIS, um grupo formado voluntariamente pelos Colaboradores e apoiado pela Empresa, que angaria dadores de sangue, plaquetas e medula, em estreita articulação com o Instituto Português de Oncologia. Este grupo nasceu para apoiar uma situação crítica de uma criança, filha de um Colaborador, e tornou-se um Movimento. E a campanha de Natal da CARRIS, revestida de um carácter emocional e relacional, que teve como protagonistas os Tripulantes, aqueles que se mantiveram em permanência na linha da frente, assegurando a continuidade do serviço de Transporte Público. Foram eles quem transmitiu aos nossos clientes as mensagens de Boas Festas.

No âmbito dos benefícios para os Colaboradores, manteve-se ativa a procura de novas parcerias internas com vantagens exclusivas para o universo CARRIS. Das 59 parcerias ativas, 11 foram protocoladas em 2021.

### 4.3. Clientes

Ainda que com muitos períodos de restrições, o segundo semestre de 2021 foi caracterizado pelo início do retomar da vida dos Lisboaetas. A procura aumentou, os Clientes procuraram novas soluções de mobilidade, mais flexíveis, tentando conciliar as suas formas de deslocação com os períodos de teletrabalho e trabalho presencial.

Com o cumprimento das regras sociais, inerentes à pandemia, foi necessário encontrar formas de facilitar, também, a aquisição, renovação e carregamentos de títulos, bem como solucionar outras questões relativas à utilização do Transporte Público. Houve um esforço conjunto de todas as áreas internas no sentido de oferecer alternativas mais rápidas e cómodas.

Manteve-se, ainda, a preocupação constante com a segurança e higiene dos veículos e espaços de atendimento, reforçando de forma permanente a respetiva comunicação das regras, permitindo transmitir a confiança que os Clientes podem ter em relação ao serviço que a CARRIS presta.

A divulgação constante das alterações e ajustes implementados foi, igualmente, um dos pontos privilegiados.

#### Foco no cliente

Em 2021, a área de apoio a cliente manteve os grandes desafios e não ficou indiferente à situação pandémica vivida. Foi reforçado o apoio ao cliente nas vertentes digitais, com uma maior articulação entre equipas de atendimento, lançando novos serviços em prol da melhoria de serviço.

Quanto à rede de vendas, este foi um ano de desenvolvimento e estabilização do novo parceiro responsável pela gestão da rede de agentes externos da CARRIS. O novo modelo de negócio procurou trazer eficiência no processo de gestão de agentes externos, tendo esta sido entregue a uma entidade prestadora de serviços externa que é especialista neste tipo de atividade e faz disto o seu core. Foram criadas novas dinâmicas de trabalho visando sempre dotar esta rede de agentes de simplicidade e capacidade de ação junto ao cliente, bem como de abrangência de atividade, prestando um serviço cada vez mais próximo e disponível.

Em relação à rede de vendas própria da CARRIS, foi um ano de consolidação, com a implementação de ganhos de eficiência em processos internos que representarão, posteriormente, mais valias na relação com o cliente. O grande foco manteve-se na desmaterialização de processos, de forma a promover um ambiente de segurança no período pós pandémico que se viveu, e facilitar o acesso aos serviços aos clientes que poderiam não estar tão disponíveis para as habituais visitas aos espaços físicos. Um exemplo deste processo, foi a possibilidade de criação ou renovação de agregado para





## 4. PARTES INTERESSADAS

acesso ao passe família realizada online através do site em [www.carris.pt](http://www.carris.pt).

O foco na inovação de processos e na procura de soluções de mobilidade foi e continuará a ser uma prioridade na atuação comercial da Empresa. E isso foi também visível este ano com o desenvolvimento da parceria entre o cartão Lisboa VIVA, símbolo da mobilidade nos transportes públicos, e a BOLT, empresa de mobilidade que promove a utilização de trotinetes e bicicletas elétricas na cidade de Lisboa, com a oferta de um produto de mobilidade combinada com descontos para os utilizadores. Este é o caminho que a CARRIS manterá no sentido de aliar soluções de mobilidade complementar de forma a se tornar cada vez mais relevante na vida dos seus clientes.

No final do ano foi implementado, com o apoio da TML, o processo de adesão e carregamento de passes de Antigos Combatentes e respetivos viúvos/as, com o desenho e implementação da solução tecnológica de suporte a este novo perfil de cliente, bem como todo o fluxo de procedimentos a ele adjacente.

De ressaltar ainda a mudança de naming e imagem do cartão Lisboa VIVA que passou a adotar a designação de Navegante, com a consequente revisão de informação necessária a esta implementação plena no mercado. A informação de suporte foi veiculada em <https://www.navegante.pt/>.

O respeito pelas regras impostas pela DGS neste período, resultantes do impacto da COVID-19, mantiveram-se como uma prioridade para a CARRIS, sendo que todo o serviço de atendimento ao público foi repensado no sentido de apresentar a segurança e confiança, quer para os clientes, quer para os colaboradores.

### Inovação e sustentabilidade

A inovação e sustentabilidade são dois dos valores da CARRIS tidos, permanentemente, em consideração na melhoria do serviço e na procura de novas soluções. Relevam-se alguns dos projetos e iniciativas que marcaram o ano de 2021:

- Projeto de testagem de três autocarros mini elétricos da Karsan Jest Electric;
- Lançamento da carreira 98D Alcântara Mar / Circulação Tapada da Ajuda-Monsanto com autocarros mini 100% elétricos;
- Divulgação do projeto XBUS com mobilidade a pedido;
- Divulgação de inquéritos de auscultação sobre mobilidade, em parceria com outras entidades: VOXPOP Lisbon Mobility Goes Digital, Transporte Público e Bicicletas;
- Divulgação de um ano de circulação da carreira 706, assegurada por autocarros elétricos com redução das emissões de CO2;
- Divulgação do projeto Shift2MaaS cujo objetivo foi superar as barreiras técnicas e não técnicas para a adoção de novas plataformas de mobilidade integrada;
- Divulgação do projeto e-ultimate com o desenvolvimento de uma ferramenta de simulação que permite apoiar os vários stakeholders de mobilidade a planear e quantificar o impacto da implementação de um serviço de autocarros elétricos;
- Divulgação da distinção nos Prémios IDC com o projeto “Gestão Integrada de Ocorrências”.

### Melhoria do serviço

Foram divulgados todos os ajustes de oferta e de serviço, desenvolvidos no âmbito da pandemia e de melhoria do serviço, ajustes do calendário em vigor e horários especiais. As melhorias de serviço respondem a necessidades da comunidade e como tal são um ponto privilegiado na comunicação com o Cliente.

A nova carreira 771, como reforço da ligação ao Pólo Universitário da Ajuda, foi lançada em novembro de 2021.

Em 2021, foram, ainda, divulgadas as novas Carreiras de Bairro: 64B, 46B, 61B, 55B, 13B, 52B, 17B, 19B e 10B. Um serviço de proximidade que tem como principal objetivo reforçar a mobilidade local, criando complementaridade à rede geral, gerando maior proximidade às infraestruturas mais importantes dos bairros como escolas, centros de saúde, mercados e outros meios de transporte público.



## 4. PARTES INTERESSADAS

### Comunicação Estratégica

No âmbito da comunicação estratégica, o mote foi manter o reforço da relação emocional com o Cliente, demonstrando que a CARRIS se mantém focada em proporcionar um serviço de excelência, independentemente das circunstâncias.

A estratégia assentou, essencialmente, na transmissão de mensagens de segurança e confiança para que os Clientes que continuaram a utilizar a CARRIS se sentissem seguros. E, por outro lado, que os Clientes que regressaram ou se estrearam no Transporte Público, soubessem que a CARRIS é um parceiro seguro e de confiança.

Dos vários projetos, campanhas e iniciativas, destacam-se:

- Campanha “Sempre +” que conjugou as ações que a CARRIS desenvolveu e que permitiu afirmar que foi mais longe percorrendo ainda mais quilómetros, que esteve mais perto dos Clientes ao lançar mais serviços e que é mais sustentável e segura;
- Campanha “706, um ano a criar bom ambiente”, que assinalou o primeiro ano de operação da Carreira 706 com a frota de autocarros 100% elétricos e destacou a redução de 492 toneladas de emissões de CO2;
- Divulgação de efemérides, com os Colaboradores como protagonistas, como o Dia da Mulher, Dia da Mãe e Dia do Pai;
- Divulgação das renovações do selo COVID SAFE que atesta a aplicação de medidas de segurança no combate ao contágio;
- Divulgação da conferência “Próxima Paragem: Futuro”, um encontro de operadores de transporte público com o objetivo de analisar as questões associadas à sustentabilidade da mobilidade urbana e debater o contributo do transporte público para a descarbonização das cidades;
- Divulgação da distinção “Marca Ambiente 2021” no setor dos Transportes, em que a CARRIS foi eleita pela comunidade;
- Ação “RFM Carris Na Minha Vida”, em parceria com a RFM onde foi promovida a partilha de histórias passadas dentro dos autocarros e elétricos;
- Divulgação da certificação do Sistema de Gestão de Segurança Rodoviária da CARRIS com o reconhecimento das Boas Práticas neste domínio;
- Campanha “Agora que voltou, dê uma volta na CARRIS”, que promoveu o regresso à rotina, vivendo mais a cidade, aproveitando este regresso para conhecer a cidade de outra perspetiva a bordo da CARRIS.

Os ajustes de serviço, foram uma constante durante o ano e foram divulgados de forma atempada, nos vários canais disponíveis, permitindo aos clientes estarem devidamente informados e planearem as suas deslocações com a maior segurança possível.

O foco na comunicação digital manteve-se. As redes sociais registaram, ao longo do último ano, um crescimento coerente com a aposta feita nos meios digitais. A página de Facebook da empresa registou um crescimento de cerca de 10% na quantidade de seguidores da página (2020=20.900; 2021=23.007), enquanto a página do Instagram registou um crescimento na ordem dos 17% (2020=7.094; 2021=8.320).

Já no site, registaram-se cerca de 4,3 milhões de sessões que tiveram, em média, uma duração temporal de 00:01:20.

### Envolvimento com o cliente

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

A CARRIS obteve, em 2021, um índice de Satisfação de Cliente (ISC) de 7,99 pontos (numa escala de 1 a 10), representando um aumento de +0,32 em relação ao ano passado, ou seja, 93,3% dos clientes classificaram os vários critérios analisados entre os 7 e os 10 pontos. No extremo oposto, não chega a 1% a proporção de Clientes Insatisfeitos, ou seja, com Índices de Satisfação de 0, 1, 2 ou 3. São menos de 10% (6,5%) os Clientes CARRIS que apresentam Índices de Satisfação moderados, na ordem dos 4, 5 e 6 pontos na escala de 1 a 10.

A acessibilidade foi o critério com maior destaque positivo. Estas classificações representam um crescimento expressivo em termos de satisfação com o serviço que tem sido prestado.

O centro de Atendimento ao Cliente da CARRIS continuou a ser uma fonte importante para o apoio a dúvidas e questões e contacto permanente dos clientes, com maior foco neste ano, devido a todos os ajustes na vertente de atendimento necessários implementar de forma a manter os níveis de serviço pretendidos. A CARRIS fechou o ano com 52.887 chamadas, com cerca de 5% de chamadas abandonadas, com uma média de 32 segundos de tempo de espera em cada chamada.

Em 2021 foram registados 8.922 processos/comunicações, representando um acréscimo de 29% face a 2020, sendo que 1.408 foram reclamações de serviço, 1.074 queixas de pessoal, 6.264 pedidos e sugestões e 176 elogios a pessoal e/ou serviço.

Apesar do acréscimo nas comunicações, registou-se um decréscimo de interações relacionado com a categoria de “Reclamações de Serviço”.

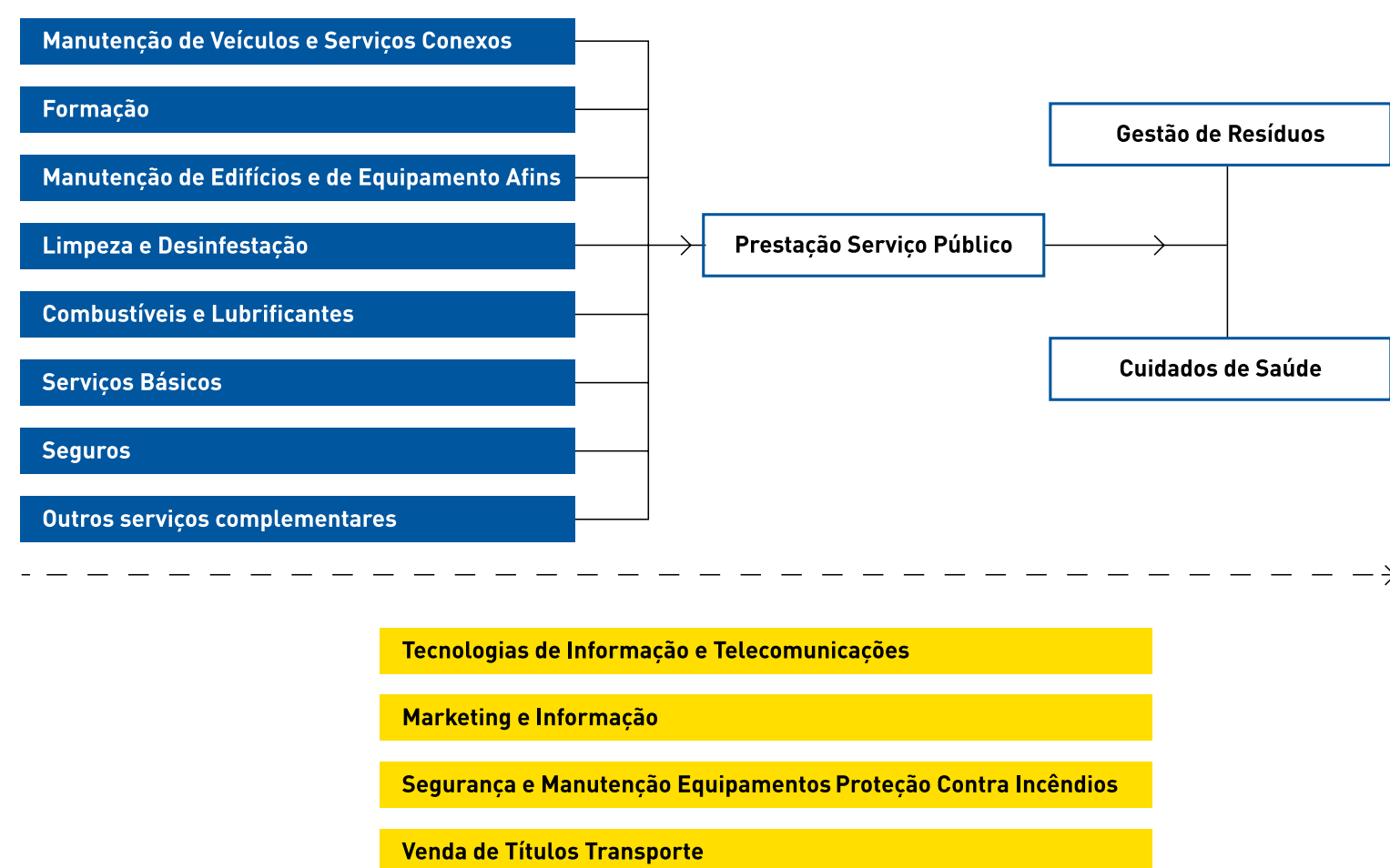
De ressaltar, o tempo médio de respostas a clientes, em 2021, foi atingida a média de 1,2 dias úteis, demonstrativo contínuo das alterações introduzidas nos processos de resposta implementados e grande articulação da equipa de gestão de reclamações com todas as áreas da Empresa.



## 4. PARTES INTERESSADAS

### 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 locação, aquisição de bens/serviços e empreitadas de obras públicas, a CARRIS, E.M., S.A., enquanto empresa pública municipal do setor empresarial local, encarregada da gestão de serviços de interesse geral, nomeadamente, do transporte público coletivo de passageiros à superfície, nos termos do previsto na al. F) do artigo 45.º da Lei n.º50/2012, de 31 de Agosto, na sua versão em vigor (Lei n.º114/2017, de 29 Dezembro, que estabelece o regime jurídico da atividade empresarial local, sendo-lhe igualmente aplicáveis as regras constantes do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 86-D/2016, de 30 de dezembro), enquadra-se, enquanto entidade adjudicante, no âmbito do regime do setor especial dos transportes previsto nos artigos 7.º, alínea a) do n.º3 do artigo 9.º, artigo 11.º, a contrario sensu, e artigo 12.º, todos do Código dos Contratos Públicos (CCP) em conjugação com a Diretiva 2014/25/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, e supletivamente, no âmbito do setor clássico de acordo com o previsto no artigo 2.º, n.º2, subalínea ii) do Código dos Contratos Públicos (na sua versão em vigor), em conjugação com a Diretiva 2014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014 tendo-se verificado, em 2021 a continuação dos trabalhos destinados a garantir a qualificação dos fornecedores, seja através de métodos de avaliação da capacidade técnica e financeira mais exigentes,

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

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

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



## 4. PARTES INTERESSADAS

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

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

A CARRIS, enquanto empresa pública municipal do sector empresarial local, encarregada da gestão de serviços de interesse geral, nomeadamente, do transporte público coletivo de passageiros à superfície, está empenhada, de acordo com as políticas de redução da pegada ecológica definidas pela UE para os Estados Membros, entre eles Portugal, em criar um sistema energético sustentável, concorrencial, seguro, contribuindo de forma ativa para a descarbonização do setor dos transportes, que, em colaboração com os fornecedores deve ser acelerada, e para a redução das emissões de gases com efeito de estufa e de poluentes para taxas nulas até meados do século XXI. Para o efeito, a CARRIS finalizou o processo de aquisição de mais 24 autocarros movidos a gás natural e desenvolveu procedimento para aquisição de mais 30 autocarros elétricos. Foi também inaugurado em 2021 o Posto de Abastecimento de Gás Natural Veicular, com capacidade de armazenamento de 238 m3 de Gás Natural Liquefeito, abastecendo cinco unidades de abastecimento de GNC e 1 de GNL. A CARRIS encontra-se igualmente a promover todas as diligências necessárias à construção e implementação do novo parque de estacionamento na estação de Santo Amaro para os 15 elétricos (recentemente adquiridos).

No âmbito do processo de alteração organizacional a que a CARRIS esteve sujeita nos últimos anos, em 2021, efetuou-se pela primeira vez a avaliação dos fornecedores no novo Enterprise Resource Planning (ERP), recentemente implementado na CARRIS, no âmbito do processo de avaliação de fornecedores, relativamente aos dados de 2020, estando o processo já devidamente validado e implementado para todos os fornecedores (A, B e C) com as exceções melhor indicadas em normativo interno.

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

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

Em 2021, a CARRIS continuou a política já desenvolvida em anos anteriores, aliás em consonância com os seus objetivos estratégicos, tendo, a título exemplificativo, promovido a inclusão de cláusulas nos seus cadernos de encargos que protejam os dados pessoais, a saúde, a higiene e bem-estar dos passageiros e trabalhadores, recolhendo, para esse efeito, contributos das áreas da Organização responsáveis por essas temáticas

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

### 4.5. Comunidade

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

De 2021, destacam-se as seguintes campanhas e iniciativas:

- “Selo COVID SAFE renovado” – divulgação da atribuição de marca COVID SAFE após uma auditoria da APCER - Associação Portuguesa de Certificação, que reconhece o mérito das medidas desenvolvidas, tendo em vista uma maior segurança dos passageiros e colaboradores da CARRIS e minimizando assim os riscos de contágio;
- Elétrico de Natal – De 6 a 17 de dezembro, o Elétrico de Natal voltou a encantar as ruas lisboetas. Este ano, a receita reverteu na totalidade para a Associação Terra dos Sonhos;
- I Edição da Conferência: “Próxima Paragem: Futuro”, iniciativa na área da Sustentabilidade, em que a CARRIS foi promotora e palco de uma conferência sobre mobilidade sustentável, que contou com a participação de oradores nacionais e internacionais, representantes de diferentes stakeholders deste setor, iniciativa esta que foi aberta ao público em geral, através de transmissão digital.

Destaca-se, ainda, toda a comunicação relevante sobre a mobilidade na cidade, em particular das melhorias do serviço promovidas pela CARRIS. Em articulação com a Câmara Municipal de Lisboa, foram divulgados diversos projetos relacionados com a mobilidade, tais como intervenções na via pública para melhoria da circulação e aplicação de estudos para um maior conhecimento das deslocações na cidade para melhoria da rede de mobilidade integrada. 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.



## 4. PARTES INTERESSADAS

Da relação com as Juntas de Freguesia, importa relevar as Carreiras de Bairro, disponibilizado um total de 24.

Nos espaços próprios de divulgação, existentes na rede de vendas, na frota e nas instalações, mantiveram-se as parcerias de sensibilização, apoiadas no âmbito da responsabilidade social da empresa assim como relativas à pandemia COVID-19.

Na perspetiva do impacto ambiental, intensificou-se o processo de aquisição de nova frota, menos poluente, representando um elevado investimento, e contribuindo para melhorar a qualidade do ar para os residentes e visitantes. Foram assim rececionados, desde 2018, um total de 276 autocarros, movidos a energias mais limpas, e foram encetados novos processos por forma a serem adquiridos mais 24 autocarros articulados e 15 elétricos articulados.

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.

### Solidariedade Social

Na vertente da Responsabilidade Social, tendo a CARRIS formalizado no final de 2020 a aquisição de serviços especializados de consultoria, que visa a definição de uma Estratégia de atuação da CARRIS para a área da Responsabilidade Social, foi já em 2021 que essa nova Estratégia e um Plano de Ação para a área da Responsabilidade Corporativa, com especial incidência na área Social, vieram a ser aprovados.

Tendo em conta a natureza do Plano de Ação, o respetivo cronograma e, ainda, a natureza interdisciplinar de muitas das iniciativas ali previstas, foi assinalada a necessidade da CARRIS ser apoiada externamente por uma entidade consultora especializada nesta área na primeira fase da sua implementação.

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

Entre estas ações destaca-se, em setembro de 2021, a cedência a um dos estabelecimentos escolares da Santa Casa da Misericórdia, de 12 bases de cadeira e 2 volantes de veículos que iam ser abatidos, para um projeto de construção de brincadeiras para as crianças desse estabelecimento. Essas brincadeiras destinavam-se a estimular as crianças no tempo de recreio com novos desafios, assim como diversificar as suas brincadeiras.

No âmbito das atividades promovidas pelo Museu da CARRIS, e ainda tendo em conta a dimensão social, destacam-se a reabertura das candidaturas para a “Bolsa de Responsabilidade Social do Museu da CARRIS”, no âmbito do qual é disponibilizada uma quota de entradas gratuitas no Museu, que são distribuídas por diferentes entidades representativas de franjas da sociedade mais fragilizadas, tendo recebido no decorrer do 2º trimestre quatro grupos de crianças da Casa do Gaiato, da Associação ARIA e da IPSS ABCD.

O Museu da CARRIS celebrou ainda um protocolo de colaboração com a Universidade Lusófona, com um grupo de alunos da escola de cinema, no âmbito do qual cedeu temporariamente um dos seus autocarros para servir de “figurante cénico” numas filmagens de trabalho académico, tendo recebido como contrapartida a realização de um vídeo promocional do Museu da CARRIS, a ser lançado em 2022, no contexto dos 150 anos da empresa.

### 4.6. Entidades Institucionais

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

Em 2021, a CARRIS manteve a sua oferta de serviço de acordo com os parâmetros definidos pelas entidades competentes. O facto de as empresas de transporte manterem níveis de atividade constantes, apesar da queda abrupta da procura, mas que assim lhes são exigidos enquanto obrigações de serviço público, originou a criação de uma compensação extraordinária por parte da AML, com vista a compensar o esforço destas empresas e que muito importante foi para todas, incluindo a CARRIS, dadas as perdas de receita verificadas no período em causa.



#### 4.7. Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT)

No âmbito da negociação coletiva, em 2021, a Empresa procedeu à revisão dos Acordos de Empresa, celebrados com as Associações Sindicais - Sindicato dos Trabalhadores dos Transportes (SITRA), Sindicato Nacional dos Motoristas (SNM), Associação Sindical dos Trabalhadores da CARRIS (ASPTC) e com a Federação dos Sindicatos de Transportes e Comunicações (FECTRANS), com alterações salariais e revisão de clausulado. Por ato de Gestão, foi decidido estender a todos os trabalhadores as matérias de expressão pecuniária acordadas com as diferentes organizações sindicais.

Tal como no ano transato, e em alinhamento com o previsto no Plano de Atividades e Orçamento, foi possível proceder à atualização dos índices salariais, em vigor na CARRIS.

Em resultado da avaliação do desempenho concretizaram-se, ainda, progressões na carreira, bem como derivado do regime de transição de carreiras, em vigor na empresa.

A Empresa ao longo do ano de 2021, reuniu, sempre que necessário, com as Organizações Representativas dos Trabalhadores, procurando em conjunto definir e ajustar as medidas que melhor se aplicariam, em cada momento, no âmbito da Pandemia COVID-19, ao universo dos trabalhadores CARRIS, dando cumprimento à regulamentação em vigor, assim como o objetivo de garantir a segurança e proteção de todos.





A nighttime street scene featuring a tram in motion, blurred to convey movement. Warm yellow lights from street lamps and building windows illuminate the scene against a dark blue twilight sky. The tram is positioned in the lower half of the frame, moving from left to right.

## 5. DESEMPENHO ECONÓMICO

” *Os rendimentos de 2021 tiveram um acréscimo face aos valores de 2020, refletindo a retoma à normalidade com a receita tarifária a crescer 2,7% face a 2020 (...)* ”



## 5. DESEMPENHO ECONÓMICO

Dando cumprimento às orientações para 2021, a CARRIS tem vindo a desenvolver esforços no sentido de incrementar as condições e os meios materiais e humanos para alcançar um crescimento sustentado da atividade de transporte coletivo de passageiros de serviço público.

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

( milhares de euros )

	2020	2021
Rendimentos de Serviço Público <sup>(1)</sup>	92 443	104 980
Compensação por Obrigações de Serviço Público (não tarifária)	31 977	46 616
Outros Rendimentos	5 047	5 476
Juros e Rendimentos Similares	0	0
<b>Rendimentos Totais</b>	<b>129 468</b>	<b>157 073</b>
Gastos com Pessoal	70 675	74 649
Consumos	12 677	14 674
Fornecimentos e Serviços Externos	32 027	33 744
Gastos Diversos	424	674
Perdas imputadas a Subsidiárias	5 536	2 951
Depreciações, Imparidades e Provisões	15 036	16 030
Juros e Gastos Similares	3	29
<b>Gastos Totais</b>	<b>136 378</b>	<b>142 750</b>
<b>Resultados antes de imposto</b>	<b>-6 910</b>	<b>14 323</b>
Transferências Financeiras ao abrigo da Lei nº50/2012	6 910	0
Imposto sobre o rendimento do período	595	-2 777
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>595</b>	<b>11 546</b>

(1) Inclui a compensação pelos subsídios 4\_18, sub23, social+, intermodalidade, COSP tarifárias e PART

Tendo o ano de 2021 ainda sido marcado pelos efeitos da pandemia COVID-19, e pelas diversas tentativas de desconfinamento, os resultados da CARRIS refletem o impacto desta situação, quer ao nível da receita, quer ao nível dos gastos:

- Os rendimentos de 2021 tiveram um acréscimo face aos valores de 2020, refletindo a retoma à normalidade com a receita tarifária a crescer 2,7% face a 2020, bem como a compensação do Serviço Público prestado através dos apoios recebidos do PART, atribuídos pela Área Metropolitana de Lisboa (AML) e das Compensações de Obrigações de Serviço Público por parte da CML, que corresponderam, respetivamente, a aumentos de 20% (9M€) e 44% (15M€), face a 2020;
- Registaram-se aumentos nos gastos com pessoal, resultado do processo de admissões, assim como das devidas atualizações salariais e do processo de avaliação de desempenho; e nos fornecimentos e serviços externos decorrentes do aumento da frota de Serviço Público, das exigências de desinfeção, limpeza e proteção individual para reduzir os riscos de contágio da COVID-19, bem como do esforço da Empresa em melhorar as condições das instalações;
- Aumento nos gastos com combustíveis, resultante do esforço da empresa no aumento da oferta disponibilizada ao cliente, sendo de referir o aumento de 17% nos gastos com Gás Natural, por via da substituição de parte da frota recorrendo sempre que possível a energias mais limpas;
- Não obstante os esforços realizados para o reajustamento e redimensionamento da Carristur, esta participada apresentou prejuízos que, por força da equivalência patrimonial, têm um impacto direto nas contas da Empresa-mãe CARRIS.





## 6. DESEMPENHO AMBIENTAL

**”** 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 (...) **”**



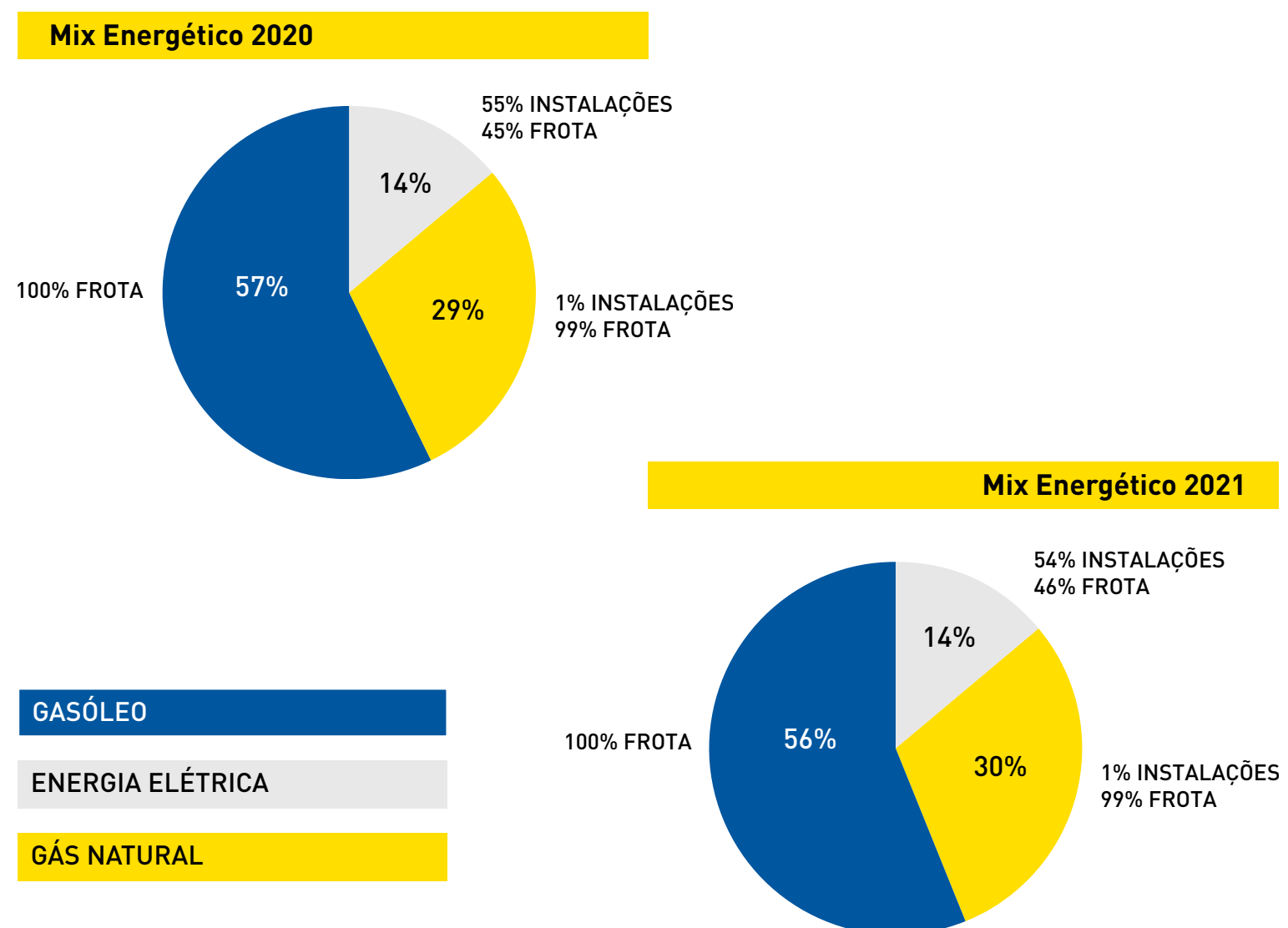
## 6. DESEMPENHO AMBIENTAL

### 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 2021, a CARRIS consumiu 19.671 tep<sup>1</sup>, distribuídos da seguinte forma:

<sup>[1]</sup> tep (tonelada equivalente de petróleo) - unidade de energia que permite converter para a mesma unidade os consumos de todas as formas de energia. Os fatores de conversão utilizados estão de acordo com a Portaria nº228/90.



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.

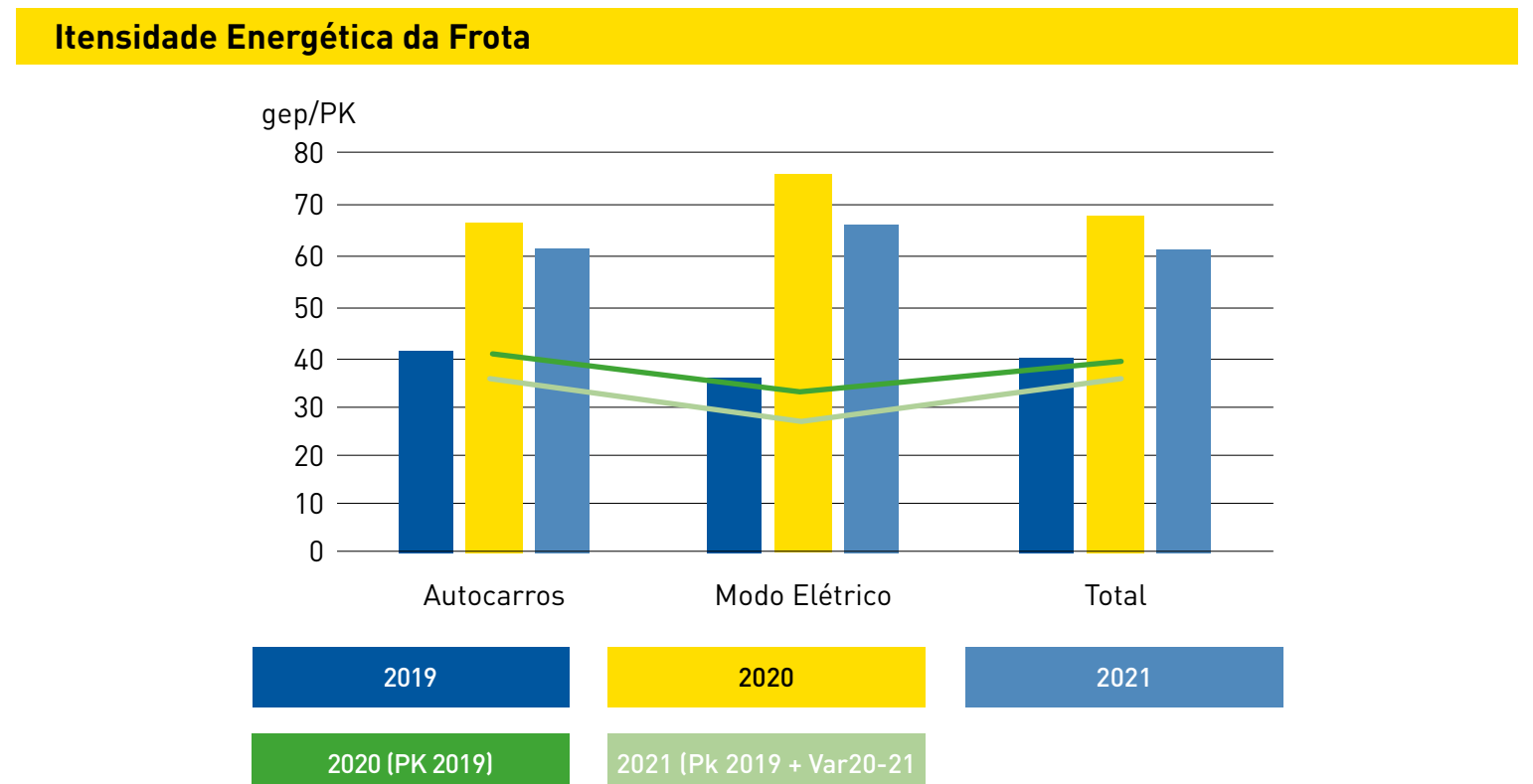
Desde o processo de renovação da frota de autocarros, iniciado em 2018, e com a entrada ao serviço de autocarros maioritariamente a gás natural, observou-se uma alteração ao nível da distribuição das formas de energia na frota, com uma redução considerável do peso do gasóleo de 24 pontos percentuais e um aumento do peso do gás natural da mesma ordem de grandeza.

Ao nível global verificou-se um aumento de cerca de 5% no consumo energético da CARRIS, face a 2020, sendo esse aumento devido em grande parte ao crescimento da atividade de transporte de 6,5%. Este aumento na oferta foi acompanhado por um aumento na procura de cerca de 15%, o que significa que a CARRIS foi mais eficiente a transportar os seus passageiros em 2021, face a 2020.

É de referir que, apesar do atual contexto adverso, a CARRIS tem feito um enorme esforço e desde 2019 que se observa um aumento na oferta do seu serviço público, situação que tem sido possível devido ao processo de renovação da frota que está em curso.

<sup>[2]</sup> Corresponde ao produto entre os passageiros transportados e o seu percurso médio, considerando-se apenas os passageiros com título de transporte válido.

Tendo em consideração a redução observada nos passageiros transportados em 2020 e 2021, respetivamente de -43% e de -35% face a 2019, na sequência da pandemia COVID-19, a intensidade energética da frota, em energia por passageiros.km transportados, sofreu um aumento respetivamente de 70% e de 53%, face a 2019. No entanto, se o indicador passageiros.km<sup>2</sup> se tivesse mantido inalterado em 2020 face a 2019, e em 2021 se se considerasse o valor de 2019 incrementado com o aumento observado entre 2020 e 2021, o comportamento da intensidade energética teria sido diferente, conforme visível nas linhas do gráfico seguinte.





## 6. DESEMPENHO AMBIENTAL

A renovação da frota de autocarros da CARRIS, iniciada no final de 2018, assume assim um papel preponderante neste processo, totalizando a entrada em funcionamento de 276 novos autocarros no período 2018-2021. Entre estes novos autocarros 191 são movidos a gás natural e 15 são veículos 100% elétricos, sendo os restantes 70 autocarros com propulsão diesel, pelo facto de não existirem opções alternativas viáveis no mercado para os segmentos de autocarros minis e médios. A par deste facto, foram instaladas as novas consolas do sistema de condução XTraN EcoDrive em 195 autocarros de serviço regular e efetuada a atualização do software de apoio à condução. As ações de formação CAM estão a decorrer em veículos com o novo sistema em funcionamento e abrangerão também as ações de formação inicial. Foi desenvolvida uma campanha de comunicação dirigida aos motoristas sobre este sistema, bem como uma ação de formação dirigida a todos os inspetores, em que um dos módulos versava o sistema de Eco condução XTP Drive. Está em desenvolvimento uma aplicação (app) que permitirá aos motoristas consultar os resultados do seu desempenho. Atualmente é possível efetuarem a consulta na intranet.

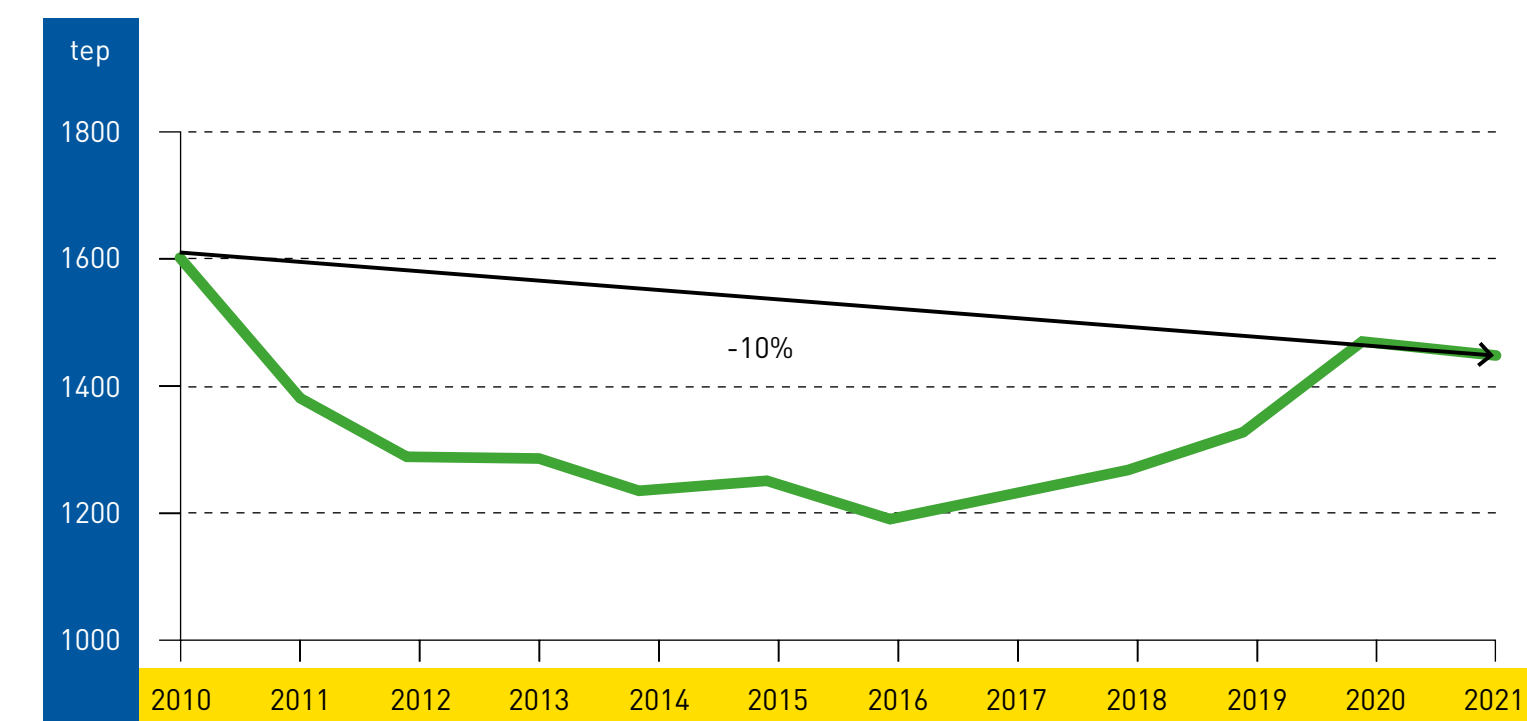
INTENSIDADE ENERGÉTICA	2020	2021
Instalações	5,91 gep/pk	5,06 gep/pk
Atividade de Transporte		
Autocarros	68,76 gep/pk	62,21 gep/pk
Modo elétrico	75,72 gep/pk	66,48 gep/pk
<b>Total</b>	<b>69,15 gep/pk</b>	<b>62,14 gep/pk</b>
<b>Global CARRIS</b>	<b>75,06 gep/pk</b>	<b>67,50 gep/pk</b>

Ao nível das instalações têm sido desenvolvidas, ao longo dos últimos anos, um conjunto alargado de ações, sendo de destacar em 2021 as seguintes:

- Início da exploração do posto a gás natural veicular no Complexo de Miraflores;
- Mapeamento do potencial solar das estações da CARRIS tendo em vista a instalação de sistemas de produção de energia renovável;
- Aquisição de 2 veículos elétricos para apoio à atividade, totalizando 19 veículos ligeiros de passageiros e de mercadorias em funcionamento em 31.12.2021. Existem ainda em funcionamento 5 veículos híbridos na frota de apoio à operação e 3 viaturas híbridas plug-in;
- Substituição da caixilharia do edifício A da Musgueira e dos edifícios C e E1, piso 0 de Miraflores;
- Ao nível da iluminação são de destacar as intervenções nos edifícios C e E1, piso 1 de Miraflores e nos balneários da Musgueira, Pontinha, Miraflores (edifício F) e Cabo Ruivo (edifício B).

Em 2021 observou-se uma redução de 0,3% no consumo energético das instalações comparando com 2020, continuando a energia elétrica a representar a maior fatia com 80%, enquanto o gás natural representou 20%. No consumo das instalações está também incluído o consumo que existe para o funcionamento dos postos de combustíveis, sendo de destacar o posto elétrico na Pontinha e os postos a gás natural em Miraflores e Cabo Ruivo, tendo estes representado em 2021 cerca de 27% do consumo de energia elétrica das instalações.

Consumo Energética das Instalações



Pretende-se em 2022 dando continuidade ao estudo sobre o tema, contratar a instalação de uma central fotovoltaica para autoconsumo, numa das estações da CARRIS.

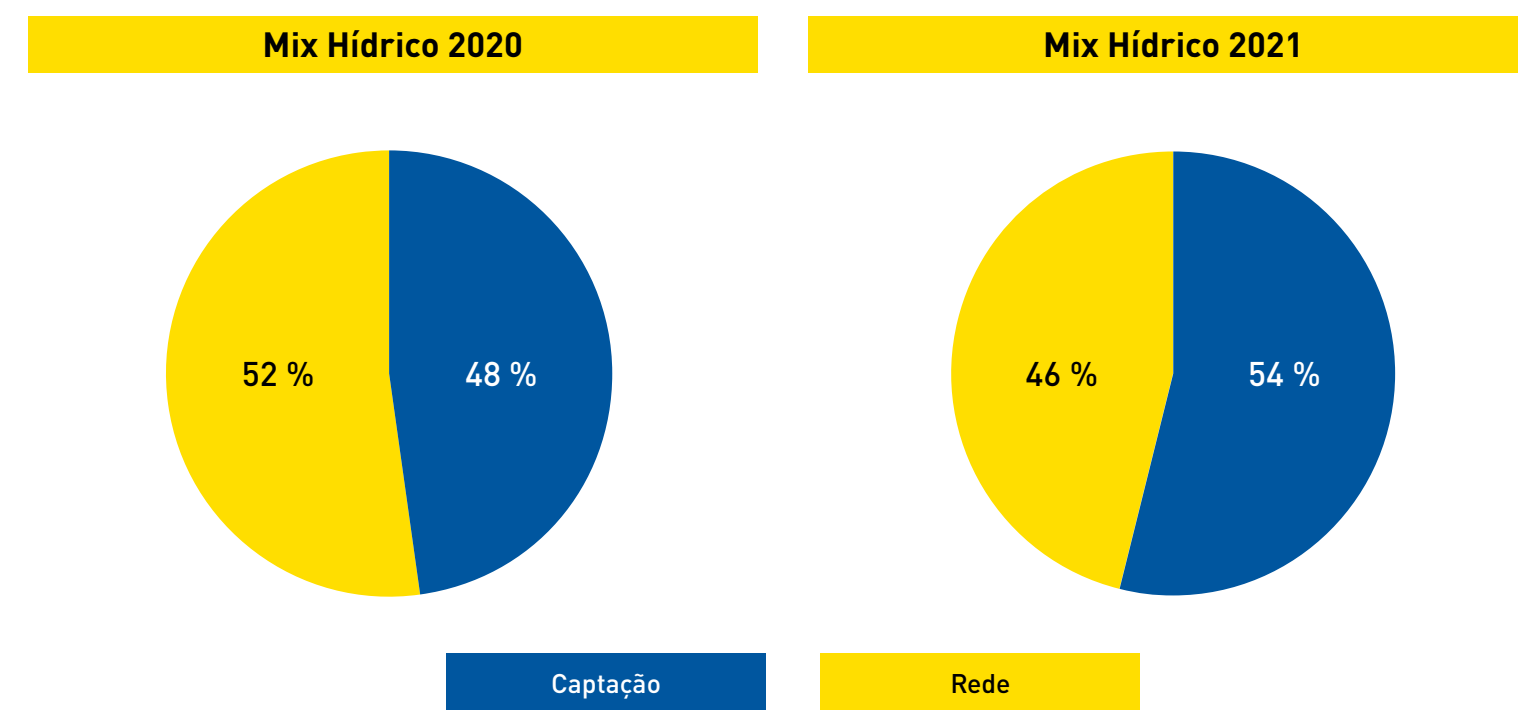


6. DESEMPENHO AMBIENTAL

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 2021, a CARRIS consumiu nas suas Estações/Complexos 91.969 m3 de água, distribuídos da seguinte forma:

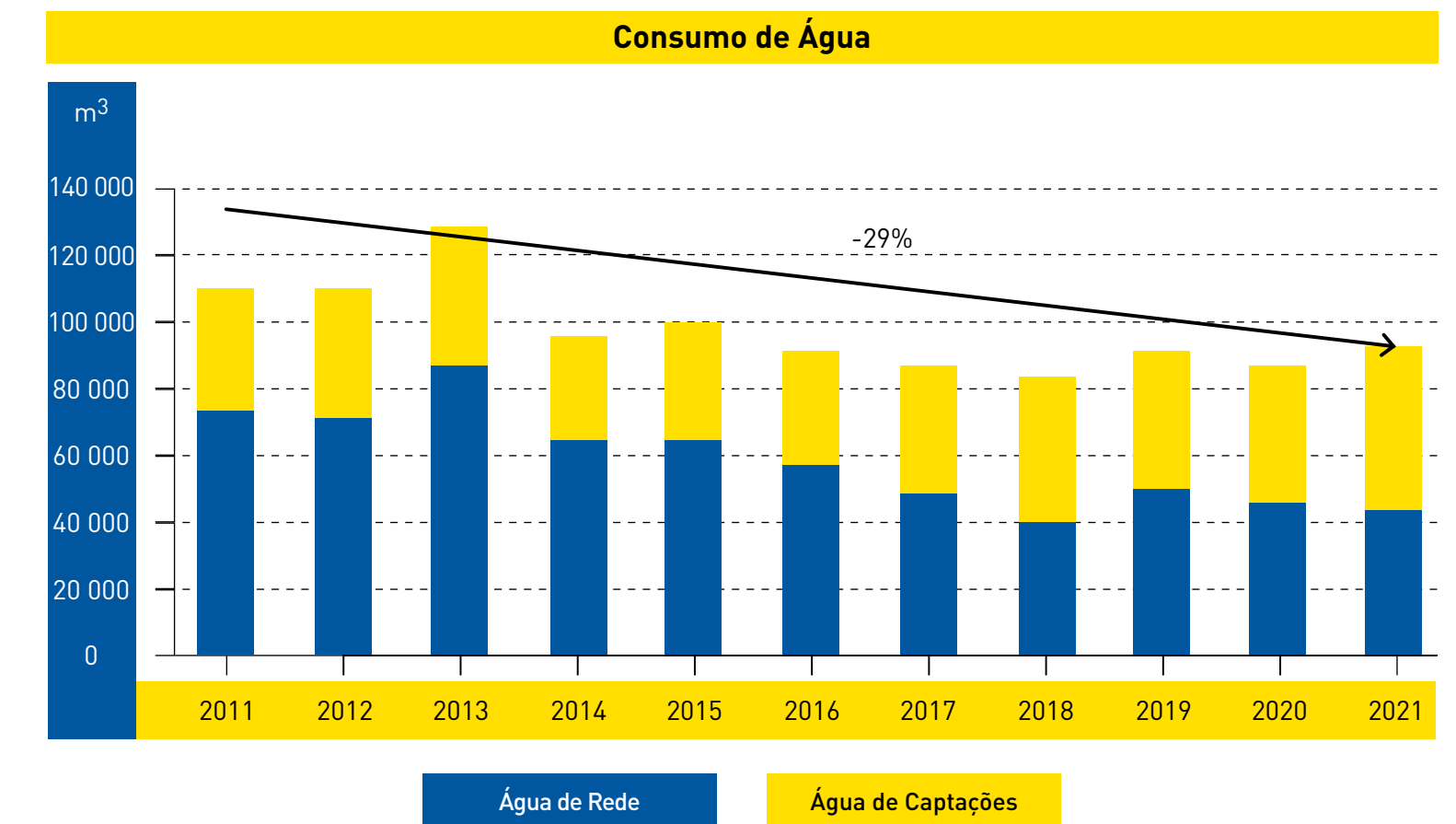


Significa assim que mais de metade da água consumida nas instalações da CARRIS foi proveniente de furos e poços, sendo utilizada sempre que possível em lavagens e rega.

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

- Manutenção da rede (incluindo a rede armada)
- Deteção 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.



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

Caso não existissem captações subterrâneas e, admitindo que haveria uma transferência do consumo associado aos furos/poço para a rede, em 2021 teria havido um aumento global do custo na ordem dos 250.000€.

Em 2021 destaca ainda a manutenção do serviço waterbeep em cerca de 90% das instalações consumidoras, o qual tem permitido através de telemetria detetar consumos anómalos de água e diminuir desperdícios.

Em 2022 pretende-se potenciar a utilização do serviço waterbeep, avaliar a possibilidade de dispor de sistema de gestão de consumos de água transversal para os contratos que ainda não estão abrangidos por tal, bem como promover a utilização dos bebedouros/dispensadores instalados nas instalações em 2020.



6. DESEMPENHO AMBIENTAL

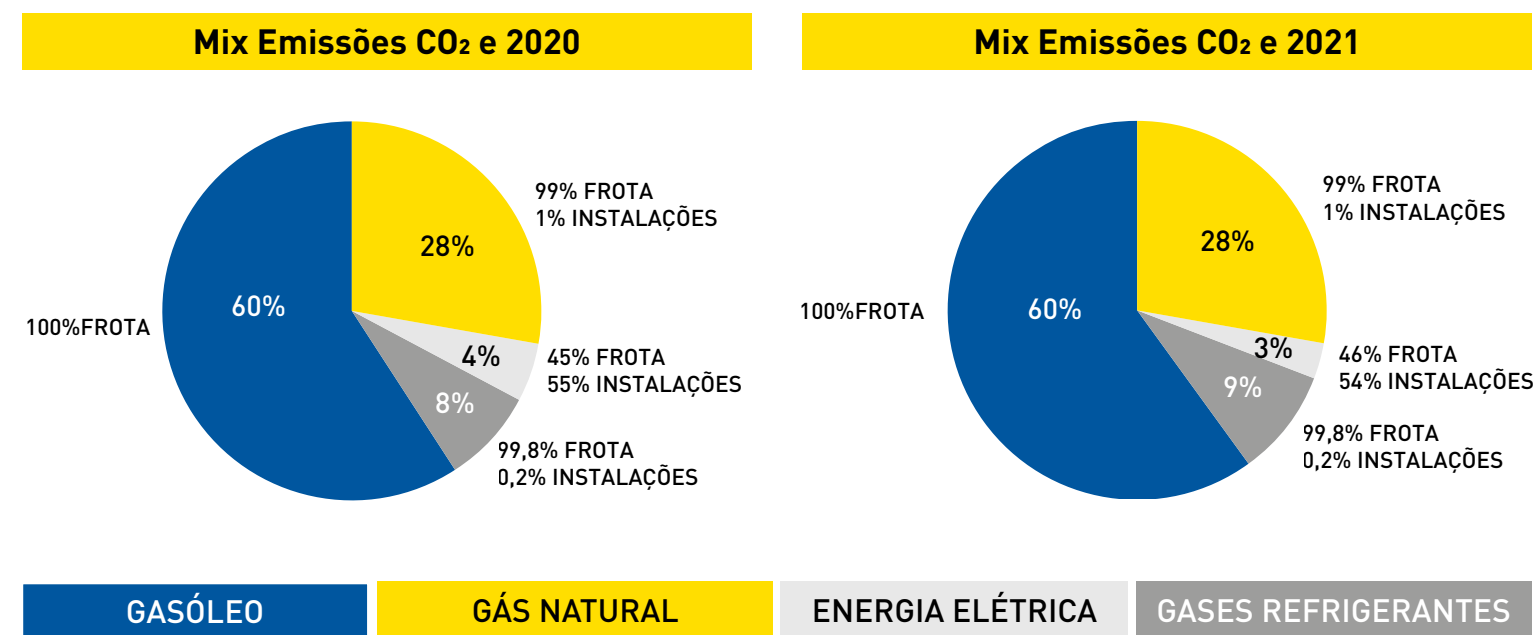
CONSUMO DE ÁGUA SEGMENTADO POR FONTE	2020	2021
Rede Pública	45 746m <sup>3</sup>	42 596 m <sup>3</sup>
Captações subterrâneas	42 240 m <sup>3</sup> (TUC=48%)	49 373m <sup>3</sup> (TUC = 54%)
<b>Total</b>	<b>87 986 m<sup>3</sup></b>	<b>91 969 m<sup>3</sup></b>
Total de efluentes líquidos	83 578 m <sup>3</sup>	87 567 m <sup>3</sup>
Retenção de Água	4 719 m <sup>3</sup>	4 402 m <sup>3</sup>

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 (CO<sub>2</sub>).

Para o desenvolvimento da sua atividade, em 2021, a CARRIS consumiu diferentes formas de energia, conforme já referido, as quais, em conjunto com os gases refrigerantes provenientes de fugas, levaram à produção de 52 952 t de CO<sub>2</sub> e<sup>3</sup>, distribuídos da seguinte forma:

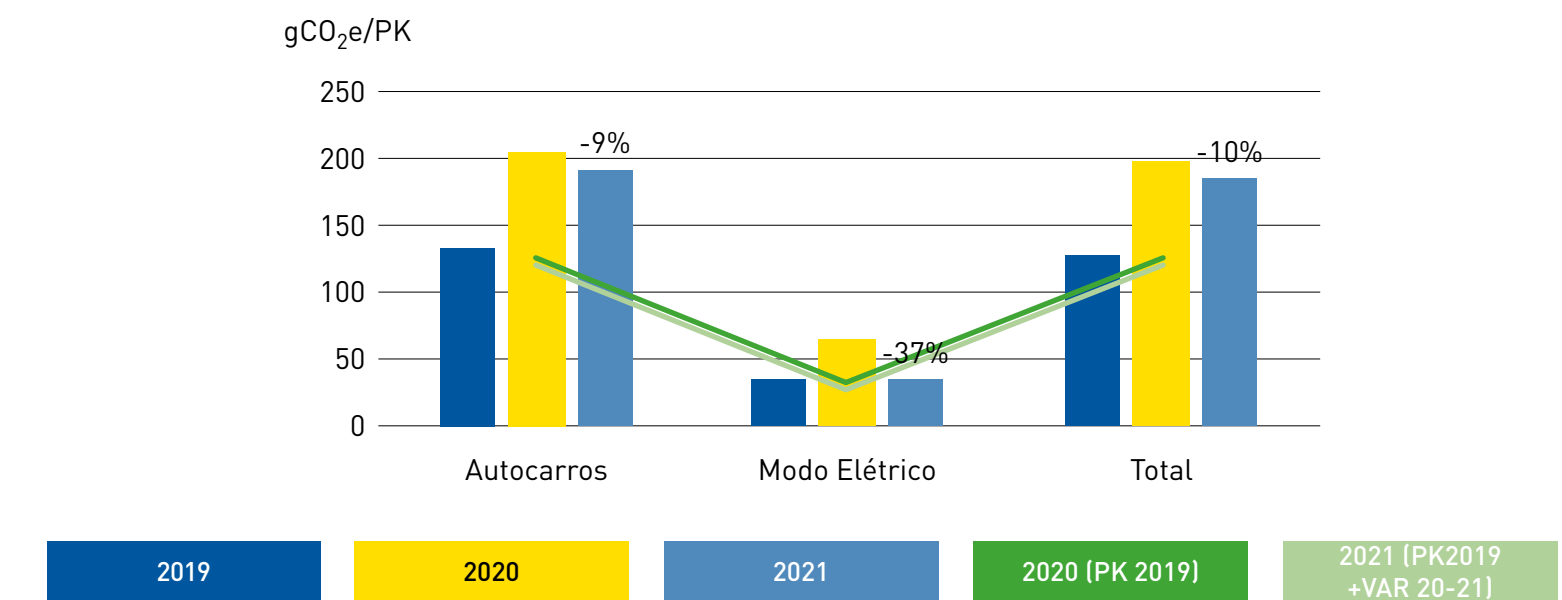
[3] "CO<sub>2</sub> e" significa CO<sub>2</sub> equivalente que é uma medida internacionalmente aceite que expressa a quantidade de gases de efeito estufa em termos equivalentes da quantidade de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>). As emissões consideradas correspondem aos âmbitos 1 e 2 de acordo com o GHG Protocol.



É possível, assim, verificar que em 2021 cerca de 98% das emissões de CO<sub>2</sub> se deveram diretamente à atividade de transporte, sendo o restante proveniente das atividades de suporte que se realizam nas 5 instalações (Complexos/Estações) que a CARRIS possui.

Ao nível global verificou-se um aumento de cerca de 4% nas emissões de CO<sub>2</sub> e da CARRIS, face a 2020, sendo esse aumento devido em exclusivo ao crescimento da atividade de transporte de 6,5%, tal como referido anteriormente ao nível da energia. O aumento das emissões ser inferior ao aumento da atividade resulta do facto da CARRIS ter vindo a apostar na utilização de frota com menor pegada carbónica.

Intensidade de Emissões da Frota



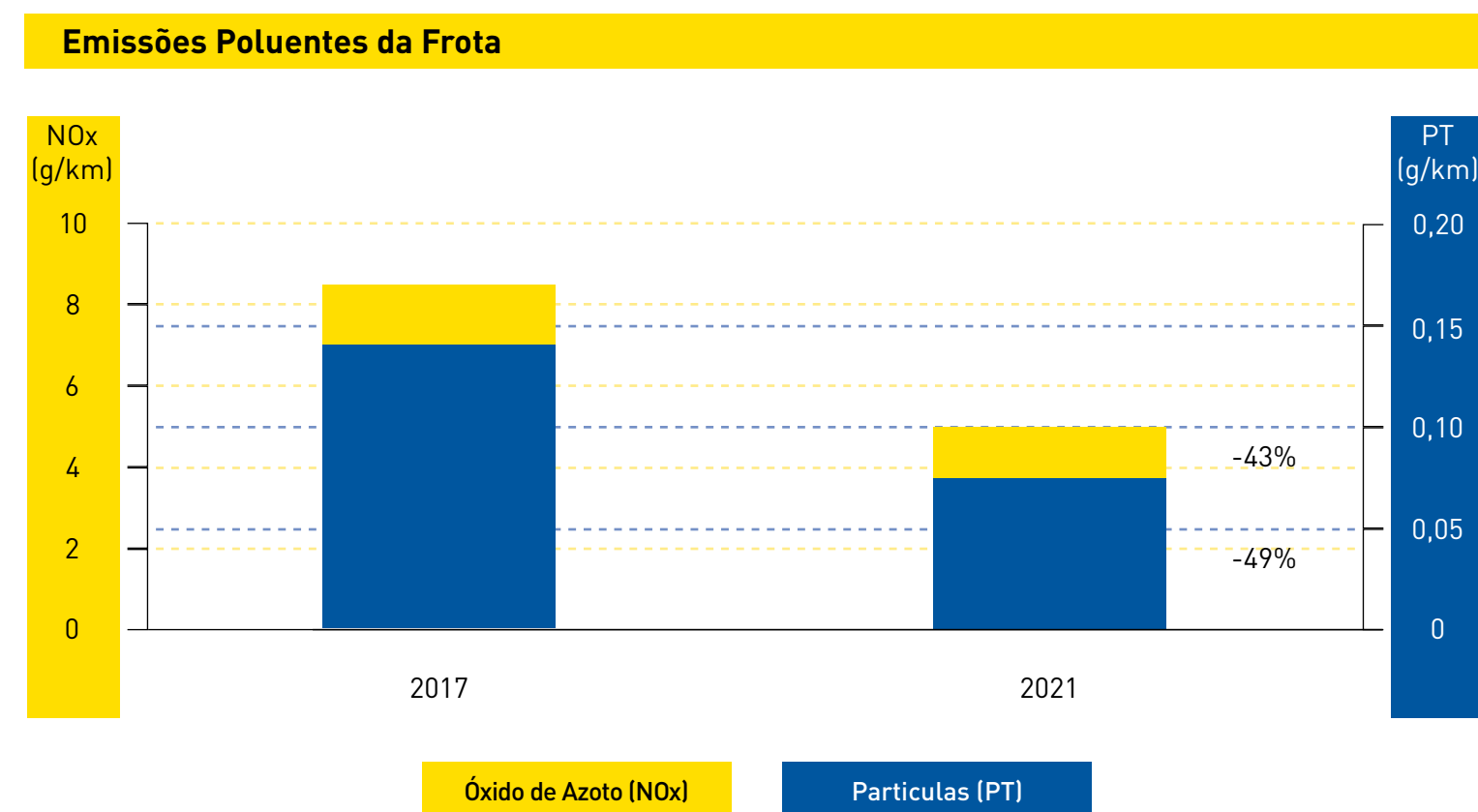
Tendo em consideração a análise feita anteriormente relativamente à intensidade energética da frota, a variação da intensidade de emissões de CO<sub>2</sub> e (g CO<sub>2</sub> e/PK), entre 2020 e 2021, apresenta o mesmo tipo de comportamento. A maior redução observada no modo elétrico deve-se ao facto de 2021 ter sido um ano menos dependente das energias fósseis, para a produção de energia elétrica, face a 2020.



## 6. DESEMPENHO AMBIENTAL

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

A entrada ao serviço de 276 autocarros no período 2018-2021 tem permitido reduzir consideravelmente as emissões médias de poluentes da frota da CARRIS, quer ao nível dos óxidos de azoto (-43%) quer das partículas (-49%), sendo estas reduções incrementadas quando se proceder ao abate dos autocarros mais antigos.



O processo de renovação da frota permite consolidar o papel da CARRIS para uma mobilidade ambientalmente mais responsável na cidade de Lisboa.

Relativamente às fontes fixas existentes nas várias instalações da CARRIS, onde se incluem caldeiras para produção de águas quentes e cabinas de pintura, com a entrada em vigor do Decreto-Lei nº38/2018, de 11 de junho, estas fontes deixaram de estar abrangidas por este regime deixando de haver a necessidade de serem sujeitas a monitorização das suas emissões gasosas, bem como das respetivas chaminés cumprirem as regras construtivas impostas por este regime.

<b>Emissões diretas de GEE (âmbito 1)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Instalações</b>		
Gás natural	94 t CO <sub>2</sub>	77 t CO <sub>2</sub>
Gases refrigerantes	8 t CO <sub>2</sub> e	11 t CO <sub>2</sub> e
<b>Atividade de Transporte</b>		
Gasóleo - Autocarros (inclui biodiesel)	30 387 t CO <sub>2</sub>	31 695 t CO <sub>2</sub>
Gás natural - Autocarros	14 158 t CO <sub>2</sub>	15 108 t CO <sub>2</sub>
Gases refrigerantes	4 269 t CO <sub>2</sub> e	4 719 t CO <sub>2</sub> e
<b>GLOBAL CARRIS</b>	<b>48 916 t CO<sub>2</sub></b>	<b>51 609 t CO<sub>2</sub></b>

<b>Emissões Indiretas de GEE (âmbito 2)</b>		
<b>Instalações</b>		
Energia elétrica	1 662 t CO <sub>2</sub>	728 t CO <sub>2</sub>
<b>Atividade de Transporte</b>		
Energia elétrica - Autocarros	86 t CO <sub>2</sub>	83 t CO <sub>2</sub>
Energia elétrica - Tração/modo elétrico	785 t CO <sub>2</sub>	531 t CO <sub>2</sub>
<b>GLOBAL CARRIS</b>	<b>2 534 t CO<sub>2</sub></b>	<b>1 342 t CO<sub>2</sub></b>

<b>Emissões de GEE (âmbitos 1 e 2)</b>		
<b>GLOBAL CARRIS</b>	<b>51 450 t CO<sub>2</sub></b>	<b>52 962 t CO<sub>2</sub></b>

<b>Intensidade de emissões de GEE</b>		
<b>Instalações</b>		
	7,04 g CO <sub>2</sub> e/PK	2,80 g CO <sub>2</sub> e/PK
<b>Atividade de Transporte</b>		
Autocarros	188,69 g CO <sub>2</sub> e/PK	186,95 g CO <sub>2</sub> e/PK
Modo elétrico	56,40 g CO <sub>2</sub> e/PK	39,18 g CO <sub>2</sub> e/PK
<b>Total</b>	<b>181,33 g CO<sub>2</sub>e/PK</b>	<b>178,90 g CO<sub>2</sub>e/PK</b>
<b>GLOBAL CARRIS</b>	<b>205,42 g CO<sub>2</sub>e/PK</b>	<b>181,70 g CO<sub>2</sub>e/PK</b>

<b>Emissões Atmosféricas Significativas por Tipo</b>		
<b>Autocarros de Serviço Público - média / km</b>		
Óxidos de azoto (NOx)	4,93 g / km	4,86 g / km
Hidrocarbonetos não queimados (HC)	0,13 g / km	0,13 g / km
Monóxido de carbono (CO)	0,82 g / km	0,82 g / km
Partículas (PT)	0,07 g / km	0,07 g / km



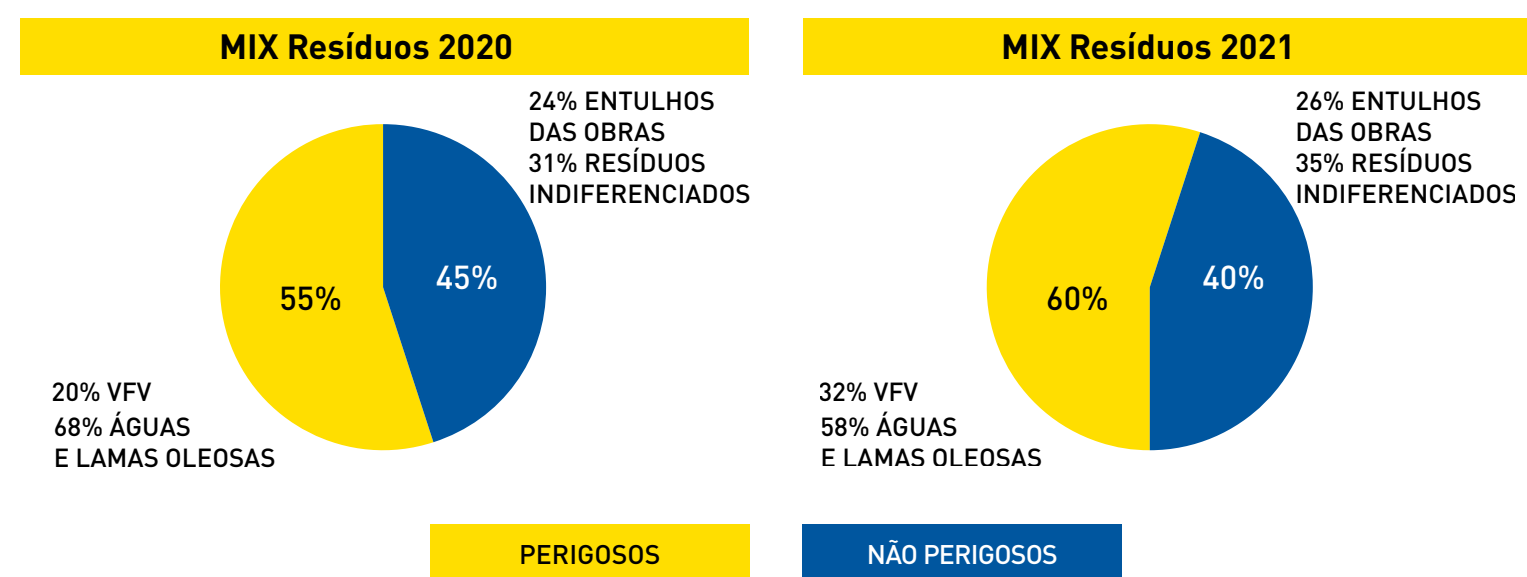
## 6. DESEMPENHO AMBIENTAL

### 6.4. Resíduos

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

Neste âmbito, têm sido desenvolvidas ações de sensibilização sobre separação de resíduos que abrangem tanto colaboradores da CARRIS como 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 2021 a CARRIS produziu 1.448 toneladas de resíduos, distribuídos da seguinte forma



Face a 2020 observou-se um aumento de 32% na produção de resíduos, a qual decorreu maioritariamente devido ao aumento do abate de autocarros (VFV).

Para além desta classe, são de destacar as seguintes:

- Águas e lamas oleosas - Provenientes da limpeza de equipamentos (decantadores/separadores) para tratamento do efluente industrial e, nalguns casos, da limpeza da própria rede de descarga. Este resíduo teve um acréscimo de cerca de 23% da sua produção em 2021, face a 2020;
- Entulhos das obras - Provenientes habitualmente da manutenção da via-férrea, são função das intervenções que ocorram, sendo que em 2021 observou-se um acréscimo de 28% na sua produção, face a 2020;
- Resíduos indiferenciados - Provenientes quase exclusivamente dos Complexos de Santo Amaro e de Miraflores, sofreram um aumento de 37% na sua produção entre 2020 e 2021.





## 6. DESEMPENHO AMBIENTAL

<sup>(4)</sup> Operação através da qual os resíduos vão ser de alguma forma aproveitados, quer seja através de reutilização, reciclagem, valorização energética, entre outras operações.

- Os resíduos produzidos são encaminhados para operadores licenciados, através de guia de acompanhamento de resíduos, e sujeitos a uma operação de valorização<sup>4</sup> ou de eliminação.

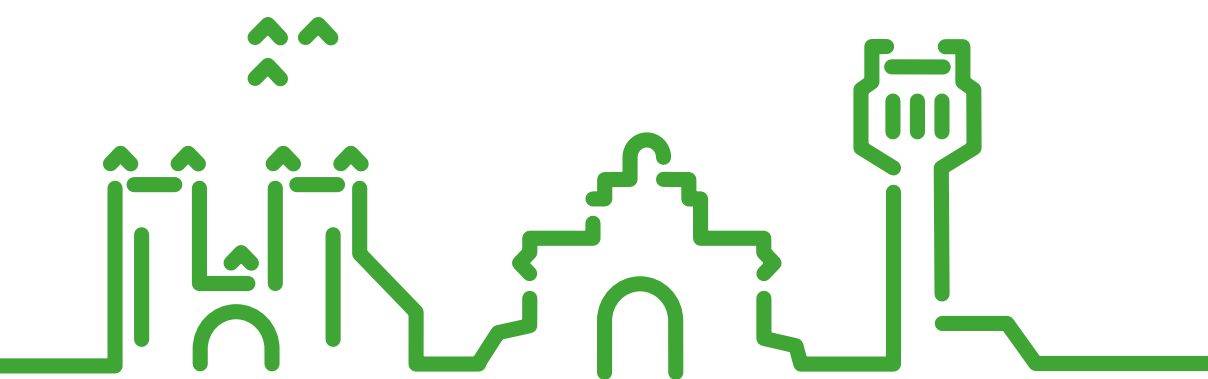
A CARRIS, de forma a melhorar o seu desempenho ambiental na gestão dos resíduos, tem privilegiado a contratação de operadores que valorizem os resíduos.

Em 2021, no entanto, observou-se uma diminuição da taxa de valorização de resíduos, que passou de 84%, em 2020, para 56% (esta taxa não inclui os resíduos geridos pelos sistemas de recolha municipais).

Este decréscimo deveu-se a uma alteração por parte do operador no que respeita à operação de gestão do resíduo “Águas oleosas” que, em 2021, passou a ser encaminhado para eliminação. Teve ainda como agravante o facto deste ter sido um dos resíduos produzidos em maior quantidade.

Face a 2020, observou-se ainda um aumento significativo do total de resíduos produzidos, com mais expressão nos resíduos perigosos, devido ao aumento do número de autocarros abatidos.

<b>Produção de resíduos (não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Resíduos perigosos</b>		
Acumuladores	9,7 t	10,0 t
Águas e lamas oleosas	408,4 t	503,2 t
Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo	12,0 t	8,9 t
Fluido anticongelante	0 t	0,6 t
Lâmpadas fluorescentes	0,7 t	0,7 t
Óleos usados	44,8 t	53,6 t
Resíduos hospitalares (Grupos III e IV)	0,05 t	0,09 t
Solventes	2,9 t	6,0 t
Veículos em fim de vida	117,1 t	274,1 t
Outros	4,9 t	5,9 t
<b>Resíduos não perigosos</b>		
Metais ferrosos	43,8 t	26,1 t
Vidro	13,2 t	7,4 t
Calços de travão	1,1 t	2,1 t
Borrachas	9,6 t	25,9 t
Papel e cartão	30,7 t	14,8 t
Madeira	20,2 t	18,8 t
Entulho de obras	120,6 t	154,4 t
Resíduos biodegradáveis de Jardim	68,7 t	84,8 t
Resíduos indiferenciados	151,1 t	206,9 t
Outros	34,7 t	43,8 t
<b>Total</b>	<b>1094</b>	<b>1448</b>
<b>Taxa de produção de resíduos perigosos</b>	<b>55%</b>	<b>60%</b>
<b>Taxa de valorização de resíduos</b>	<b>84%</b>	<b>56%</b>







## 7. ÍNDICE GRI



## 7. ÍNDICE GRI

Diretrizes GRI		
GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016		Página, link ou conteúdo
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>		
102-1	Nome da organização	Pág. 6
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e serviços	Pág. 10
102-3	Localização da sede da organização	Pág. 6
102-4	País onde opera	Pág. 10
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica de organização	Pág. 10
102-6	Mercados em que a organização atua	Pág. 10
102-7	Dimensão da organização	Pág. 10-13; 42; 68
102-8	Informação sobre colaboradores	Pág. 42-52
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	Pág. 58
102-10	Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório	Pág. 10-13
102-11	Abordagem ao princípio da precaução	Pág. 32-33
102-12	Iniciativas externas	Pág. 14-15, 28
102-13	Participação em associações/organizações	Pág. 16, 28
<b>ESTRATÉGIA</b>		
102-14	Mensagem do Conselho de Administração	Pág. 4
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Pág. 14-15
<b>GOVERNAÇÃO</b>		
102-18	Estrutura de governação da organização	Pág. 20-21
<b>Envolvimento Partes Interessadas</b>		
102-40	Identificação das partes interessadas	Pág. 40
102-41	Acordo de negociação coletiva	Pág. 47
102-42	Identificação e seleção das partes interessadas	Pág. 40
102-43	Abordagem para o envolvimento das partes interessadas	Pág. 40-64
102-44	Principais temas e preocupações das partes interessadas e medidas adotadas	Pág. 40-64
<b>Prática De Reporte</b>		
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Pág. 16
102-46	Processo para definição do conteúdo e limites do relatório	Pág. 6-7
102-47	Lista de aspetos materiais	Pág. 7
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Pág. 6
102-49	Alterações de reporte	Pág. 6
102-50	Período coberto pelo relatório	Pág. 6
102-51	Data do relatório anterior	Pág. 6

Diretrizes GRI (Continuação)		
GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016 (Continuação)		Página, link ou conteúdo
<b>PRÁTICA DE REPORTE (Continuação)</b>		
102-52	Ciclo de reporte	Pág. 6
102-53	Contactos para questões sobre o relatório ou os seus conteúdos	Pág. 6
102-54	Reportar a opção 'in accordance' escolhida pela empresa	Pág. 6
102-55	Índice GRI	88-92
102-56	Política e procedimento relativamente à verificação externa do relatório	Pág. 6
<b>GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO 2016</b>		
103-1	Explicação da materialidade do tópico e seus limites	Aspeto tratado ao longo do presente relatório, assim como do Relatório e Contas e Relatório de Governo Societário
103-2	Forma de gestão e seus componentes	
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
<b>ECONÓMICO</b>		
<b>GRI 201: DESEMPENHO ECONÓMICO 2016</b>		
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Pág. 68
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	Pág. 32-33
201-4	Apoio financeiro recebido pelo governo	Pág. 68-69
<b>GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2016</b>		
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género	Pág. 43-44
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS 2016</b>		
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	Pág. 53-57
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	Pág. 53-57
<b>GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO 2016</b>		
205-1	Porcentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados	Pág. 32-33
205-2	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pág. 32-33
<b>AMBIENTAL</b>		
<b>GRI 302: ENERGIA 2016</b>		
302-3	Intensidade energética	Pág. 72-75
<b>GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES 2018</b>		
303-3	Consumo total de água, por fonte	Pág. 76-78
303-4	Total de efluentes líquidos	Pág. 76-78
303-5	Retenção de água	Pág. 76-78
<b>GRI 305: EMISSÕES 2016</b>		
305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	Pág. 78-81
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	Pág. 78-81
305-4	Intensidade de emissões de GEE	Pág. 78-81
305-7	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Pág. 78-81



7. ÍNDICE GRI

Diretrizes GRI (Continuação II)			
<b>GRI 306: RESÍDUOS 2020</b>			<b>Página, link ou conteúdo</b>
306-3	Resíduos gerados		Pág. 82-85
306-4	Resíduos não destinados para disposição final		Pág. 82-85
306-5	Resíduos destinados para disposição final		Pág. 82-85
<b>GRI 307: CONFORMIDADE 2016</b>			
307-1	Não conformidades de leis e regulamentos ambientais (Multas)		Sem registo de multas
<b>GERAL</b>			
		2020	2021
Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (inclui IVA)	Gestão de resíduos	115 048,71€	108 579,44€
	Gestão do solo	31 704,49€	26 887,00€
	Efluentes líquidos (monitorização)	1 264,44€	1 454,11€
	Energia (auditorias)	2 583,00€	2 583,00€
<b>SOCIAL</b>			
<b>GRI 401: EMPREGO 2016</b>			
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região		Pág. 44-45
401-2	Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial		Pág. 42-52
401-3	Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género		Pág. 44
<b>GRI 404: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO 2016</b>			
404-1	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador		Pág. 45-46
404-3	Percentagem de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira		Pág. 47
<b>GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016</b>			
405-1	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. 42-44
405-2	Proporção de salário base entre homens e mulheres		Pág. 43
<b>GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016</b>			
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		Pág. 40

Diretrizes GRI (Continuação III)		
<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016</b>		
413-1	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais	Pág. 61-63
413-2	Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais	Pág. 61-63
<b>GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE 2016</b>		<b>Página, link ou conteúdo</b>
416-1	Percentagem de categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança	Pág. 34-37
<b>GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2016</b>		
417-1	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos referentes a informação e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências	Pág. 53-57
<b>GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016</b>		
418-1	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de Clientes	Pág. 57





Aprovação pelo Conselho de Administração

O Conselho de Administração

Eng.º Tiago Alexandre Abranches Teixeira Lopes Farias

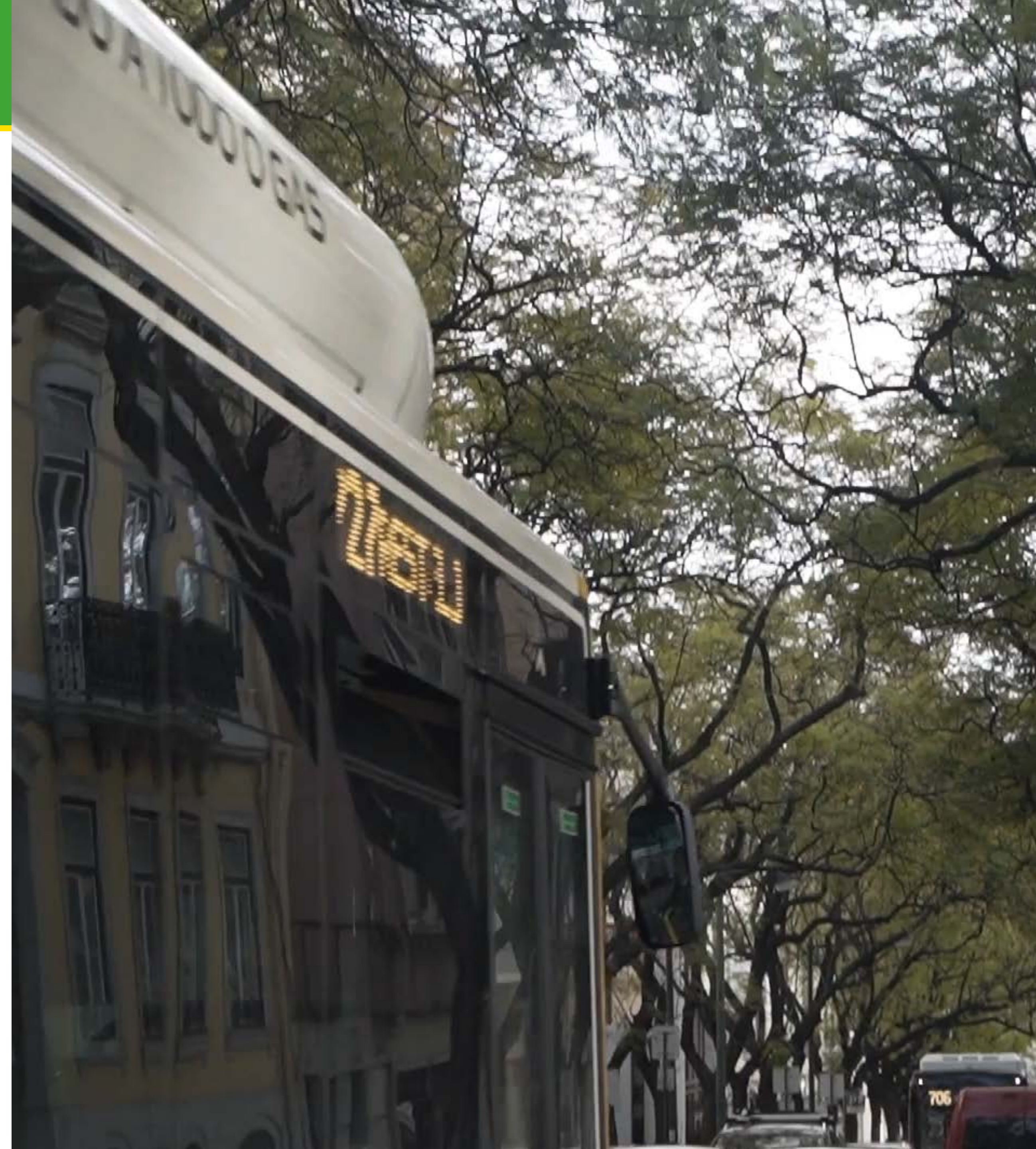
Dr. José Realinho de Matos

Dr. António Manuel Domingues Pires

Dra. Francisca Leal da Silva Ramalhosa

Dra. Helena Maria Pereira Caria

Lisboa, 16 de março de 2022







C SODRE 18

564

ENTRADA

18E  
02

