



Relatório de Sustentabilidade

2020

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 e 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)	63
5. DESEMPENHO ECONÓMICO	66
6. DESEMPENHO AMBIENTAL	70
6.1. Energia	70
6.2. Água	74
6.3. Emissões	76
6.4. Resíduos	80
7. ÍNDICE GRI	86



I. MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O ano de 2020 foi um ano atípico para o mundo em geral, dado o aparecimento do novo coronavírus que veio trazer impactos negativos a vários níveis na sociedade e na economia.

Se por um lado a CARRIS manteve o foco na satisfação das necessidades dos seus clientes, tendo inclusive obtido resultados muito positivos nos dois primeiros meses do ano, a partir de março, por via das condicionantes relacionadas com o estado pandémico decretado pela OMS, alterando-se as prioridades da empresa, 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.

A CARRIS conseguiu, no ano em análise, aumentar a sua oferta ao cliente, face ao ano transato, tendo feito os ajustes necessários face ao contexto epidémico, criando um maior fluxo em dias de semana no sentido de aumentar o distanciamento dos clientes e cumprir as orientações das autoridades de saúde, quanto à lotação permitida. De facto, esse foi o principal objetivo da empresa, a segurança dos clientes e colaboradores. Para tal foram criadas condições especiais no sentido de promover o distanciamento, como são exemplo as barreiras colocadas nos veículos da frota para proteção dos tripulantes, mas também nas lojas da CARRIS. Por outro lado, houve um reforço da limpeza na frota e instalações físicas, incluindo nebulizações nos veículos da empresa, assim como disponibilização de material de proteção individual, entre outras medidas.

Apesar das condicionantes, foi possível concluir o recrutamento de 200 tripulantes e rececionar os últimos autocarros referentes ao processo de aquisição de nova frota, mais amiga do ambiente. Foi também possível iniciar novos procedimentos no sentido de aumentar a frota com recurso a 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 2020 e 31 de dezembro de 2020, fornecendo, no entanto, dados dos anos antecedentes por forma a cumprir o princípio da comparabilidade, demonstrando a atividade da CARRIS num ano marcado pelos constrangimentos associados à Pandemia COVID-19, declarada em março pela Organização Mundial de Saúde. Encontra-se disponível no site da empresa o último relatório, referente à atividade desenvolvida em 2019, não havendo nenhuma alteração ao seu conteúdo.

Para esta edição de 2020, 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
ECONÓMICO	Desempenho económico	✓	AC CO F
	Presença no mercado	✓	AC CO
	Impactos económicos diretos	✓	AC CL CM
	Combate à corrupção	✓	PI
AMBIENTAL	Energia	✓	AC F
	Água e efluentes	✓	AC CM
	Emissões	✓	AC CL CM
	Resíduos	✓	AC F CM
	Conformidade	✓	F
SOCIAL	Emprego	✓	CO
	Formação e educação	✓	CO
	Diversidade e igualdade de oportunidades	✓	CO
	Não discriminação	✓	PI
	Comunidades locais	✓	CM
	Saúde e segurança do cliente	✓	AC CL
	Marketing e rotulagem	✓	CL
Privacidade do cliente	✓	AC CL	

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





1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

“ (...) 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. (...) ”

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:

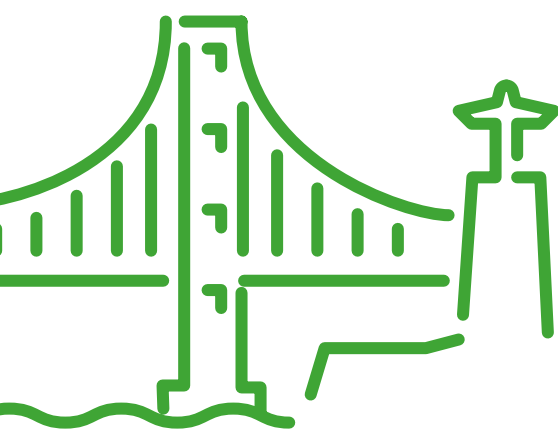
- Promover um Serviço Focado no Cliente;
- Modernizar e Qualificar a Empresa;
- Potenciar Eficiência e Sustentabilidade.

O ano de 2020 foi caracterizado pela pandemia por COVID-19, que veio impactar a economia mundial, não sendo a CARRIS exceção. De facto, o estado pandémico veio desviar a empresa da sua estratégia inicial, e que vinha sendo implementada com bons resultados nos primeiros dois meses do ano, tendo alterado o paradigma a partir de março face a todas as restrições de serviço decretadas para Portugal.

No dia 18-03-2020, foi decretado pelo Governo da República Portuguesa o estado de emergência, no sentido de controlar o impacto do vírus SARS-CoV-2, determinando a situação de confinamento e alterações diversas, nomeadamente, o encerramento de todos os estabelecimentos de ensino, a obrigatoriedade da adoção do regime de teletrabalho sempre que as funções profissionais o permitissem, assim como o encerramento de todos os estabelecimentos comerciais e atividades consideradas não essenciais.

No que aos transportes públicos concerne, foram implementadas medidas, de forma a reduzir os riscos de contágio entre os utilizadores e os tripulantes (no caso da CARRIS motoristas e guarda-freios), bem como outros trabalhadores com impacto no transporte (fiscais, inspetores, etc.), pelas Autoridades de Transporte, no quadro da Área Metropolitana de Lisboa (AML), entre elas a Autoridade de Transporte da CARRIS, o Município de Lisboa, tais como:

- Limitação da lotação dos veículos para 1/3 da sua capacidade máxima;
- Reforçada a limpeza e desinfeção dos veículos com recurso a nebulizações recorrentes;
- Os veículos da CARRIS passaram a parar em todas as paragens, dispensando assim os clientes de acionar o botão de stop;
- Suspensão da venda de títulos a bordo;
- Obrigatoriedade da entrada e saída dos passageiros pela porta traseira, de forma a reduzir o contacto físico com o tripulante;
- Validação facultativa dos títulos de transporte;
- O acesso ao miradouro de Santa Justa, bem como o elevador de Santa Justa encerraram;



1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

- Os ascensores do Lavra, Bica e Glória suspenderam o seu serviço;
- Todas as Lojas e Quiosques da CARRIS encerraram.

A partir de maio, com a passagem do estado de emergência para o estado de calamidade, as medidas foram revistas, de forma gradual, nomeadamente a não existência, para grande parte da população, de limitações nas deslocações. De igual forma, as medidas impostas ao sector dos transportes foram nesta altura alvo de revisão, possibilitando o regresso gradual ao normal funcionamento do país, respeitando todas as medidas de higiene e segurança de forma a minimizarem o impacto da pandemia. Assim, algumas das medidas mais importantes no processo de desconfinamento para a CARRIS foram:

- A obrigatoriedade da validação de títulos de transporte, que durante o estado de emergência era facultativo, e que condicionou o controlo de passageiros transportados nesse período, e consequentemente a venda de títulos de transporte, a bordo dos veículos e nas lojas, que também retomaram ao serviço;
- Disponibilização das tarifas de bordo;
- Aumento da lotação dos veículos para 2/3 da sua capacidade, o que veio dar início à recuperação, ainda que lenta, da oferta e da procura;
- Abertura ao público das lojas e quiosques.

Assim, perante a redução das medidas de confinamento e a retoma parcial da atividade económica, a partir de maio, a CARRIS reforçou o seu serviço mantendo as condições de segurança difundidas pela Direção Geral de Saúde (DGS).

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.

Em novembro, devido ao agravamento do número de casos identificados e devido à pressão do sistema nacional de saúde, foi novamente decretado um novo estado de emergência com novas medidas, nomeadamente a proibição de circulação, nos concelhos determinados com risco elevado, na via pública entre as 23h e as 5h dos dias úteis e a partir das 13h aos fins de semana e o teletrabalho obrigatório. A CARRIS, mais uma vez, adaptou e aplicou todas as medidas identificadas para os Transportes Públicos em conformidade com as orientações da DGS.

Desde o início da situação pandémica, que a CARRIS tem promovido todas as medidas de higiene e segurança na sua operação, reforçando as medidas de limpeza dos veículos e lojas, tendo obtido o selo COVID SAFE. Foi assim validado por uma entidade externa de certificação, que as medidas adotadas são as adequadas, 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;
- 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, sendo que os veículos a adquirir no futuro serão cabinados, por forma a aumentar não só a proteção relacionada com a pandemia mas também contra qualquer ato impróprio por parte dos clientes;
- Distribuição de equipamentos de proteção individual (máscaras, luvas e gel desinfetante) a todos os trabalhadores e;
- Colocação de barreiras físicas de acrílico nos balcões de atendimento.

Para o futuro, da parte da CARRIS serão garantidas todas as condições de higiene e segurança adequadas, reforçando sempre que necessário os meios para tal, no sentido de prevenir possíveis contágios, quer de colaboradores, quer de clientes.

Esta nova condicionante na atividade da empresa impactou os resultados financeiros da mesma, por um lado pelo aumento de gastos por via do reforço de medidas de proteção, e por outro, relacionado com novas dinâmicas empresariais adotadas recentemente por diversas entidades em Lisboa, como é o caso da adoção do teletrabalho, que vem impactar os níveis de procura futuros, e consequentemente a receita da empresa.

No final de 2020 a empresa disponibilizava à cidade de Lisboa 87 carreiras de autocarros (6 da “rede da madrugada”), 6 carreiras de elétricos, 3 ascensores e 1 elevador, num total de 783 veículos, contribuindo para a sua operação os seus 2588 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 das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades.

Visão

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

Princípios e Valores Estruturantes

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

- Respeito e proteção dos direitos humanos;
- Conduta ética;
- Cumprimento da lei e 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.

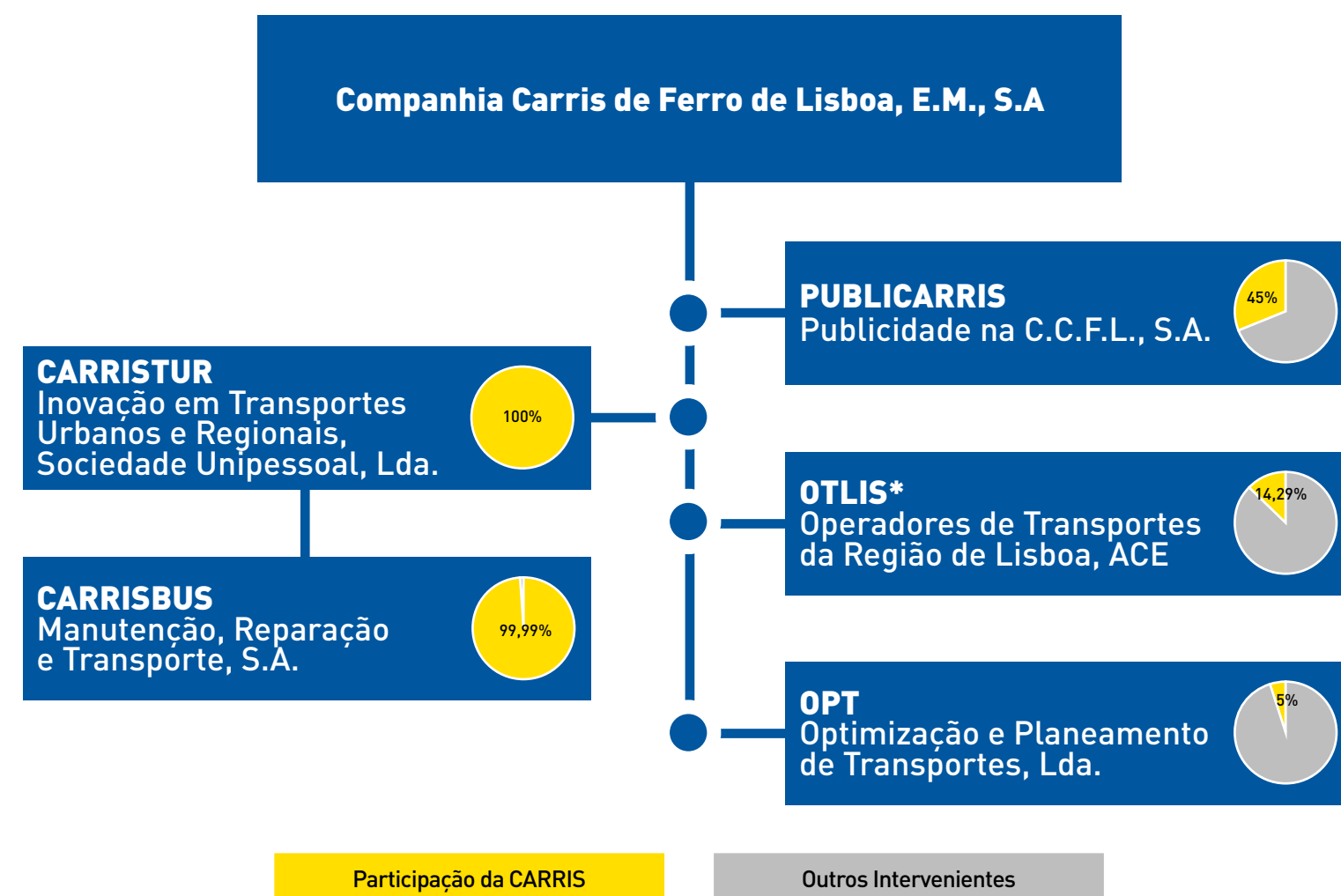
Entre outros aspetos, estes Valores estruturantes encontram-se consagrados no Código de Ética da CARRIS, constituindo uma referência fundamental para o desempenho da empresa e dos seus colaboradores, bem como para o seu relacionamento social, institucional e ambiental.



1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

1.3. Grupo Carris

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



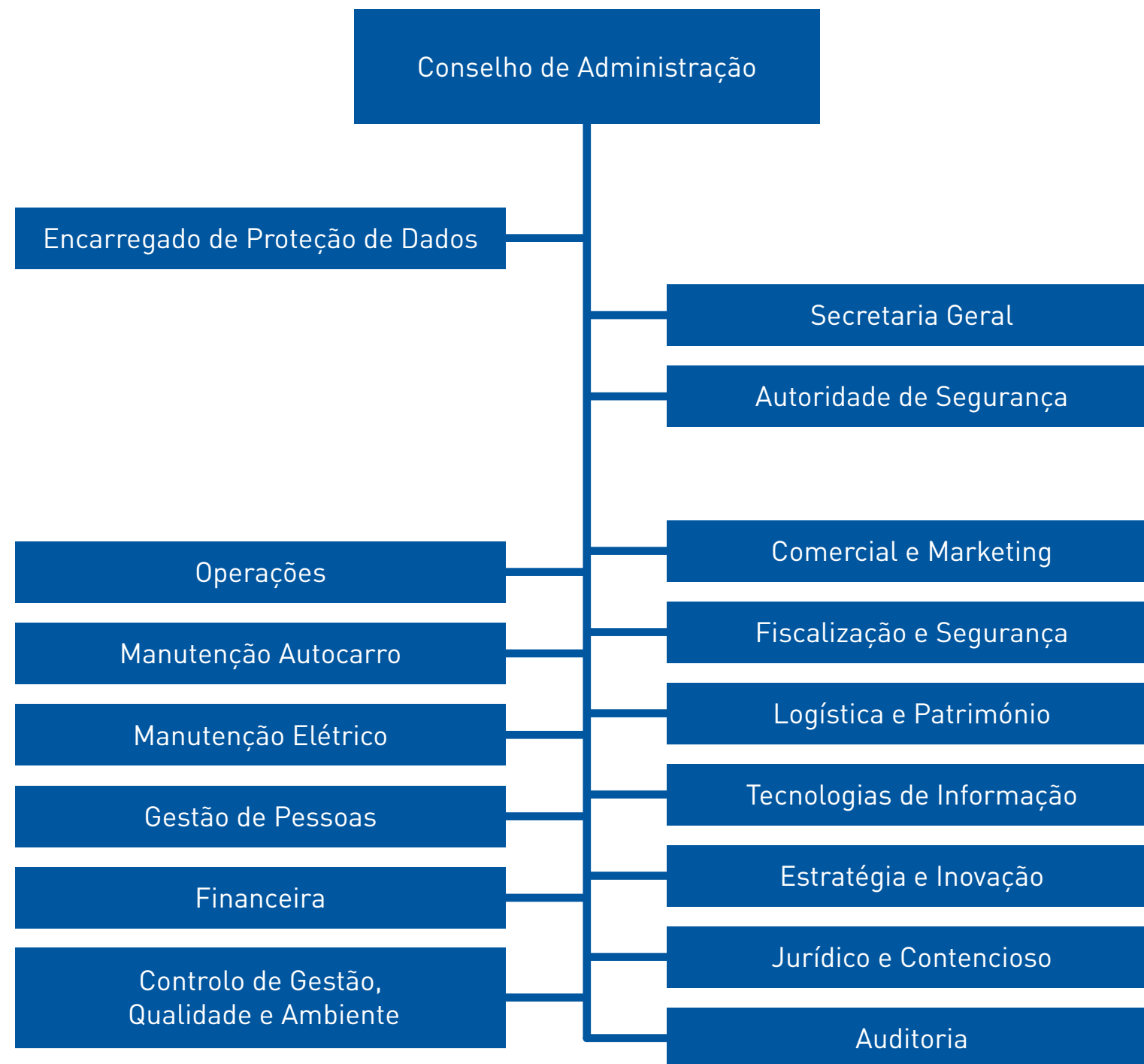
* A Oltis foi dissolvida a partir de 17 de fevereiro de 2021 por via da criação da TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.



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 em 2020, 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.

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

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

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

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

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





2. GESTÃO CORPORATIVA

“ A CARRIS, na sua política de gestão, compromete-se a dar cumprimento integral às suas obrigações de conformidade, nomeadamente requisitos legais, normativos e compromissos (...) ”

2. GESTÃO CORPORATIVA

2.1. Sistema de Gestão Integrado

O ano de 2020 foi fortemente marcado pelo contexto da pandemia de 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, conseqüentemente, 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 tem robustez e continua a permitir à organização adotar um modelo de gestão para a melhoria contínua dos seus processos.

Em 2020 manteve-se a certificação das duas vertentes do SGI - qualidade e ambiente - de acordo com as normas de referência NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015. Decorreu ainda o início da implementação de uma nova vertente do SGI - Segurança Rodoviária, tendo sido realizada uma auditoria de diagnóstico a esta vertente do sistema de gestão, em setembro.

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 2020, a CARRIS teve 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 cumprimento 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

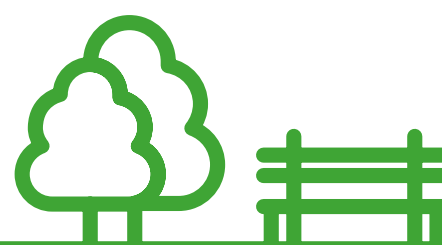
No ano de 2020 deu-se continuidade ao trabalho em diversos projetos de inovação e desenvolvimento na CARRIS, alguns dos quais que já se haviam iniciado em anos anteriores. Estes projetos resultam em larga medida do posicionamento da CARRIS como um dos principais players nacionais em matéria de inovação 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 OTLIS, 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 nos próximos meses.
- Atividades do projeto C-STREETS, coordenado pelo IMT, onde, apesar das restrições provocadas pela pandemia de COVID-19 se avançou na aquisição de sistemas de contagem de passageiros e na área do transporte a pedido.
- O projeto 'Urban Innovative Actions' VoxPop, em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa e outros parceiros de mobilidade da cidade, que visa a criação de sistemas de partilha de dados de mobilidade, e onde a CARRIS está a construir uma ferramenta de apoio à deslocação de utilizadores vulneráveis e uma ferramenta de recolha de feedback dos seus clientes.
- O projeto Europeu Shift-2-MaaS, em que está a ser testada uma solução internacional de Mobilidade-como-um serviço (MaaS) em diversas cidades Europeias.
- Iniciou-se ainda o projeto Europeu TRIPS onde estão a ser desenvolvidos e testados processos de co-criação envolvendo operadores de transporte e utilizadores com diferentes tipos de deficiência, com vista a criar soluções digitais que melhorem a mobilidade destes.

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 em resultado da participação no programa de aceleração de startups 'Smart Open Lisboa', no âmbito do qual se identificaram duas start-ups cujos produtos e serviços estão a ser testados.

Durante o ano foram submetidas candidaturas a instrumentos de financiamento nacionais e comunitários, dando sequência ao trabalho realizado em anos anteriores. Foi aprovada mais uma candidatura a um projeto do Horizonte 2020 na área da modelação de transportes e duas candidaturas a projetos da Knowledge and Innovation Community de Mobilidade Urbana, programa em que a CARRIS não tinha participado anteriormente. Apresentaram-se ainda candidaturas no âmbito das EEA Grants, uma iniciativa realizada em conjunto com a Câmara Municipal de Lisboa e a Lisboa E-Nova.



2. GESTÃO CORPORATIVA

2.3. Relações Nacionais e Internacionais

Em 2020, a CARRIS manteve a sua participação em diferentes entidades nacionais e internacionais, procurando assim dar oportunidades aos seus dirigentes e técnicos de 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 e à CARRIS. Deve ainda destacar-se o facto da CARRIS estar a acompanhar, em parceria com o Município de Lisboa, diversas atividades no âmbito do C40 e da POLIS – Cities and Regions for Transport Innovation, entidades das quais a cidade de Lisboa é associada.

Apesar de ter sido um ano muito condicionado pela pandemia de COVID-19, note-se ainda a realização de apresentações em eventos, tais como a conferência MOVE 2020, Clean Buses Europe 2020 ou um webinar da POLIS sobre COVID-19 onde foi discutida a situação em Lisboa do impacto da pandemia no transporte público.





3. RISCOS E OPORTUNIDADES

“ (...) a CARRIS iniciou um processo ambicioso de renovação de grande parte da sua frota optando pela substituição (...) por viaturas a gás natural e 100% elétricas (...) ”

3. RISCOS E OPORTUNIDADES

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado (SGI) implementado na CARRIS, em 2020 foi seguida a metodologia para a análise de riscos e oportunidades, definida e implementada de acordo com os referenciais internacionais ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Esta metodologia, transversal a toda a organização, tem como finalidade a criação e proteção de valor na empresa, contribuir 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.

De facto, a Organização 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, focadas nos anos 2019 e 2020, com a identificação e avaliação dos riscos e oportunidades, bem como a determinação das ações para tratamento dos mesmos.

No âmbito do acompanhamento de 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.

No processo de identificação e análise de riscos e oportunidades iniciado em 2018, alguns dos pontos focados estão muito relacionados com as novas problemáticas e oportunidades, face às alterações organizativas que a empresa viveu durante os últimos anos, assim como a falta de investimento, quer ao nível dos recursos materiais, quer dos recursos humanos.

Esta situação contribuiu para uma frota envelhecida e desatualizada face às novas tecnologias existentes, mais amigas do ambiente, representando um risco potencial face a possíveis alterações legislativas relacionadas com as alterações climáticas e restrições da qualidade do ar, com repercussões na capacidade de resposta e na oferta de serviço. De forma a responder a este risco, a CARRIS iniciou um processo ambicioso de renovação de grande parte da sua frota, optando pela substituição de viaturas a diesel por viaturas a gás natural e 100% elétricas, representando um investimento financeiro de grande dimensão, para o qual a empresa contou com o apoio de fundos comunitários. Salienta-se que desde o final de 2018, iniciou-se a receção destes veículos, entrando faseadamente em serviço ao longo dos anos de 2019 e de 2020.

Em 2020, face ao contexto da pandemia de COVID-19, identificou-se a necessidade de revisão das matrizes de identificação e avaliação dos riscos e oportunidades, de forma a adaptá-las tendo em conta a experiência adquirida face a uma situação de pandemia.

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 proactiva na vigilância e deteção de situações de fraude e corrupção, quer pela via da sensibilização dos colaboradores, quer pela difusão de normativos internos que assegurem e promovam comportamentos profissionais éticos, nomeadamente o Código de Ética, 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.

Durante o ano de 2020, foi concretizada a auditoria ao processo de compras afeto ao modo elétrico, concluído o sistema de gestão de Compliance das obrigações legais e tomada a decisão de contratar a auditoria à cibersegurança dos sistemas de informação.

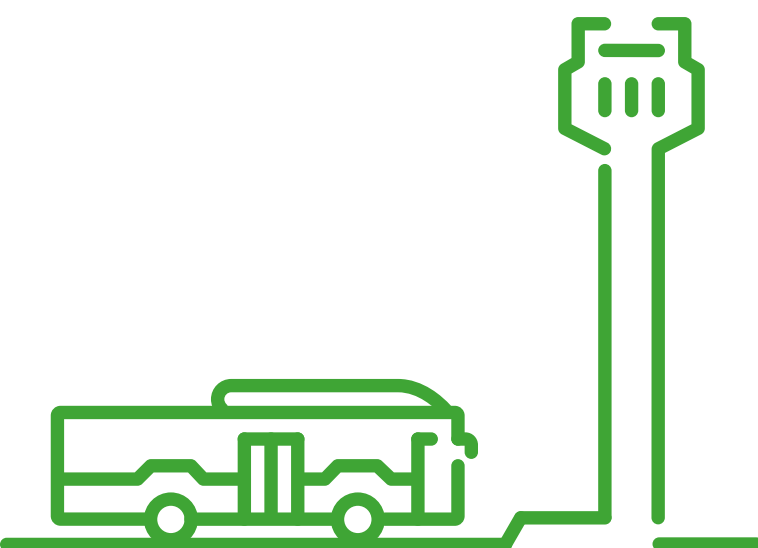
Importa destacar, também, a atividade de acompanhamento de auditorias externas realizadas por órgãos de fiscalização, tendo sido submetidas a avaliações de riscos todas as Direções/Gabinetes da CARRIS, conforme diretrizes definidas no Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os riscos de Corrupção,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

3.2. Segurança

No decorrer de 2020, 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:

- Realização da Avaliação de Risco das instalações dando-se início ao desenho de soluções de segurança, nomeadamente, o sistema integrado de gestão da segurança, o sistema de intrusão, o sistema de controlo de acessos e o sistema automático de deteção de incêndios (SADI);
- Gestão do serviço de vigilância humana, incluindo a realização de processo de aquisição do respetivo serviço;
- 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 enforme na divulgação dos Planos de Emergência Internos (aprovados pela ANEPC);
- Renovação e instalação de sistemas CFTV na frota;
- 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, nas instalações da CARRIS (Estação da Musgueira), de ações de formação da Unidade Especial de Polícia, simulando atuações de abordagem a autocarros com existência de reféns e com desacetos 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 relativa 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

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

Para além desse aspeto, a ASE acompanha as ocorrências de exploração, também no âmbito do vandalismo e segurança (Security), mantendo a articulação com as forças de segurança, em particular com a PSP, 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.

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

- Assegurar a atualização permanente dos normativos internos de segurança associados à exploração do modo Autocarro e do modo Elétrico, no que concerne aos aspetos de segurança rodoviária, apoiando as ações das áreas operacionais e de manutenção neste domínio;
- Definir conjuntamente com as áreas operacionais os requisitos ao nível das especificações técnicas, de modo a garantir a observância das medidas de segurança na exploração do serviço, em particular, a segurança rodoviária;
- Elaborar estudos que permitam à CARRIS comparar as suas práticas atuais com outros agentes do setor dos transportes, nacionais ou internacionais, bem como os últimos desenvolvimentos científicos na área da segurança rodoviária;
- Desenvolver projetos-piloto que permitam à CARRIS testar em ambiente real abordagens ou sistemas inovadores, que visem uma redução da sinistralidade rodoviária gerada pela operação da CARRIS;
- Apoiar a área competente na elaboração e realização de ações de formação em segurança rodoviária;
- Realizar, em parceria com entidades externas (CML, RSB, PSP, PM, Proteção Civil) simulacros de acidentes rodoviários;
- Acompanhar a atividade operacional dos modos Autocarro e Elétrico, verificando a existência de eventuais incidentes ou acidentes, analisando-os para que sejam identificadas eventuais ações de melhoria que contribuam para um sistema cada vez mais seguro, bem como sobre a forma como as normas e regulamentos em vigor são cumpridos;

- Elaborar o plano anual de segurança para 2020 de acordo com os requisitos estabelecidos pelo IMT bem como os respetivos indicadores de controlo. Para o efeito, foram identificados os riscos associados à atividade, as possíveis causas dos mesmos, as potenciais consequências e a forma de mitigação das mesmas;
- Redução do risco de ocorrência de incêndios com origem nos compartimentos dos motores dos autocarros, através da conclusão da instalação de um sistema de deteção automática de incêndios e de extinção manual remota, em 44 autocarros mais antigos da frota. Esta instalação, considerada um projeto piloto, será estendida à totalidade da frota, caso se confirmem as vantagens esperadas, em particular na redução dos danos causados e, fundamentalmente, na redução acentuada do risco para os passageiros;
- Realizar visitas técnicas, no âmbito da segurança de exploração, a autocarros e elétricos, quer em serviço, quer 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 2020 foram realizadas 600 visitas técnicas, envolvendo 539 viaturas (em 61 casos ocorreu repetição da visita, 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, antes da situação pandémica. Por razões sanitárias, a partir de março, as visitas técnicas não foram efetuadas no interior de viaturas ao serviço do público, em viagem de carreira com passageiros no seu interior, sendo prejudicada a avaliação do estilo de condução, que normalmente é efetuada. Entre janeiro e fevereiro, contudo, foram auditadas 79 viaturas em carreira (67 autocarros e 12 elétricos).

A CARRIS continua a desenvolver um “Sistema de Gestão de Segurança Rodoviária”, SGSR, sendo ainda objetivo a respetiva certificação pela norma NP ISO 39001:2017. Com o desenvolvimento e implementação deste projeto, tendo em consideração a melhoria contínua dos indicadores, a CARRIS espera reduzir a sua acidentalidade rodoviária, de forma sustentada e progressiva.

No âmbito da prevenção de acidentes, a CARRIS tem uma Comissão de Inquérito a Acidentes Graves, CIAG, ativada sempre que ocorra algum acidente, que pela sua severidade, impacto e gravidade, implica um estudo mais pormenorizado. Esta comissão tem por missão averiguar as causas e efetuar recomendações, com vista à minimização de risco em situações similares futuras. Em 2020, a CIAG foi acionada para proceder à averiguação de 4 acidentes, considerados graves, tendo culminado num conjunto de recomendações.



4. PARTES INTERESSADAS

“ (...) tem apostado numa gestão de proximidade, confiando na gestão de topo e incentivando à melhoria das condições da empresa. ”

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 2020 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 as atividades 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:

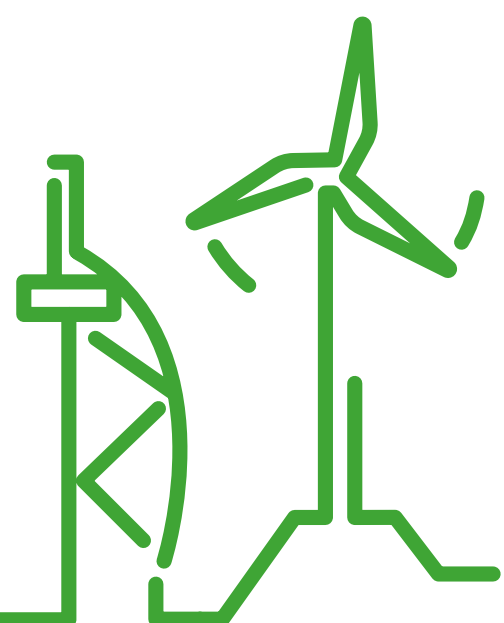
- Potenciar uma política de mobilidade verdadeiramente integrada em termos de transportes, espaço público, estacionamento e policiamento;
- Dotar a cidade de um sistema de transportes públicos mais acessível, mais fiável, mais confortável e mais sustentável; e, desta forma
- Promover a existência de 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 2020, 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.



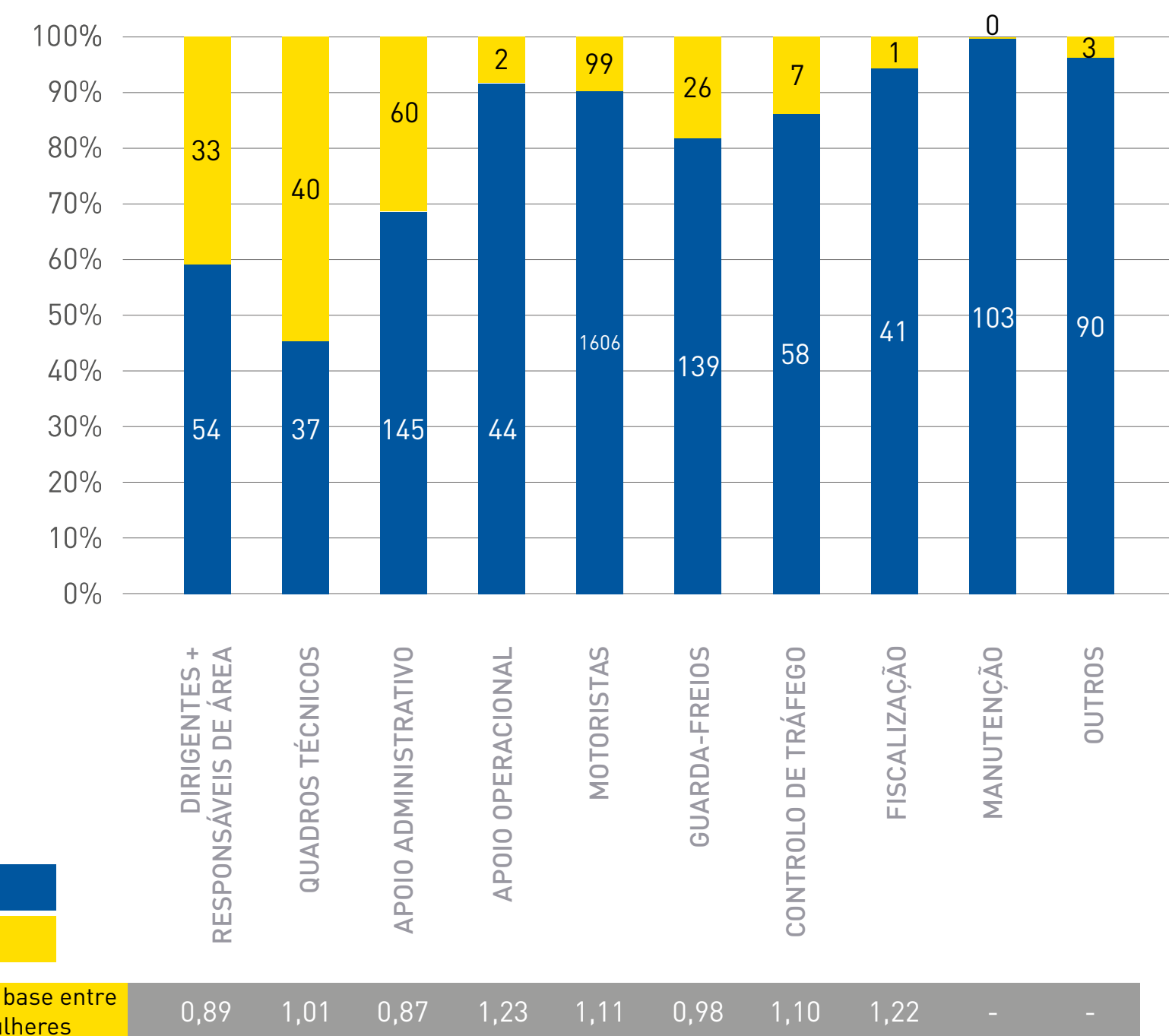
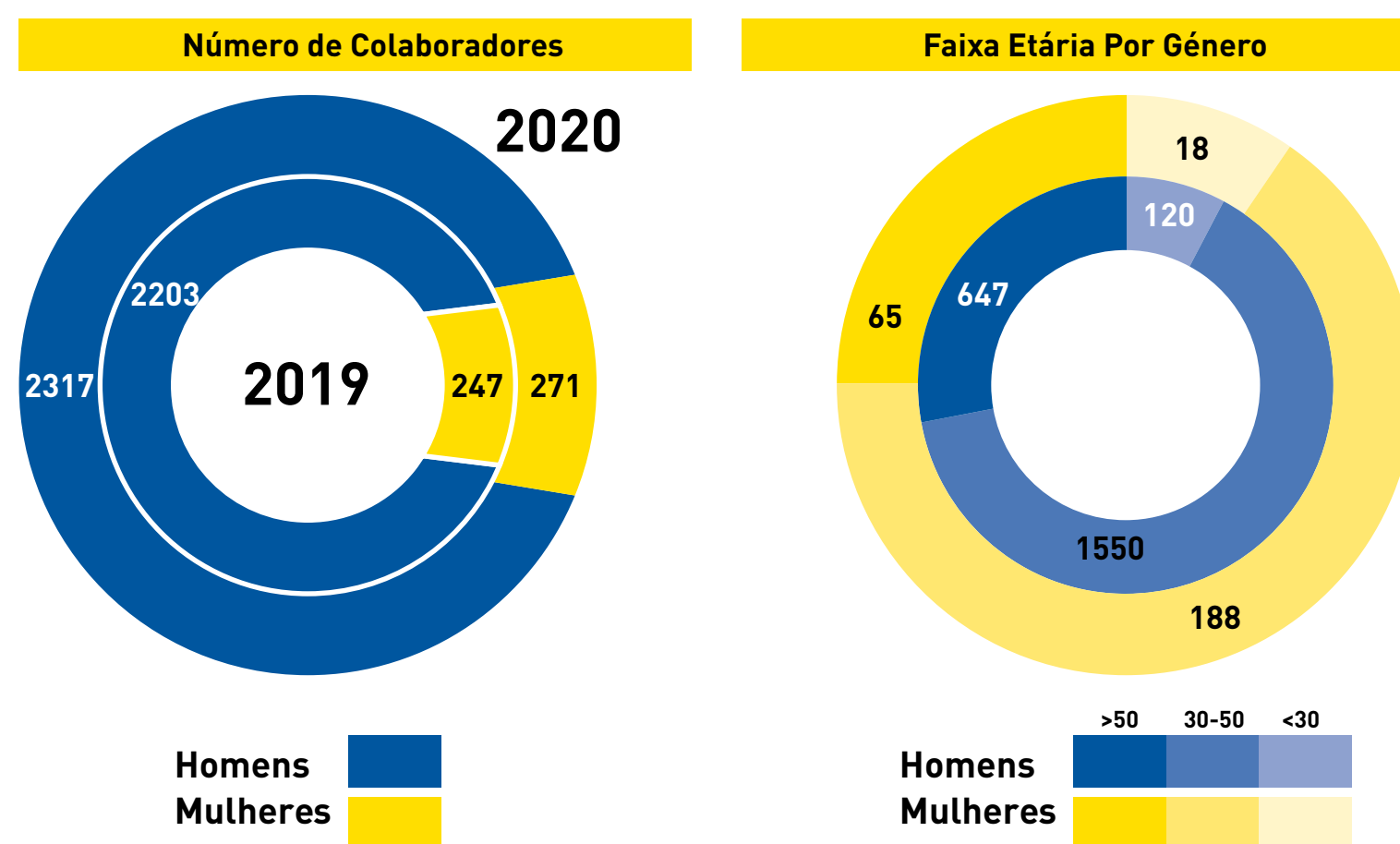
4. PARTES INTERESSADAS

4.2. Colaboradores

No ano de 2020, a gestão de Recursos Humanos CARRIS teve como vetor o cumprimento do Plano de Atividades e Orçamento, estabelecido para aquele período, sendo que a situação pandémica, causada pelo SARS COV 2 – COVID 19, levou a um reajuste nos processos internos. Desde logo, e tendo presente que a atividade da empresa 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) foi necessário definir procedimentos de adaptação, ao nível da gestão, garantindo em paralelo a continuidade dos processos em curso.

Tal como havia sido previsto, procedeu-se ao desenvolvimento dos processos de recrutamento de forma a garantir a admissão de 200 tripulantes – 186 Motoristas de Serviço Público e 14 Guarda Freios, 9 Técnicos Superiores e 10 Oficiais. Foi ainda possível, desenvolver processos de recrutamento interno, para dar resposta a necessidades das áreas, nomeadamente, ao nível das operações, para reforço do quadro de Controladores de Tráfego, Expedidores e Inspetores.

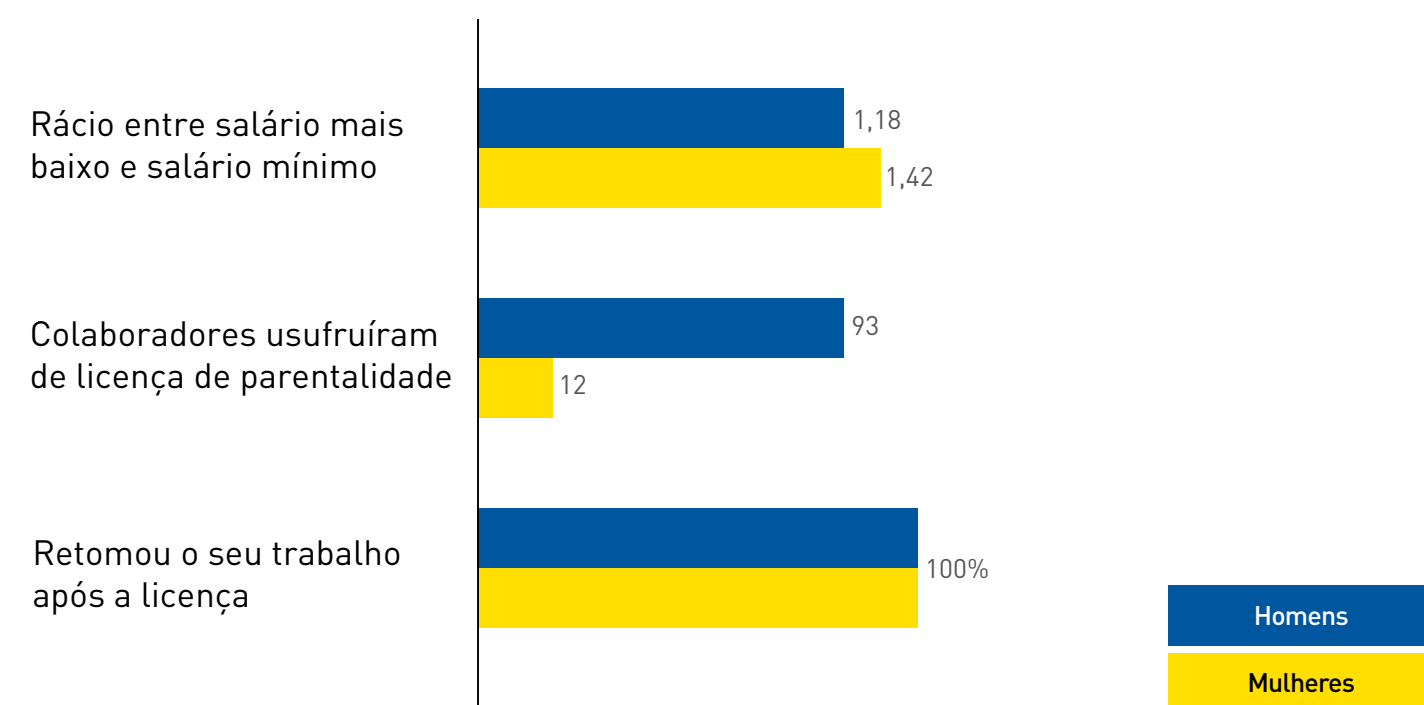
Em paralelo, e tal como ocorrido em anos transatos, foi efetuada a reconversão profissional de 29 trabalhadores, que se encontravam em situação de inaptidão definitiva, para o desempenho da função de origem (tripulantes), tendo estes visto a sua categoria profissional alterada para a categoria respeitante às funções que, no ano em análise, já se encontravam a desempenhar.



A CARRIS rejeita qualquer prática de discriminação, designadamente em função de género, ideologia, religião ou raça, não se verificando quaisquer factos discriminatórios, nomeadamente, quanto às retribuições salariais, contando ainda com remunerações acima do salário mínimo nacional, atribuição de um fundo de apoio social e de complementos de baixa por doença e na reforma, bem como acordos com entidades externas para promoção de condições especiais a colaboradores e familiares. Assim, as políticas de gestão de Recursos Humanos, promovem a igualdade de oportunidades, quer ao nível dos processos de recrutamento, quer em termos de evolução profissional.

4. PARTES INTERESSADAS

Ao nível das ferramentas para a promoção da igualdade de oportunidades e da conciliação família trabalho, a CARRIS conta com um Plano de Ação 2019-2022, que integra um conjunto de medidas de intervenção, nomeadamente as medidas 4 (Integração da Dimensão de Género) e 5 (Organização do Trabalho). Analisados os dados, em 2020, verifica-se um crescimento do peso do número de mulheres ao nível do efetivo operacional. A par, no universo dos tripulantes, é comum existirem pedidos de alterações de horários de trabalho e até de mudança de local de trabalho, que, no ano em análise, foram globalmente aceites.



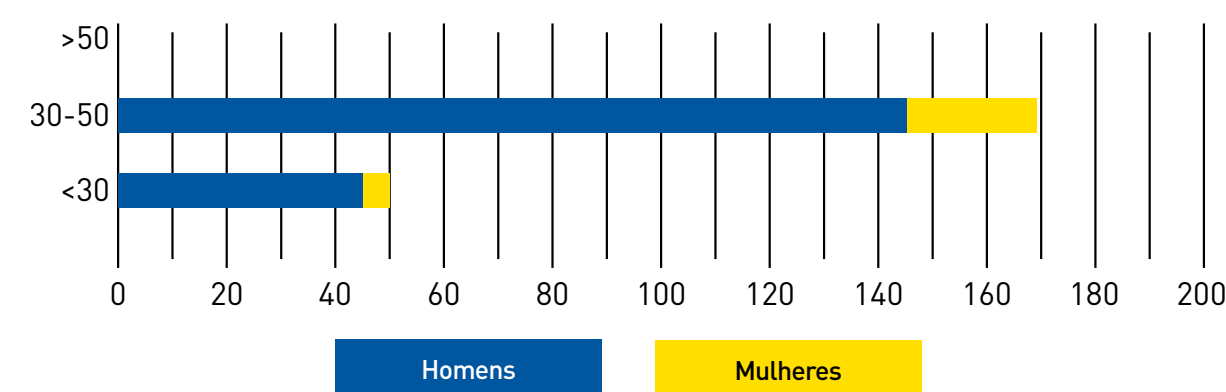
No sentido de potenciar os seus recursos humanos, a empresa deu continuidade a diversas medidas:

Revitalização dos Quadros da CARRIS

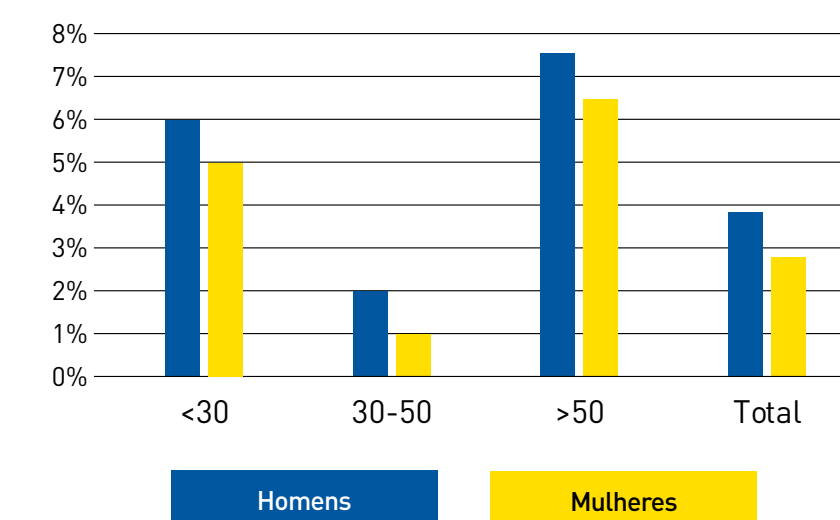
Contratação de mais tripulantes (200), oficinais (10) e técnicos superiores (9), contribuindo dessa forma para reequilibrar o efetivo necessário para a prestação do serviço público, contratualizado com a CML.

Em 2020, deu-se continuidade à reconversão de trabalhadores (29) para as categorias adequadas às funções que estavam a desempenhar, desde a sua inaptidão clínica para a função de origem.

Admissões por faixa etária e género



Taxa de Rotatividade



Incremento de Programas de Formação

O Plano de Formação 2020-2021 com uma edificação assente na estratégia da CARRIS, foi elaborado com base nas necessidades formativas identificadas, assumindo-se uma missão dirigida para a inovação dos programas e metodologias aplicados à atividade formativa, nas suas diversas intervenções.

Nesse sentido, a formação profissional e a gestão do conhecimento apresentam-se como contributos para a qualidade do desempenho dos trabalhadores, com impacto na atividade. Os projetos formativos desenvolvidos procuraram garantir a implementação de medidas para apoiar a qualificação dos trabalhadores CARRIS, orientados para o cumprimento dos objetivos e exigências funcionais e, paralelamente, para os pilares estratégicos da organização.

No ano em análise, a situação epidemiológica do coronavírus - COVID-19, foi também impactante ao nível da atividade formativa. As medidas decretadas, que determinaram a suspensão do ensino da condução e da atividade de formação presencial de certificação de profissionais, forçaram a interrupção da formação presencial, onde se inclui a formação de certificação de Motoristas de Serviço Público e de Guarda Freios.

Neste contexto, e no que respeita à formação inicial de tripulantes, foram criadas condições para ministrar a formação teórica em formato e-learning (Microsoft Teams), integrando sessões síncronas e assíncronas, garantindo a formação de 14 grupos, com um total de 56 formandos e 4338 horas de volume de formação online.

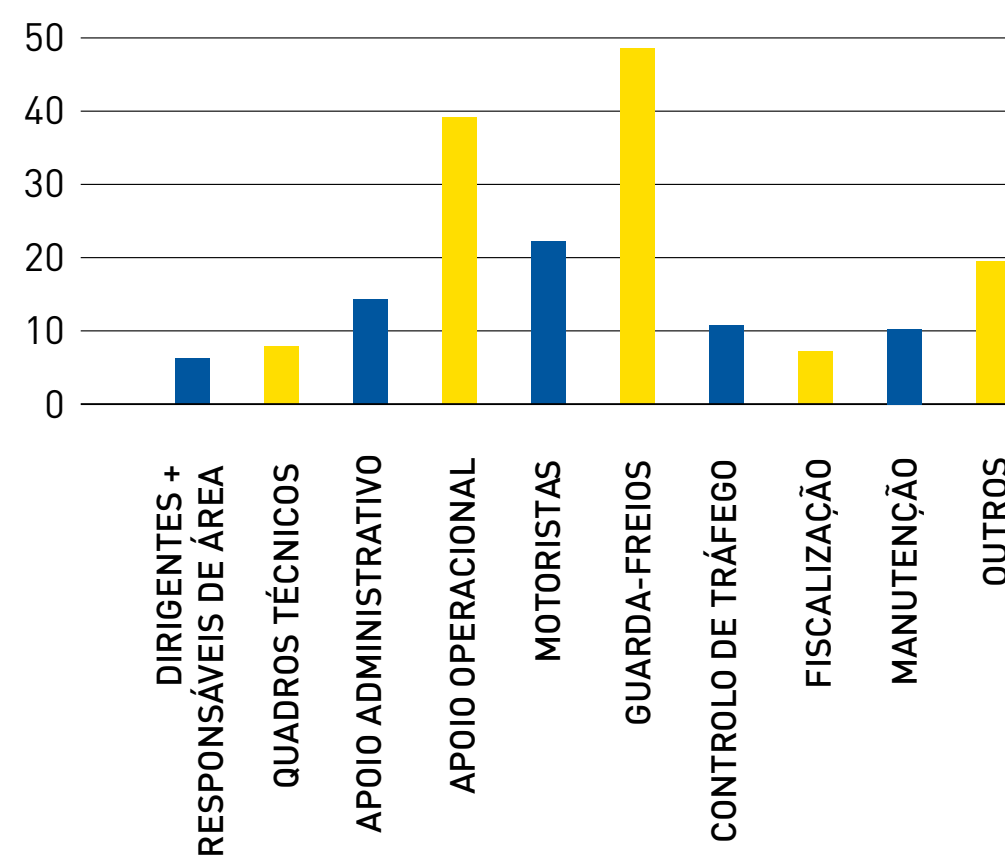
4. PARTES INTERESSADAS

Dos projetos formativos realizados, é de destacar a formação de condução, o Programa de Gestão Emocional para tripulantes (focado na capacitação individual para uma melhor gestão de emoções), a formação em aplicações e ferramentas tecnológicas (dirigidas para suporte ao planeamento operacional, por exemplo), a formação em Sensibilização de Combate a Incêndios e a formação no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).



Relativamente ao desenvolvimento dos projetos formativos em 2020, que se traduziram em 26 169 horas de formação, a CARRIS assegurou 48% das horas concretizadas, tendo os restantes 52% sido executados através da contratação de entidades externas.

Média de Horas de Formação Por Categoria

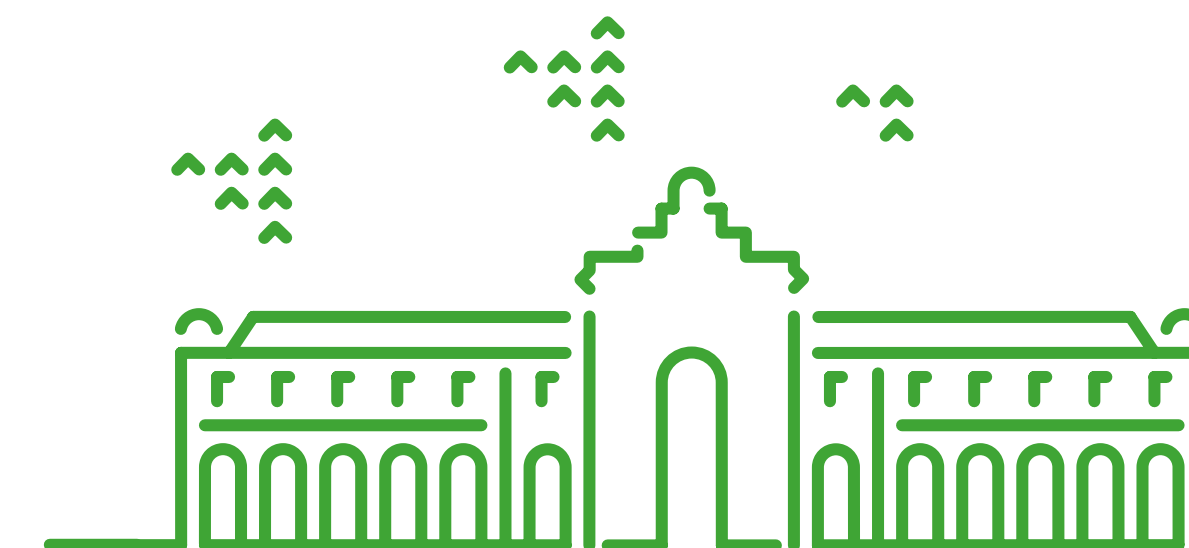


Avaliação de desempenho

Em 2020, a avaliação de desempenho (AD) foi aplicada referente ao ano de 2019, considerando já a revisão do modelo de avaliação, bem como do Regulamento de Carreiras Profissionais (RCP) que o suporta.

As evoluções verificadas incidiram, essencialmente, na carreira de Tráfego e Condução, que representaram cerca de 81,85% do total de colaboradores do universo em causa.

Comparativamente ao ano anterior, verifica-se um aumento nas evoluções desta carreira, que resultou das alterações efetuadas ao RCP concretamente na extinção da carreira 10 – Categorias de Chefia, sendo os colaboradores reafetados nas carreiras respeitantes às suas funções.



4. PARTES INTERESSADAS

Saúde e Segurança no Trabalho

Na área da Saúde registou-se um acréscimo considerável de atividade, por efeito da pandemia. 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 COVID-19, a atuação da área 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).

Em consonância com as constantes atualizações, foram implementadas estratégias de atuação, sempre que necessário, de acordo com as medidas de caráter excepcional em vigor, tal como o estado de emergência, e consequentes medidas impostas (necessidades de distanciamento social, de confinamento, de recolhimento obrigatório, a limitação e encerramento de atividades e as exceções criadas para o Serviço de Transporte Público de Passageiros, serviço esse considerado como essencial).

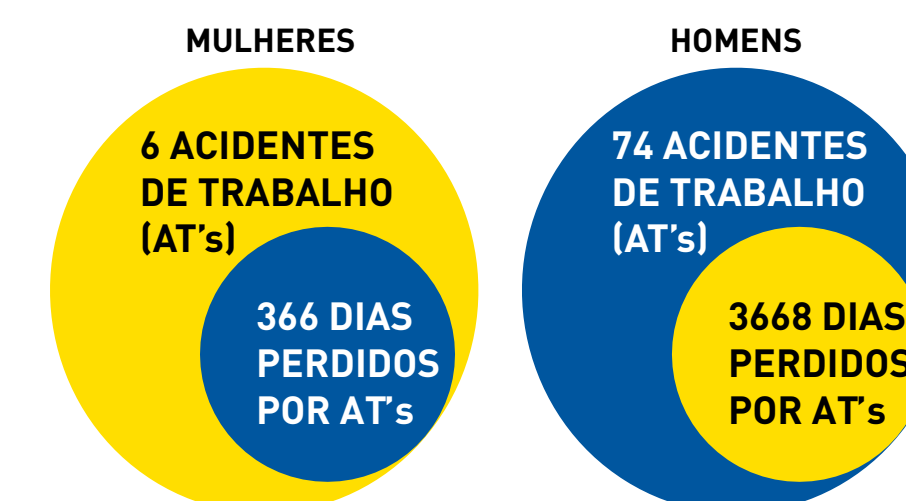
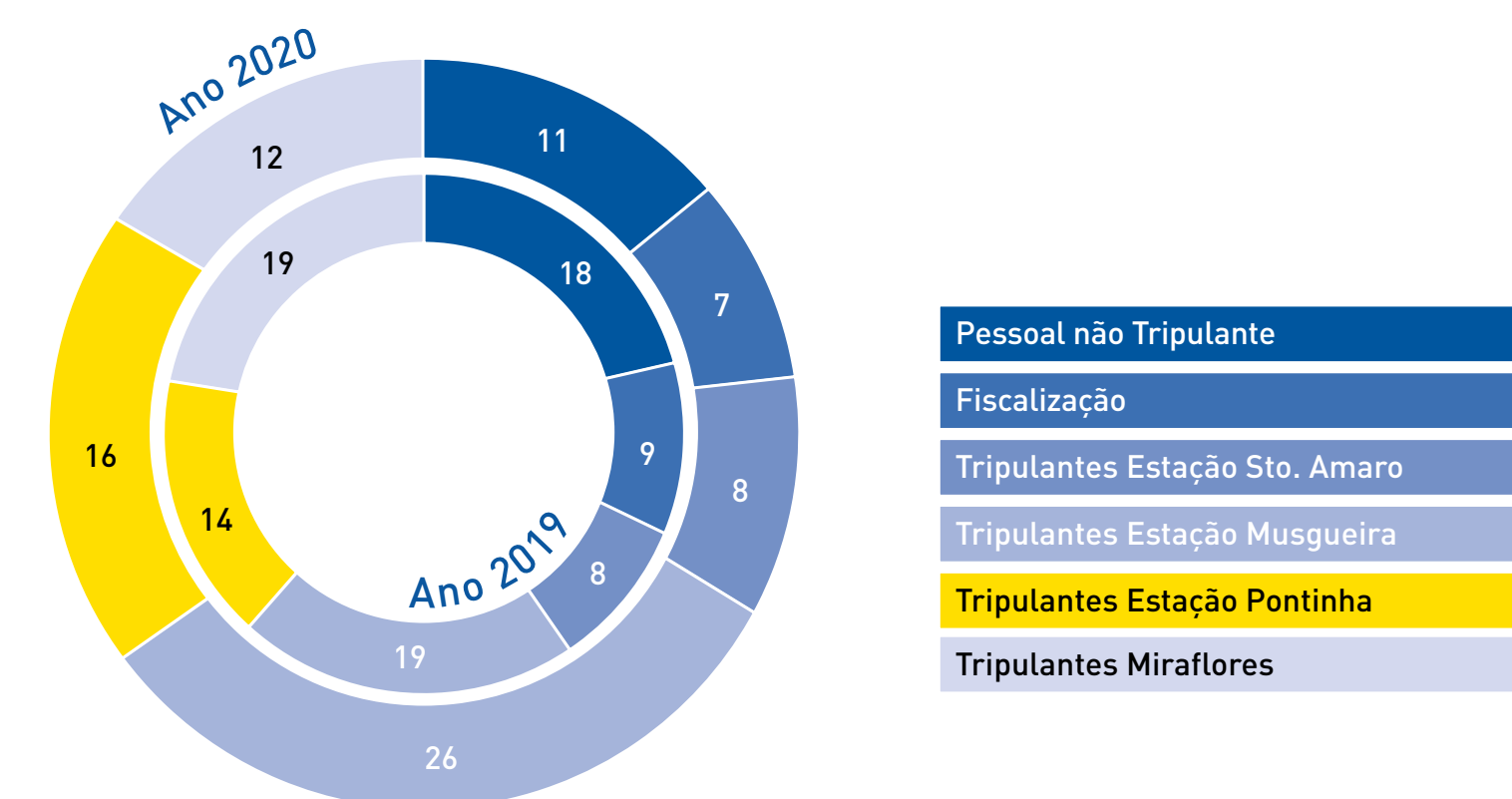
Com vista à mitigação do contágio por SARS-Cov-2, foi feita a avaliação dos postos de trabalho, tendo sido elaborados relatórios técnicos específicos, por área da empresa, com as recomendações e sugestões oficiais, o que resultou em intervenções aos locais de trabalho, nomeadamente, reorganização dos postos de trabalho, colocação de barreiras físicas (ex. acrílicos e cortinas de proteção), colocação de dispensadores de SABA (solução de base alcoólica), entre outras.

Foram ainda definidas regras de conduta nas áreas sociais da empresa tais como, nas áreas de bar e refeitório, nos acessos às máquinas de vending, nas salas de convívio e nas zonas de balneário e de vestiário.

Dando cumprimento ao definido legalmente, 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", bem como os resultados obtidos, após análise e tratamento estatístico.

Em 2020, deu-se continuidade à prestação de apoio à participada Carrisbus no âmbito da Segurança no Trabalho.

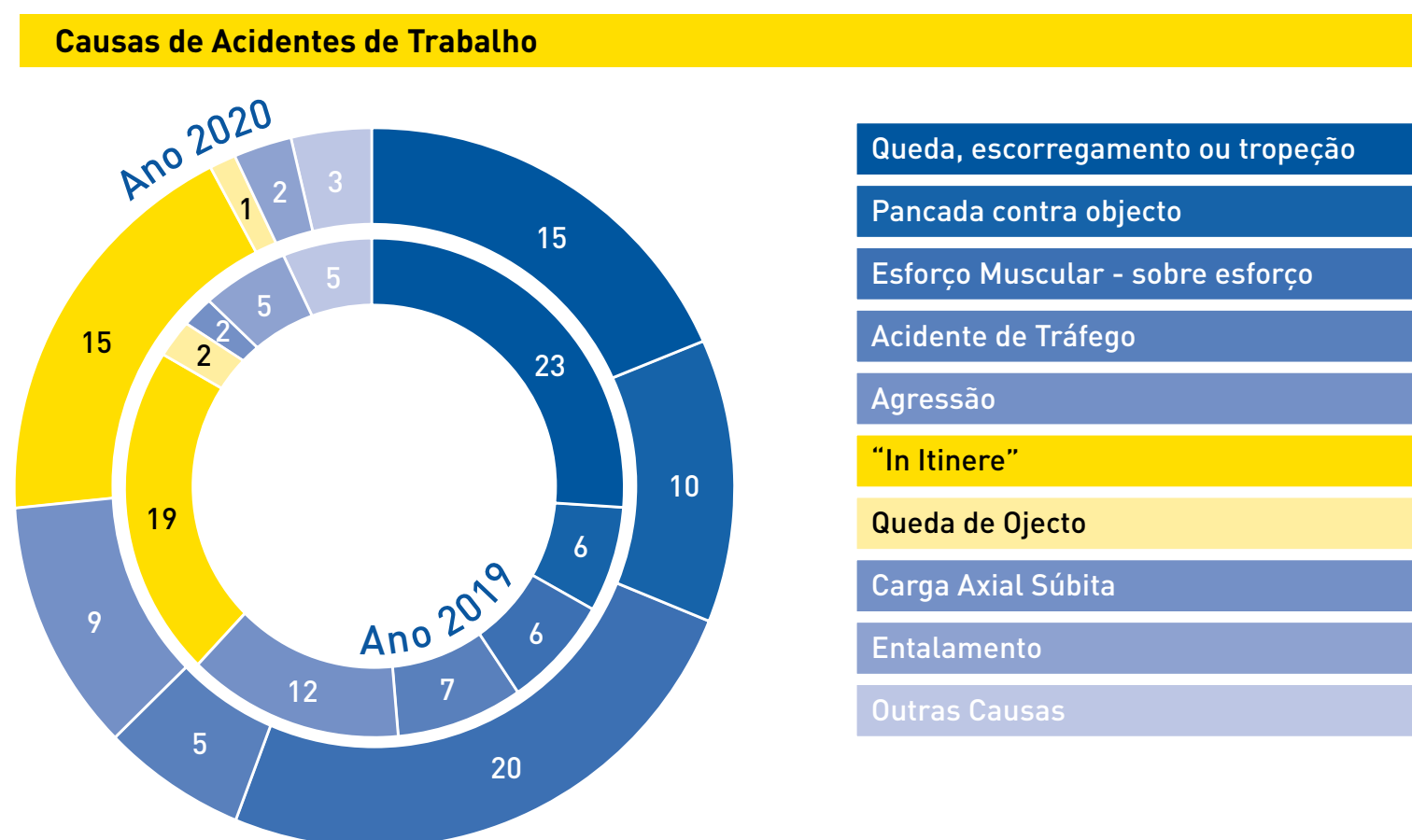
Acidentes de Trabalho



Quanto à sinistralidade laboral, em 2020, registou-se um decréscimo no número total de acidentes de trabalho, sendo que a maioria dos casos de acidentes de trabalho ocorridos, ao longo do ano em análise, envolveram 62 tripulantes (78% dos sinistrados), refletindo a população dominante do universo de trabalhadores CARRIS.

Por área de atividade, em proporção ao número de profissionais, a Fiscalização Comercial demonstra um quantitativo de acidentes de trabalho, correspondendo a 9% dessa população específica, o que tem requerido particular atenção, refletindo os riscos da atividade exercida (risco de agressão, risco de quedas a bordo durante a atividade no interior dos veículos de serviço público, entre outros), tal como nos anos anteriores.

4. PARTES INTERESSADAS

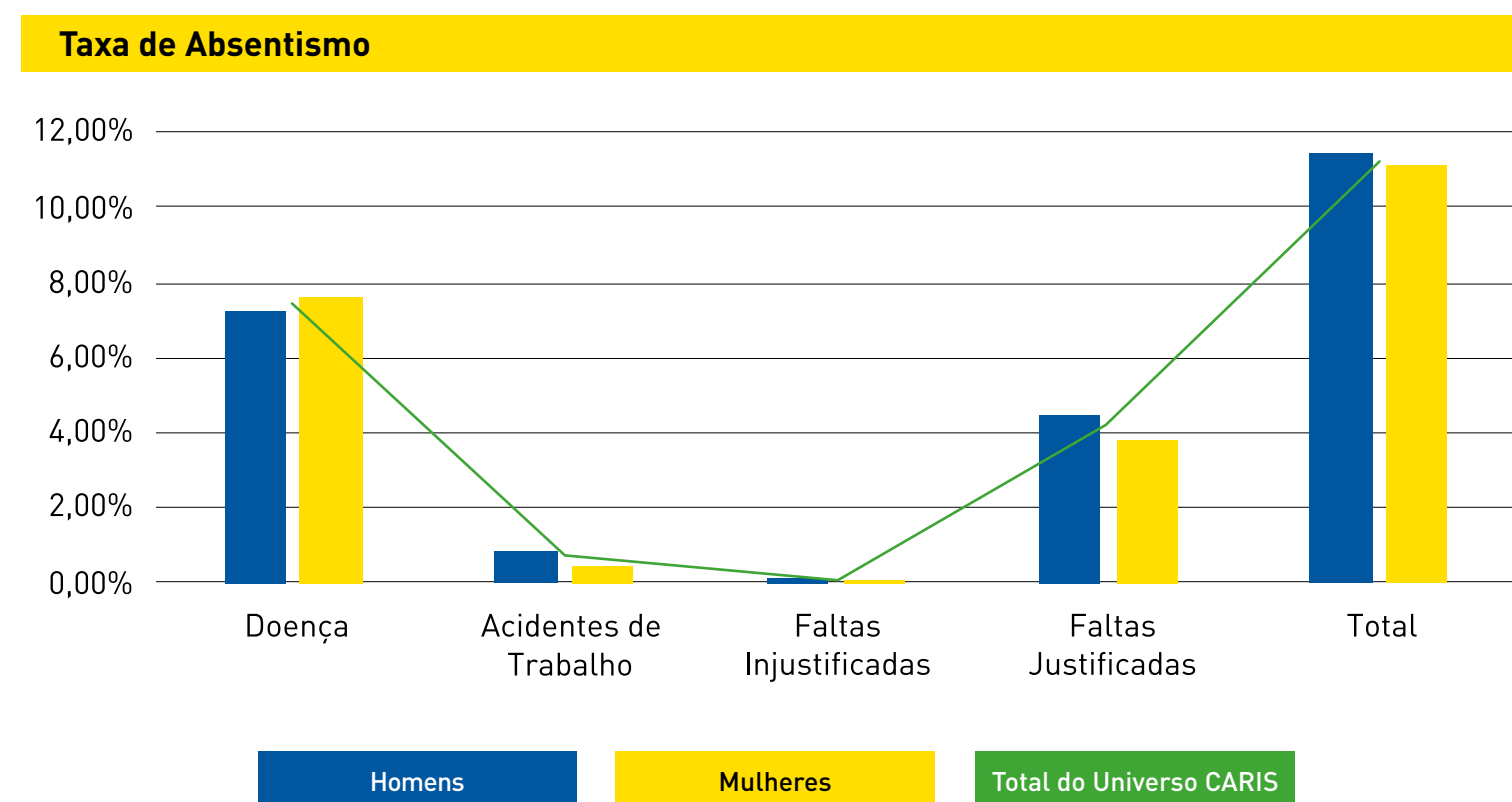


Absentismo

Derivado da situação pandémica, causada pelo SARS COV 2 – COVID 19, tal como seria de esperar e a par do verificado em todos os setores de atividade, o absentismo global registou uma inversão face ao decréscimo apresentado nos últimos anos. Assim, no ano em análise, este indicador registou um aumento de 1,2 p.p., tendo sido as faltas justificadas, onde se inclui as ausências ao serviço, motivadas pela situação pandémica, o único vetor que contribuiu para este crescimento.

Em 2020 e alinhado com a legislação específica para a situação epidemiológica, nomeadamente a aplicação do Decreto-Lei nº 10-A/2020, de 13 de março, 18% das ausências totais ao serviço resultaram das medidas adotadas neste âmbito, ou seja, cerca de 90 873 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 2020, um ano marcado pela pandemia e pelos diversos desafios inerentes, o foco nos colaboradores foi determinante.

A comunicação interna incidiu em mensagens de agradecimento, de reforço positivo à dedicação de todos os que asseguraram o funcionamento da CARRIS, e na divulgação e reforço das medidas de segurança e de prevenção através dos diversos meios de comunicação – email profissional, portal CARRIS, intranet, afixação em locais estratégicos das estações e complexos, para além da promoção de várias ações, em contexto real de trabalho.

As divulgações revestiram-se de um carácter motivacional, potenciando a proximidade e contrariando o afastamento que todo o contexto provocou. A divulgação das alterações de serviço e contingências associadas a toda a fase pandémica foram, igualmente, uma constante, privilegiando sempre a divulgação interna, antes da externa.

Em janeiro de 2020, foi lançado o 22C, uma newsletter interna que promove a partilha de iniciativas, projetos e principais resultados da CARRIS. É, igualmente, um espaço em que é dada voz aos colaboradores, às suas opiniões, aos seus gostos pessoais e conquistas profissionais. Esta publicação mensal, é enviada no dia 22, data escolhida considerando o Dia Europeu Sem Carros (22 de setembro) evocando o objetivo maior da CARRIS, uma cidade com menos carros e mobilidade otimizada e mais sustentável. Na sua estrutura, é possível encontrar diversos artigos enquadrados por temas como a sustentabilidade, inovação, dossiers especiais, equipa interna e comunidade, dicas e outros temas variáveis.

4. PARTES INTERESSADAS

O boletim BeMequeR foi lançado em abril de 2020, em pleno período de pandemia e respetivo confinamento, para ajudar a reduzir a distância. Um espaço semanal para partilha de experiências, contactos e informações úteis e muitas sugestões e ideias para todos os que estiveram confinados, mas, também, para todos os que se mantiveram na linha da frente. Foram publicadas seis edições deste boletim, entre o início de abril e o início de maio de 2020.

As campanhas externas “A CARRIS está cá para todos” e “A CARRIS a cuidar da menina e moça”, revestidas de um carácter emocional e relacional, tiveram como protagonistas os Tripulantes, aqueles que se mantiveram em permanência na linha da frente, assegurando a continuidade do serviço de Transporte Público.

A iniciativa #DarVoz teve duas fases, uma primeira com entrega de mensagens através de um sistema de som incorporado em autocarro mini que percorreu as ruas da cidade de Lisboa, e uma segunda fase com incentivo à criação de quadras populares. Em ambos os momentos, a iniciativa foi divulgada antecipadamente aos Colaboradores que participaram de forma ativa enviando, também eles, as suas mensagens e quadras criativas.

Um dos grandes projetos internos, em 2020, foi a definição do novo fardamento CARRIS. Um processo que contou com o envolvimento e opinião de todos os colaboradores, nomeadamente das equipas operacionais que diariamente vestem “as cores” da empresa. Essa recolha de opiniões foi feita através de questionários e sessões de brainstorming, para aferir os caminhos a seguir, a hierarquização de prioridades e a projeção de expectativas.

No âmbito do Apoio Social da CARRIS, foi divulgada a campanha “Vamos Ajudar a Beatriz”. Uma campanha de incentivo à doação de sangue e inscrição como dador de medula óssea, em que a criança mencionada é filha de um Colaborador.

A CARRIS, através do seu Núcleo de Apoio Social, tem uma linha de apoio disponível 24h, todo o ano, para eventuais situações de crise ou, neste caso, apoio psicológico.

Com o propósito de analisar e avaliar diferentes situações, problemas e comportamentos sobre os quais seja necessário intervir, a empresa, tem atuado nesta matéria, implementando ações que deem resposta às necessidades identificadas, donde se destaca o acompanhamento, presencial ou telefonicamente, a trabalhadores sinalizados pelas chefias, pela área clínica, através da psiquiatria, ou ainda a pedido do próprio.

Em 2020, considerando a aposta nos benefícios para os colaboradores, foram igualmente estabelecidas novas parcerias internas, algumas delas, como sugestão dos próprios. Atualmente, a CARRIS tem 52 parcerias ativas, das quais 23 foram firmadas em 2020.

4.3. Clientes

Num ano particularmente desafiante para a mobilidade, a CARRIS manteve-se atenta às necessidades dos seus clientes.

Foram reforçadas as medidas já existentes, tais como a renovação da frota, a contratação de pessoal tripulante e a melhoria da oferta e alargamento da rede. Face ao contexto vivido em 2020, foram igualmente implementadas novas medidas de segurança, nomeadamente, a higienização dos veículos, a redução da lotação máxima, a colocação de proteções nos habitáculos dos Tripulantes, a obrigatoriedade de utilização de máscaras de proteção individual, a preferência pelo atendimento online e o atendimento presencial por marcação, de forma a permitir uma melhor gestão dos espaços físicos e do distanciamento social. As medidas foram comunicadas, em permanência, nos canais digitais, na frota e na Rede de Vendas.

Houve um reforço da comunicação através dos canais digitais, promovendo a proximidade e a disponibilidade da informação, considerando os largos períodos de recolhimento domiciliário obrigatório que marcaram a fase pandémica. De ressaltar o lançamento do novo site CARRIS, a 12 de maio de 2020, com novas funcionalidades, com navegação mais intuitiva e imagem renovada.

Os serviços de transporte público e da rede de vendas foram ajustados de acordo com as várias fases, inerentes à pandemia, tendo sido comunicadas as respetivas alterações, para uma utilização otimizada e com garantia da segurança dos clientes e colaboradores da CARRIS.

Em articulação com a Câmara Municipal de Lisboa, foram implementados novos corredores BUS, com melhoria da mobilidade na zona urbana da cidade.

Foco no cliente

O ano de 2020 foi um ano de grandes desafios a todos os níveis. A área de apoio a cliente não ficou indiferente. 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.

Ao nível da rede de vendas, este ano foi marcado pela introdução de um novo contrato de gestão da rede de agentes externos da CARRIS, um novo modelo de negócio que procurou tornar a rede de vendas mais dinâmica e abrangente, servindo as necessidades dos clientes de forma mais eficiente, normalizando e melhorando a qualidade do serviço de atendimento ao cliente e apostando na melhoria de imagem dos locais de forma a facilitar a sua identificação.

4. PARTES INTERESSADAS

Ao nível da rede de vendas própria da CARRIS importa realçar a aposta, mesmo em período de pandemia, no alargamento do serviço de pedido de cartão Lisboa VIVA em 24 horas à rede de Quiosques, procurando mais uma vez estar ao serviço das necessidades dos clientes, assumindo sempre um papel facilitador no acesso aos transportes públicos na cidade. Ainda nesta rede importa mencionar a implementação de novas molduras exteriores para disponibilização de informação ao cliente. Um novo canal de comunicação que permitirá estar mais perto dos clientes e transmitir informação relevante sobre o serviço, novas campanhas ou ações promocionais.

Ao nível da rede de lojas e, de acordo com as medidas impostas pelo estado de emergência resultantes da COVID-19, foi implementado um sistema de agendamento de visitas presenciais, disponibilizado via plataforma online, em <https://agendamentos.carris.pt/> ou, acessível através de atendimento telefónico ou e-mail.

Ainda com o foco de melhorar a informação ao cliente e garantir que os tempos de espera de atendimento presencial eram realizados de forma tranquila e munidos de toda a informação, foi disponibilizado um novo serviço de aviso via mensagem em telemóvel de tempos previstos de espera, aquando a retirada de senha para atendimento e, inscrição de um número de telemóvel a ela associado.

A rede de vendas aproveitou ainda este período em que o digital muitas vezes se sobrepôs ao presencial na maioria dos processos, para digitalizar alguns processos de forma a permitir um atendimento presencial apenas como finalização do processo, evitar deslocações adicionais às lojas e minimizar a necessidade de passagem de papel de mãos em mãos. Um exemplo claro desta melhoria foi a digitalização do processo de renovação de perfil de estudantes (4_18 e sub23).

Apesar da crise vivida, a CARRIS manteve o seu foco na disponibilização de um serviço eficiente e adequado à procura e às condições especiais de funcionamento, como é o caso da diminuição da lotação máxima dos veículos. Por todos estes fatores, e com os devidos ajustes em permanente análise, foi possível aumentar a oferta, quando comparado com o período homólogo, sendo, portanto, visível o esforço da empresa de manter disponível ao seu cliente aquele que é um serviço essencial a um conjunto de pessoas que necessitam de se deslocar para os seus empregos.

Inovação e sustentabilidade

A inovação e sustentabilidade assumem-se como dois eixos estratégicos no serviço prestado pela CARRIS. Reafirmam este foco, o lançamento da primeira carreira servida por autocarros 100% elétricos – carreira 706, e a instalação das novas consolas do sistema de eco-condução XTraN Drive, que permite monitorizar e reduzir a emissão de poluentes e os consumos de combustível. O contributo para o Ambiente foi distinguido pela atribuição da Marca Confiança Ambiente 2020, tendo a CARRIS sido eleita pelo terceiro ano consecutivo.

Em 2020, foi, ainda, lançado o questionário “VoxPop Mobilidade” assente num estudo sobre mobilidade na cidade de Lisboa, com o objetivo de criar melhores ferramentas para recolher mais e melhor informação sobre as necessidades dos clientes da CARRIS.

Melhoria do serviço

Em 2020, foram divulgadas diversas melhorias de serviço, entre as quais se destacam: as reposições de serviço aos fins de semana e feriados, os prolongamentos de percurso e horário e os reforços pontuais de serviço.

Destaca-se, ainda, toda a comunicação referente a alterações impostas pela situação pandémica e as campanhas de segurança com o objetivo de reforçar as medidas de prevenção individual e coletiva e a atribuição da marca COVID Safe 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.

Comunicação Estratégica

No âmbito da comunicação estratégica, o mote foi reforçar a relação emocional com o cliente, demonstrando que a CARRIS se mantém focada em proporcionar um melhor serviço, 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 durante o período pandémico se sentissem seguros a fazê-lo. E por outro lado, que os clientes que permaneciam em confinamento soubessem que no regresso, a CARRIS é um parceiro de transporte seguro e de confiança.

Neste sentido, foram desenvolvidos vários momentos de comunicação significativos:

- Campanha de lançamento da primeira carreira com autocarros 100% elétricos - 706;
- Campanhas de informação e sensibilização sobre os aspetos de segurança a ter em conta em período de pandemia (na frota, nas lojas, nas plataformas online e também em meios tradicionais);



4. PARTES INTERESSADAS

- Campanha “A CARRIS está cá para todos”, campanha de TV e meios online para reforço de presença de marca e comunicação de que a CARRIS continuou sempre em operação;
- Campanha #darvoz – uma ação que iniciou no dia da Mãe e em que a CARRIS entregou largas dezenas de mensagens de voz a familiares e amigos, num período de confinamento e afastamento social;
- Lançamento do novo site CARRIS;
- Criação e divulgação da Marcha da CARRIS em parceria com a RFM – por ocasião do período das festas de Lisboa que devido ao período pandémico não se realizaram;
- Campanha “CARRIS a cuidar da menina e moça”, uma campanha multimeios que demonstrou a proximidade da CARRIS à cidade e aos lisboetas;
- Campanha de atribuição do selo COVID Safe – num período de retoma de atividade e regresso às aulas no pós verão, a CARRIS apostou na divulgação da certificação com selo COVID Safe que reconhece o esforço e medidas implementadas para assegurar o transporte em segurança de colaboradores e clientes;
- Campanha “A Segurança é a nossa prioridade” – campanha multimeios que com uma abordagem humorística demonstra a segurança do transporte da CARRIS;
- Apresentação do conceito do novo Fardamento;
- Divulgação do Xtran Drive, novo sistema de gestão de frota;
- Campanha de Natal, com entrega de mensagens de esperança e bilhetes de 24h.

Em relação aos 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.

Apostou-se, ainda, de forma consistente nos canais digitais como forma otimizada de alcançar os clientes. Esta aposta revelou-se no lançamento do novo site CARRIS e também num reforço das campanhas desenvolvidas para o meio digital, com o intuito de aumentar o público alcançado através dos canais de comunicação da empresa.

Através desta estratégia, 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 21% na quantidade de seguidores da página (2019=17.300; 2020=20.900), enquanto que a página do Instagram registou um crescimento na ordem dos 41% (2019=5.041; 2020=7.094).

Já no site, registaram-se cerca de 3,2 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 2020, um índice de Satisfação de Cliente (ISC) de 7,67 pontos (numa escala de 1 a 10), que representou um aumento de 0,81 pontos em relação ao ano passado. De salientar que este ano, 86,6% dos inquiridos apresenta um índice de satisfação de 8, 9 ou 10 pontos e cerca de 13% dos Clientes CARRIS apresenta índices de satisfação moderados na ordem dos 6 e 7 pontos (numa escala de 1 a 10). No extremo oposto, não chega a 1% a proporção de clientes insatisfeitos.

O novo 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 que se teve de implementar de forma a manter os níveis de serviço pretendidos. A CARRIS fechou o ano com 39.142 chamadas e cerca de 3% de chamadas abandonadas, com uma média de 19 segundos de tempo de espera em cada chamada.

Em 2020 foram rececionadas 6.923 comunicações, sendo que 1.448 foram reclamações de serviço, 1.055 queixas de pessoal, 4.250 pedidos e sugestões e 170 elogios a pessoal e/ou serviço. Tendo em conta as características já conhecidas deste ano, contou-se com um decréscimo na ordem dos 35% relativamente às comunicações registadas em 2019.

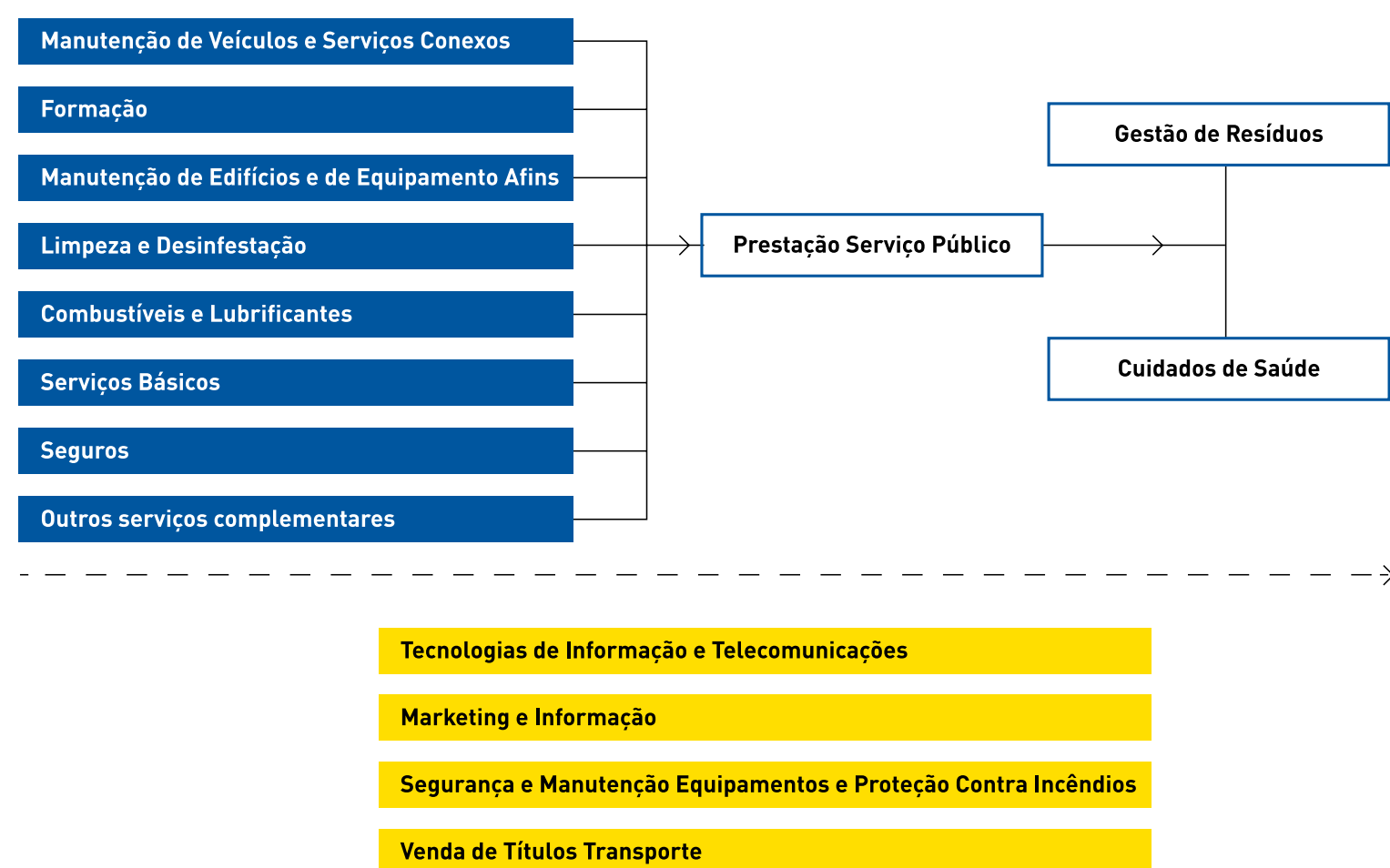
O decréscimo de interações foi especialmente relevante nas categorias de “Reclamações de Serviço” e “Queixas de Pessoal”.

De ressaltar, o tempo médio de respostas a clientes, que, em 2020, foi possível alcançar uma redução muito significativa, atingindo a média de 1,4 dias úteis, demonstrativo das alterações introduzidas nos processos de resposta implementados.

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, 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, 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) aplica o Código dos Contratos Públicos (na sua versão em vigor), em consonância com os regimes aplicáveis, designadamente, o setor clássico (Diretiva 2014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014) ou os setores especiais dos transportes (Diretiva 2014/25/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014), tendo-se verificado, em 2020 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, através das suas áreas de Aprovisionamento e Contratação, e em estreita colaboração com as restantes áreas da Organização, 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. No que se refere à 1.ª linha de ação referida, a CARRIS continua a incluir em processos de aquisição, essencialmente de bens relacionados com as tecnologias de informação e comunicação (equipamento informático) de critérios de poupança de energia, através da exigência de equipamentos com símbolos como o Rótulo Ecológico Europeu ou a etiqueta Energy Star. No que se refere à 2.ª linha de ação referida, a CARRIS encontra-se a dar os primeiros passos no sentido de uma maior sensibilização, numa temática, e com um enquadramento exigente, quer do ponto de vista técnico quer do ponto de vista de recursos financeiros.

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 2021, e na linha do já efetuado no ano de 2020, 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.

4. PARTES INTERESSADAS

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 a aquisição de mais 70 autocarros movidos a gás natural, deu sequência à aquisição de 15 elétricos articulados e promoveu a elaboração de um estudo na área da implementação de sistemas de produção de energia renovável nas instalações da CARRIS. A título exemplificativo a CARRIS continuou, em 2020, a política já desenvolvida em anos anteriores, de inclusão de cláusulas nos seus Cadernos de Encargos que protegem 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.

No âmbito do processo de alteração organizacional a que a CARRIS esteve sujeita nos últimos anos, continuaram em 2020, os trabalhos de implementação do processo de avaliação de fornecedores, atualmente em fase de teste, estando incluído no novo modelo de Enterprise Resource Planning (ERP), recentemente implementado na CARRIS.

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.

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 2020, destacam-se as seguintes campanhas e iniciativas:

- “A CARRIS está cá para todos” - uma campanha publicitária, de tributo à dedicação e empenho de todos os colaboradores que continuaram, continuam e continuarão a assegurar em segurança a mobilidade dos Lisboetas, assim como a todos os clientes, os que continuaram a andar na CARRIS, e os que se mantiveram em casa;
- “CARRIS a cuidar da menina e moça” - uma declaração de quem sente diariamente a cidade, percorre cada colina, visita todos os bairros e que o faz em todos os momentos, enfrentando todas as adversidades advindas da fase pandémica;
- “CARRIS recebe selo COVID Safe” – 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;
- “A Segurança é a nossa prioridade” - uma campanha publicitária, que reafirma a posição de marca segura. Após ter recebido a atribuição de marca COVID SAFE, é do ponto de vista de um passageiro exigente que é reiterada a prioridade com que nos movemos: a segurança;
- #AJUDENOSANAOPARAR” – um hashtag que acompanhou todos os momentos de comunicação relacionados com a pandemia, quer internos, quer externos;
- #DarVoz – Uma primeira fase em que a CARRIS se associou à iniciativa #darvoz e lançou um serviço inédito e gratuito, com o intuito de aproximar todos os que não podiam estar junto das suas famílias e amigos, na fase de distanciamento social. Consistiu na entrega de mensagens de voz, através de um sistema de som incorporado num autocarro mini que percorreu as ruas da cidade de Lisboa. Uma segunda fase, com nova associação à plataforma #darvoz, com o objetivo de estimular a criatividade dos Lisboetas e dar corpo a uma forma diferente de festejar o mês de junho, através da criação de quadras populares que foram posteriormente divulgadas nos canais digitais e na frota de autocarros da CARRIS;
- Ação de Natal “Depois disto, vamos passear juntos” – iniciativa que incentivou o envio de mensagens que foram entregues pela CARRIS acompanhadas de cartões com carregamento de viagens 24h, uma forma de reduzir as distâncias impostas pelo confinamento e restantes restrições da pandemia.

4. PARTES INTERESSADAS

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.

Da relação com as Juntas de Freguesia, destacam-se as Carreiras de Bairro, disponibilizado um total de 16.

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 216 autocarros, movidos a energias mais limpas, e foram encetados novos processos por forma a serem adquiridos mais 70 autocarros a GNC 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 intervenção e responsabilidade social, no quarto trimestre de 2020 a CARRIS formalizou a aquisição de serviços especializados de consultoria tendo em vista a definição de uma Estratégia de atuação da CARRIS para a área da Responsabilidade Social.

Prevê-se que esta consultoria termine no primeiro trimestre em 2021, com a apresentação de um Plano de Ação concreto associado a uma determinada Estratégia de atuação.

Já em 2020, a entidade contratada, iniciou os seus trabalhos no terreno, com o objetivo de ter o feedback dos stakeholders internos e dos stakeholders externos, incluindo os clientes da CARRIS, no que respeita à atividade que é desenvolvida pela mesma, tendo em conta a dimensão da responsabilidade social.

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

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 Organização 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 2020 a CARRIS manteve a sua oferta de serviço de acordo com os parâmetros definidos pelas entidades competentes. O facto das 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 ano em análise, a CARRIS, no âmbito da negociação coletiva, desenvolveu o processo de revisão dos Acordos de Empresa (AE1) com quatro (4) Associações Sindicais, designadamente: 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), tendo havido lugar a 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.

Em 2020 e em conformidade com o previsto no Plano de Atividades e Orçamento, foi possível proceder à atualização dos índices salariais, em vigor na CARRIS, bem como à implementação das regras do novo Regulamento de Carreiras Profissionais (RCP). Em resultado da avaliação do desempenho concretizaram-se, ainda, progressões na carreira.

No âmbito da pandemia, a Empresa ao longo do ano de 2020, reuniu regularmente com as Organizações Representativas dos Trabalhadores, procurando em conjunto definir as medidas que melhor se aplicariam, em cada momento, ao universo dos trabalhadores CARRIS, tendo presente a regulamentação em vigor, assim como o objetivo de garantir a segurança e proteção de todos.



simota
FERRONIA
AD

AR CONDICIONADO
MANTER JANELA FECHADA

5. DESEMPENHO ECONÓMICO

” (...) resultados positivos,
no quadro da nova estratégia
da empresa e em consonância
com os objetivos definidos. ”

5. DESEMPENHO ECONÓMICO

Dando cumprimento às orientações para 2020, 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:

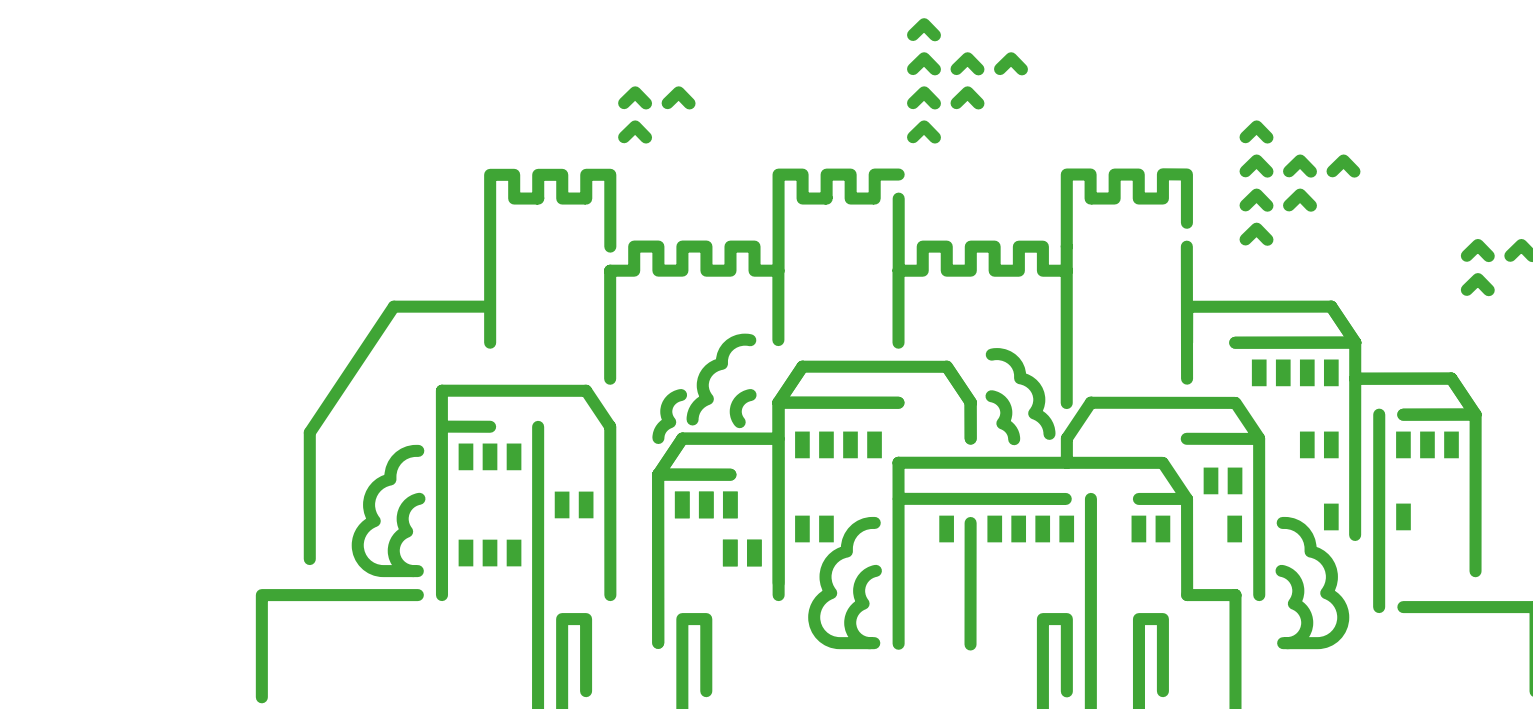
(milhares de euros)

	2019	2020
Rendimentos de Serviço Público ⁽¹⁾	118 060	92 443
Compensação por Obrigações de Serviço Público (não tarifária)	5 584	31 977
Outros Rendimentos	6 926	5 047
Juros e Rendimentos Similares	6	0
Rendimentos Totais	130 576	129 468
Gastos com Pessoal	66 632	70 675
Consumos	17 202	12 677
Fornecimentos e Serviços Externos	28 348	32 027
Gastos Diversos	640	424
Perdas imputadas a Subsidiárias	0	5 536
Depreciações, Imparidades e Provisões	12 538	15 036
Juros e Gastos Similares	2	3
Gastos Totais	125 363	136 378
Resultados antes de imposto	5 213	-6 910
Transferências Financeiras ao abrigo da Lei nº50/2012	0	6 910
Imposto sobre o rendimento do período	495	595
Resultado líquido do período	5 708	595

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

Tendo o ano de 2020 sido marcado pelos efeitos da pandemia COVID-19, os resultados da CARRIS espelham o impacto desta grave situação epidemiológica, quer ao nível da receita, quer ao nível dos gastos:

- Os rendimentos de 2020 mantiveram os valores de 2019, uma vez que a perda da receita tarifária (-49%) foi compensada com os apoios recebidos do PART, através da Área Metropolitana de Lisboa (AML) e por Compensações de Obrigações de Serviço Público por parte da CML;
- Dando cumprimento ao disposto nos números 1 e 2, do Artigo 40º da Lei nº 50/2012, de 31 de agosto, a CARRIS procedeu à contabilização da transferência financeira por parte da CML no valor 6.910.291€, valor correspondente ao resultado negativo antes de impostos tendo-se apurado um resultado líquido positivo a 31-12-2020 de 595.334€.
- Registaram-se aumentos nos gastos com pessoal, resultado do processo de admissões e nos fornecimentos e serviços externos decorrentes das exigências de desinfeção, limpeza e proteção individual para reduzir os riscos de contágio da COVID-19;
- Redução significativa nos gastos com combustíveis, resultante do efeito conjugado da baixa dos preços do gasóleo e gás natural e 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

“ (...) 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, (...) ”

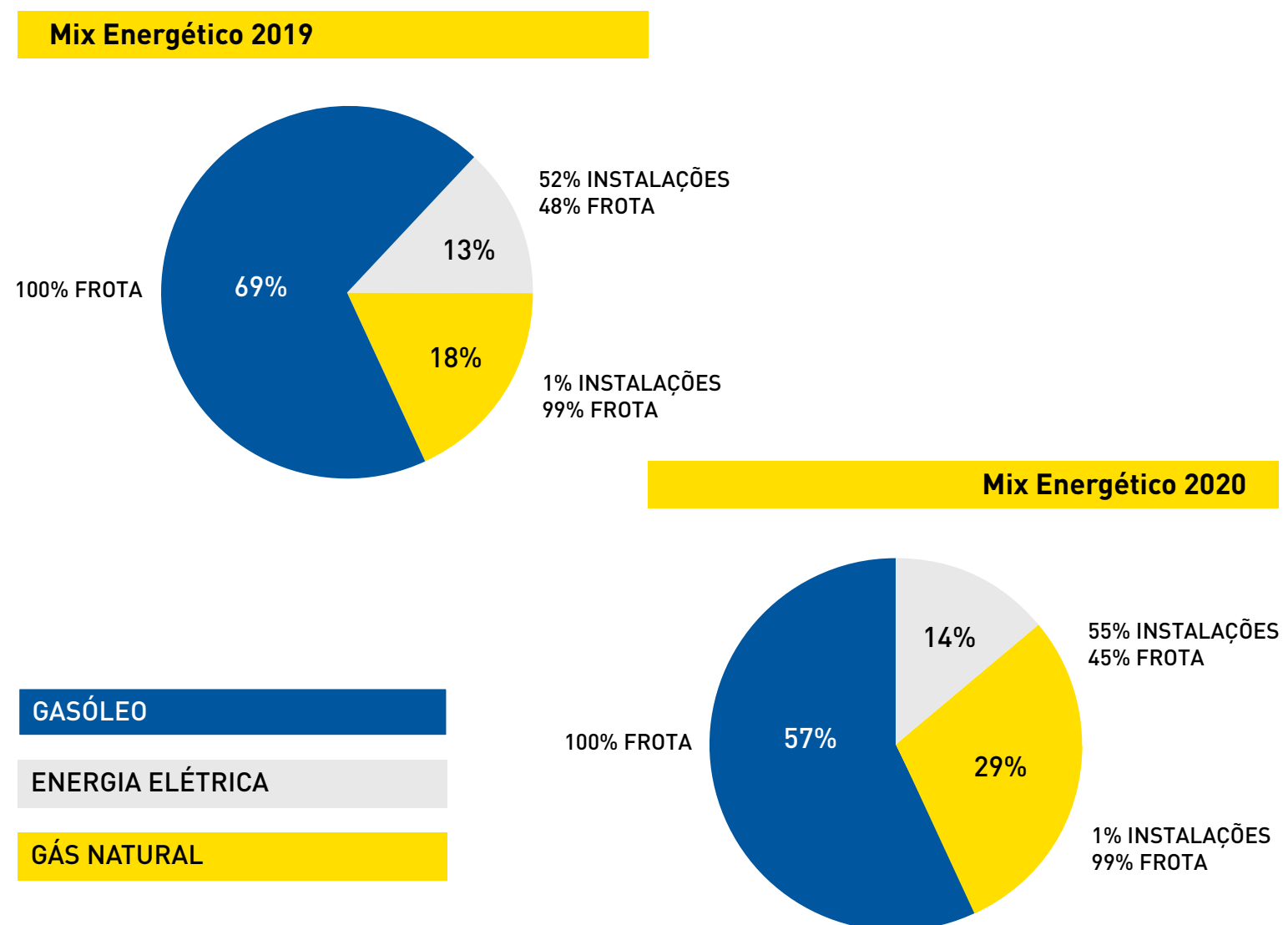
6. DESEMPENHO AMBIENTAL

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 2020, a CARRIS consumiu 18.799 tep¹, distribuídos da seguinte forma:

^[1] tep (tonelada equivalente de petróleo) - unidade de energia que permite converter para a mesma unidade os consumos de todas as formas de energia. Os fatores de conversão utilizados estão de acordo com a Portaria n.º228/90.



Destaca-se que cerca de 92% 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.

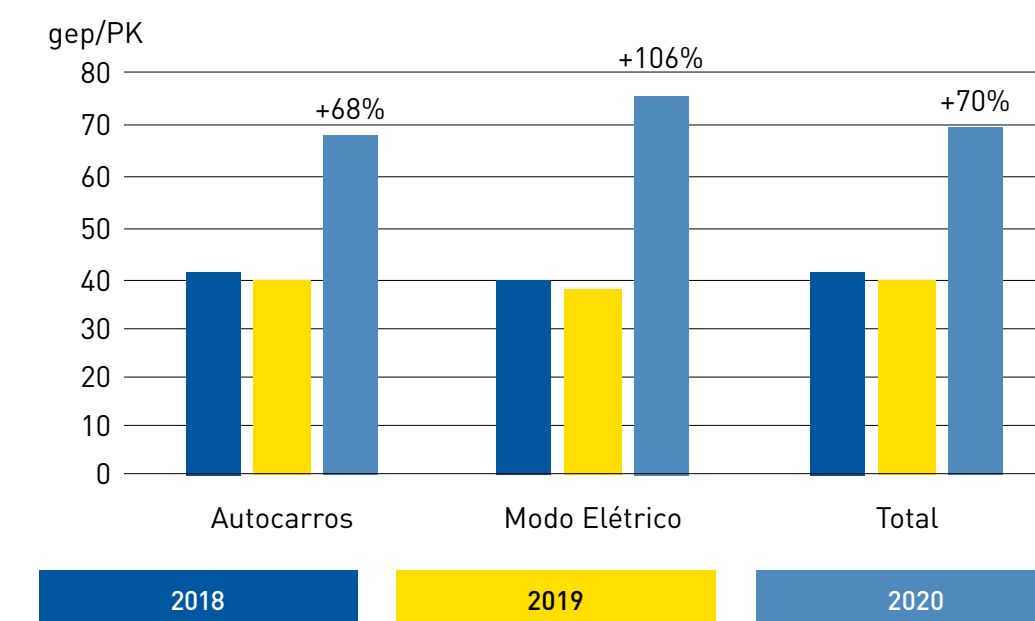
Desde o processo de renovação da frota de autocarros, iniciado em 2018, e com a entrada ao serviço de autocarros maioritariamente a gás natural, observou-se uma alteração ao nível da distribuição das formas de energia na frota, com uma redução considerável do peso do gasóleo de 24 pontos percentuais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

Ao nível global verificou-se uma redução de cerca de 1% do consumo energético da CARRIS, face a 2019, sendo que ao nível da frota essa redução foi de 2%. É de referir que, apesar do contexto adverso vivido em 2020, a CARRIS teve um aumento na oferta do seu serviço público de 3,8%, face a 2019, o que significa que a redução observada no consumo de energia não aconteceu por redução no serviço, mas por maior eficiência energética na utilização da sua frota, podendo esta variação estar relacionada quer com o processo de renovação em curso, quer com a melhoria das condições de circulação na cidade de Lisboa observadas em 2020.

Tendo em consideração a redução observada nos passageiros transportados, de -43% face a 2019, na sequência da pandemia COVID, a intensidade energética da frota, em energia por passageiros.km² transportados, sofreu um aumento de 70%, face a 2019.

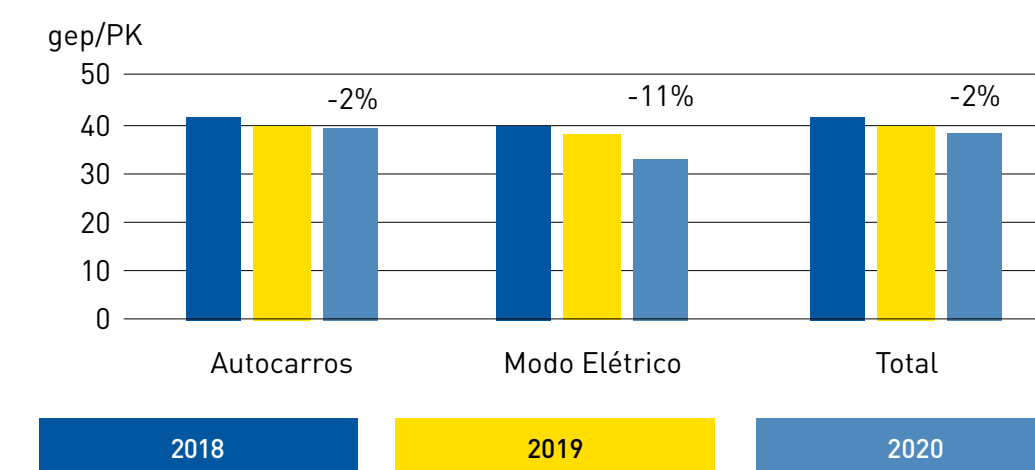
^[2] Corresponde ao produto entre os passageiros transportados e o seu percurso médio, considerando-se apenas os passageiros com título de transporte válido.

Intensidade Energética da Frota



No entanto, se o indicador passageiros.km se tivesse mantido inalterado face a 2019, o comportamento da intensidade energética teria originado uma melhoria de 2%, conforme visível no gráfico seguinte.

Intensidade Energética da Frota



6. DESEMPENHO AMBIENTAL

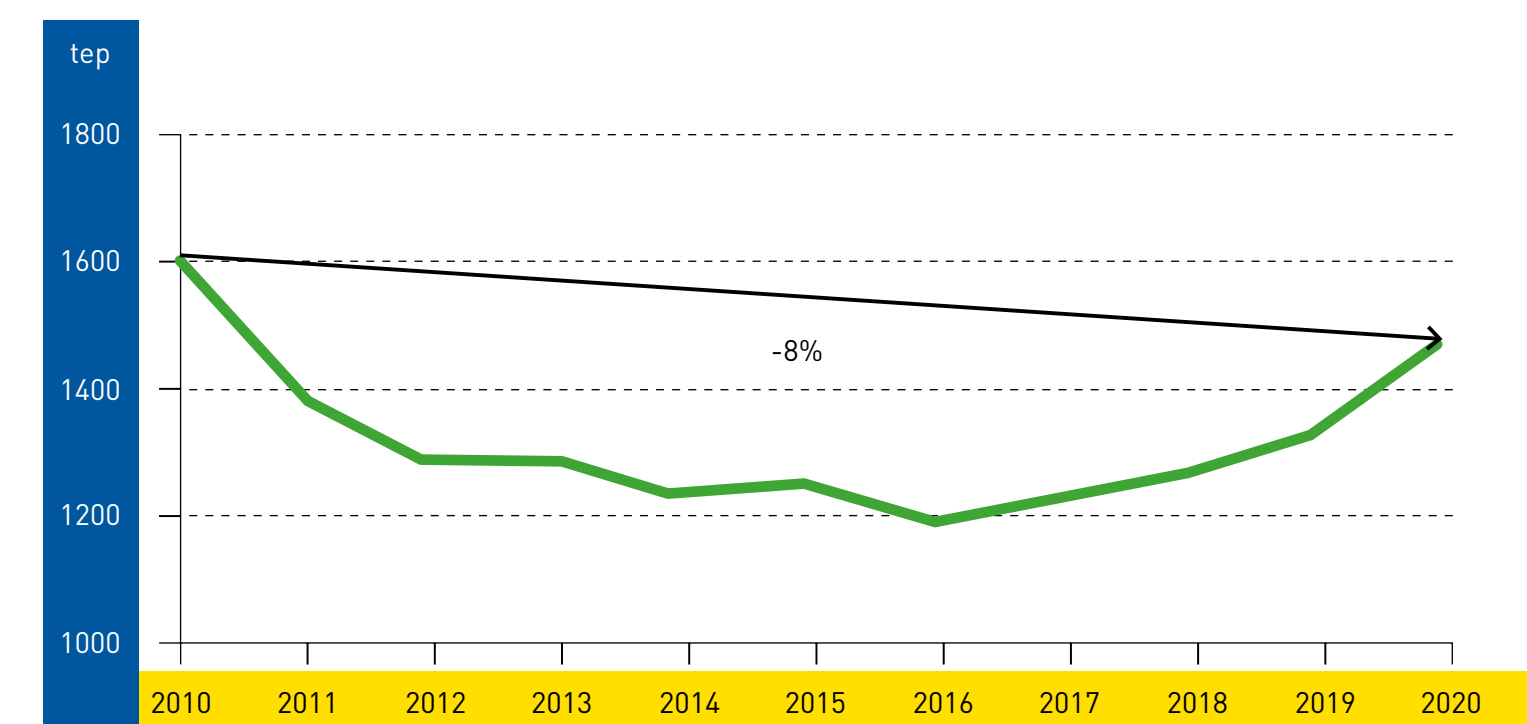
A renovação da frota de autocarros da CARRIS, iniciada no final de 2018, assume assim um papel preponderante neste processo, totalizando a entrada em funcionamento de 216 novos autocarros no período 2018-2020. Estes novos autocarros fazem parte de um total de 250, dos quais 165 são movidos a gás natural e 15 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. O sistema já está funcional em todos os veículos que o têm instalado e estará em funcionamento após a formação e comunicação, cuja conclusão está prevista para o 1.º trimestre do ano 2021.

INTENSIDADE ENERGÉTICA	2019	2020
Instalações	3,05 gep/pk	5,91 gep/pk
Actividade de Transporte		
Autocarros	41,01gep/pk	68,76gep/pk
Modo elétrico	36,70 gep/pk	75,72 gep/pk
Total	40,69 gep/pk	69,15 gep/pk
Global CARRIS	43,75 gep/pk	75,06 gep/pk

Ao nível das instalações têm sido desenvolvidas, ao longo dos últimos anos, um conjunto alargado de ações, sendo de destacar em 2020 as seguintes:

- Construção de um posto a gás natural veicular no Complexo de Miraflores;
- Requalificação das Naves 1 e 2 do Complexo de Miraflores, no sentido de as adaptar ao processo de manutenção dos novos veículos a GNC;
- Realização de estudo para implementação de sistemas de produção de energia renovável nas instalações da CARRIS.

Em 2020 observou-se um aumento de 12% no consumo energético (energia elétrica e gás natural) das instalações, tendo o mesmo ocorrido devido ao início da exploração do posto elétrico na Estação da Pontinha, bem como ao incremento da capacidade do posto de gás natural veicular instalado no Complexo de Cabo Ruivo



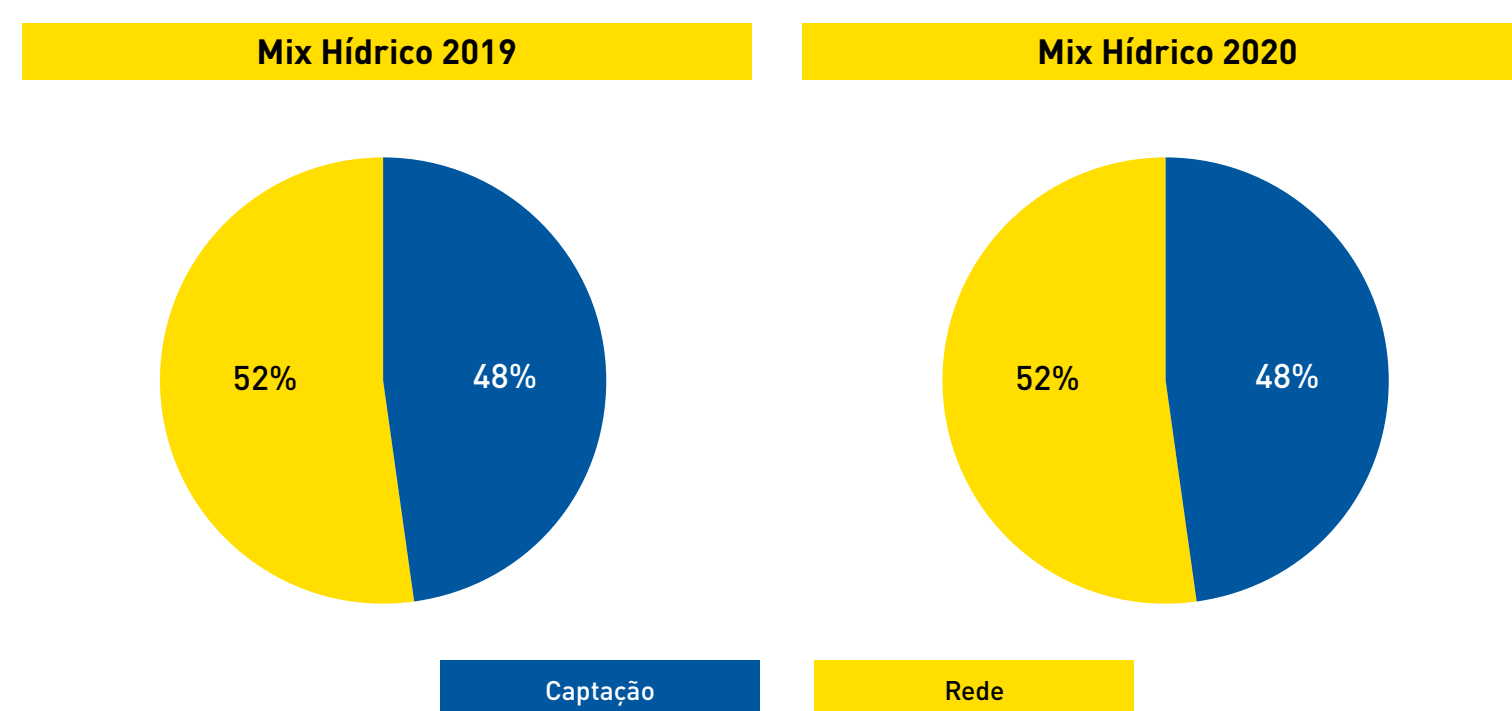
Pretende-se em 2021 dando continuidade ao estudo sobre o tema, contratar a instalação de uma central fotovoltaica para autoconsumo, numa das estações da CARRIS.

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 2020, a CARRIS consumiu nas suas Estações/Complexos 87 986 m³ de água, distribuídos da seguinte forma:

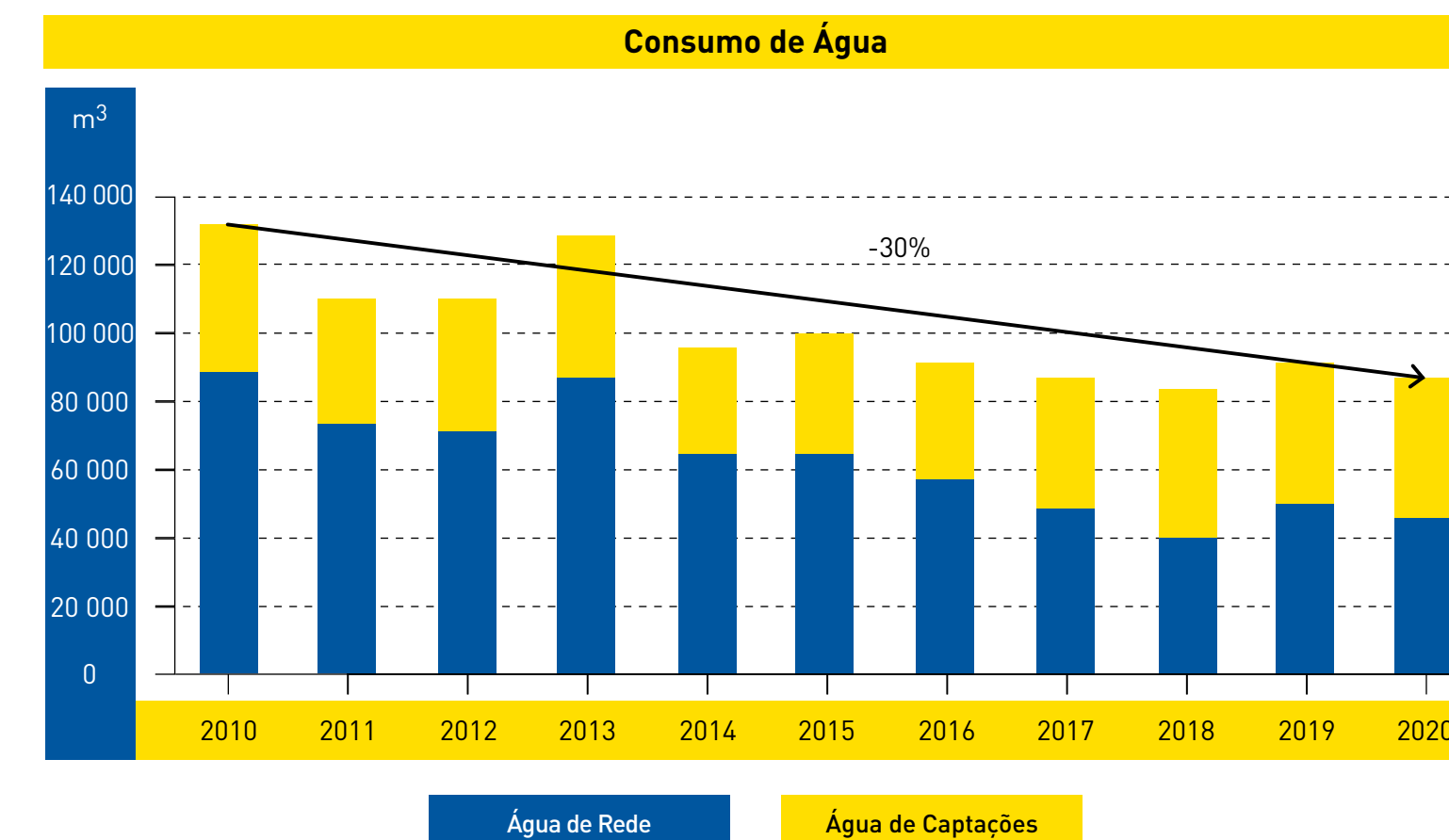


Significa assim que quase metade da água consumida nas instalações da CARRIS foi proveniente de furos e poços, sendo utilizada sempre que possível em lavagens e rega.

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

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

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



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 2020 teria havido um aumento global do custo na ordem dos 213.000€.

Em 2020 destacam-se ainda:

- A manutenção do serviço waterbeep em cerca de 90% das instalações consumidoras, o qual tem permitido através de telemetria detetar consumos anómalos de água e diminuir desperdícios;
- O fornecimento de bebedouros/ dispensadores de água para todas as instalações, de forma a fomentar o consumo de água da rede e a diminuição da produção de resíduos de plástico;

6. DESEMPENHO AMBIENTAL

CONSUMO DE ÁGUA SEGMENTADO POR FONTE	2019	2020
Rede Pública	47 982 m ³	45 746 m ³
Captações subterrâneas	43 562 m ³ (TUC=48%)	42 240 m ³ (TUC = 48%)
Total	91 544 m³	87 986 m³
Total de efluentes líquidos	83 589 m ³	83 578 m ³
Retenção de Água	7 955 m ³	4 719 m ³

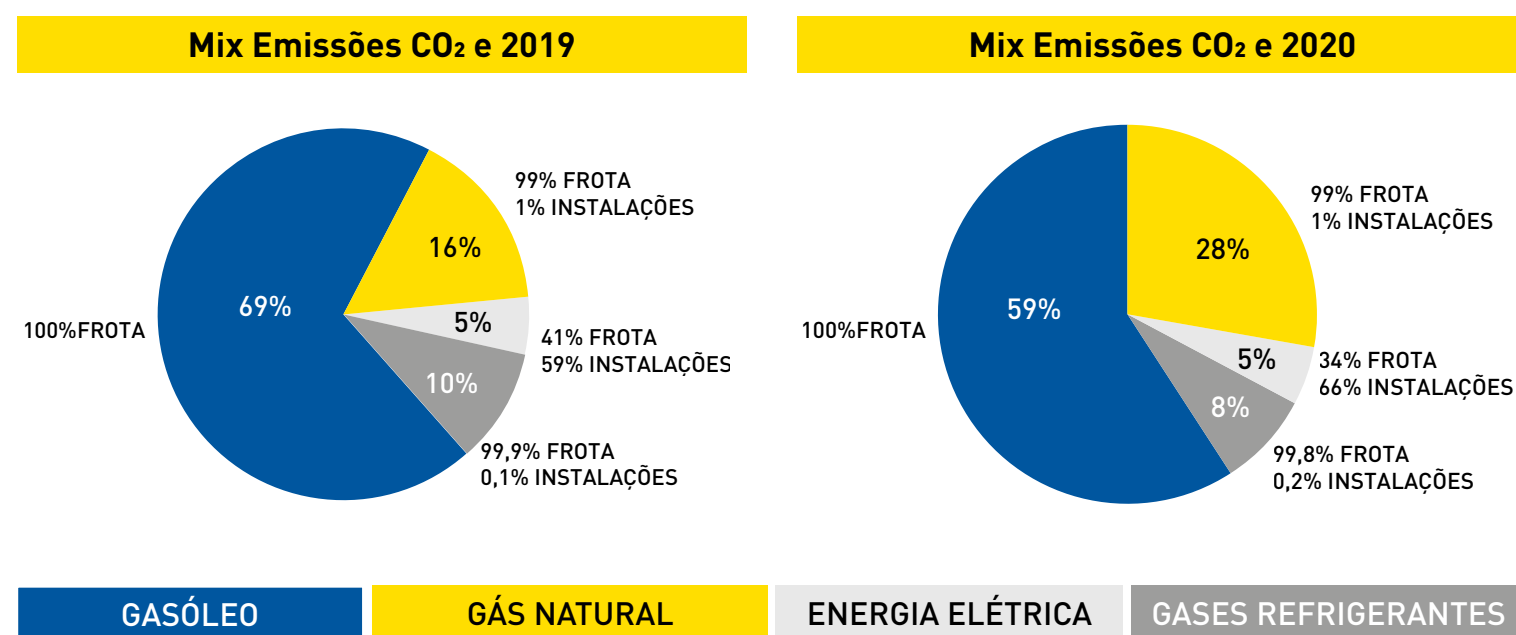
Em 2021 pretende-se potenciar a utilização do serviço waterbeep, avaliar a possibilidade de dispor de sistema de gestão de consumos de água transversal para os contratos que ainda não estão abrangidos por tal, bem como promover a utilização dos bebedouros/dispensadores instalados nas instalações em 2020.

6.3. Emissões

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

Para o desenvolvimento da sua atividade em 2020 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 51 450 t de CO₂ e³, distribuídos da seguinte forma:

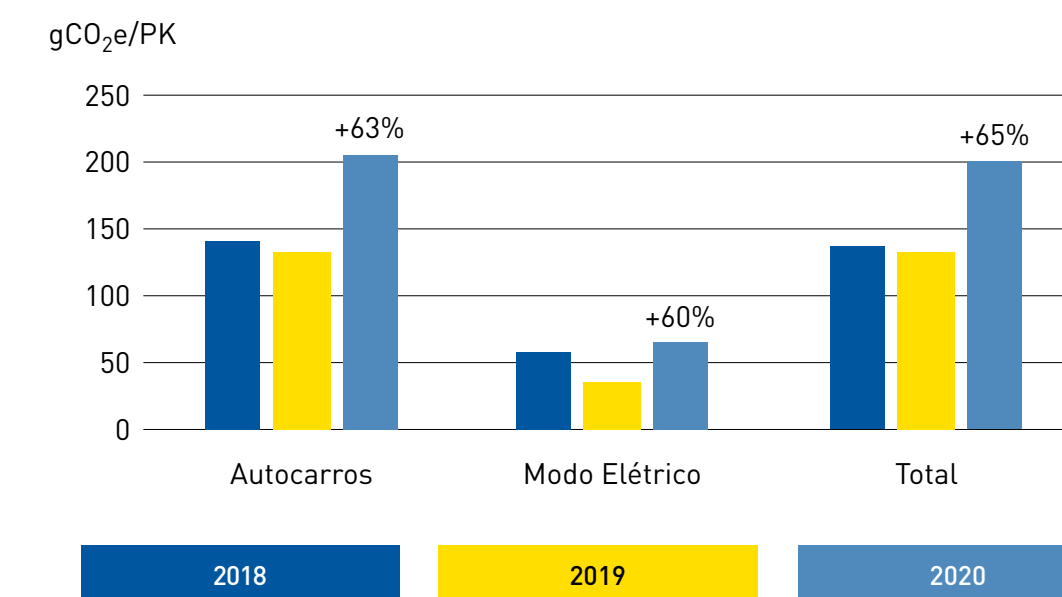
^[3] "CO₂ e" significa CO₂ equivalente que é uma medida internacionalmente aceite que expressa a quantidade de gases de efeito estufa em termos equivalentes da quantidade de dióxido de carbono (CO₂). As emissões consideradas correspondem aos âmbitos 1 e 2 de acordo com o GHG Protocol.



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

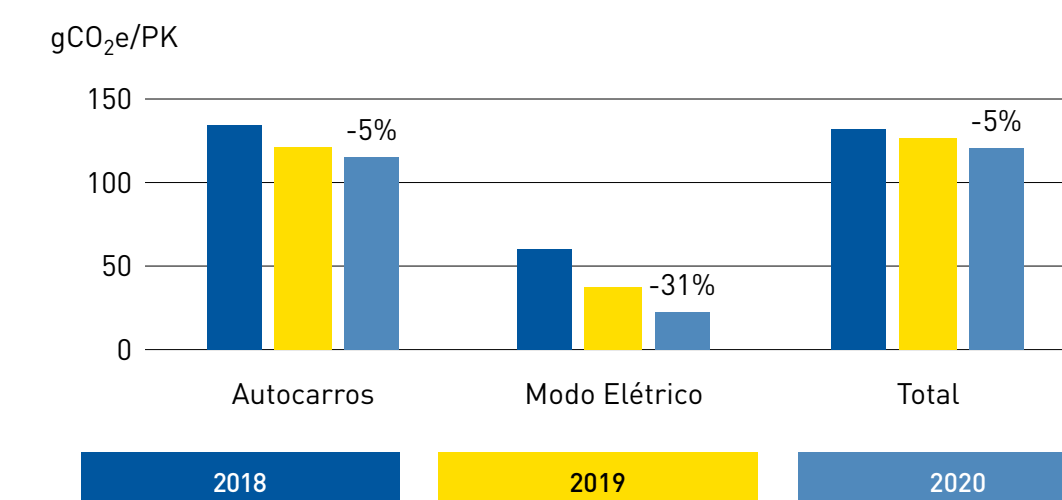
Ao nível global verificou-se uma redução de cerca de 5% nas emissões de CO₂ da CARRIS, face a 2019, sendo que ao nível da frota também se observou a mesma redução. Tal como referido anteriormente ao nível da energia, esta redução não aconteceu por diminuição do serviço prestado pela CARRIS, mas por maior eficiência energética na utilização da sua frota, bem como por utilização de combustíveis com menor pegada carbónica. Esta alteração na utilização dos combustíveis foi suportada pelo processo de renovação da frota em curso, através do qual se tem optado, sempre que possível, pela substituição de frota diesel por frota a gás natural ou elétrica.

Intensidade de Emissões da Frota



Tendo em consideração a análise feita anteriormente relativamente à intensidade energética da frota, a variação da intensidade de emissões de CO₂ e (g CO₂ e/PK), entre 2019 e 2020, apresenta o mesmo tipo de comportamento. No entanto, mantendo-se o indicador passageiros.km inalterado face a 2019, os resultados seriam representativos das melhorias alcançadas, principalmente no modo elétrico dado que este foi um ano menos dependente das energias fósseis, para a produção de energia elétrica, e de ter havido menor quantidade de fugas de gás refrigerante dos sistemas de ar condicionado dos elétricos articulados.

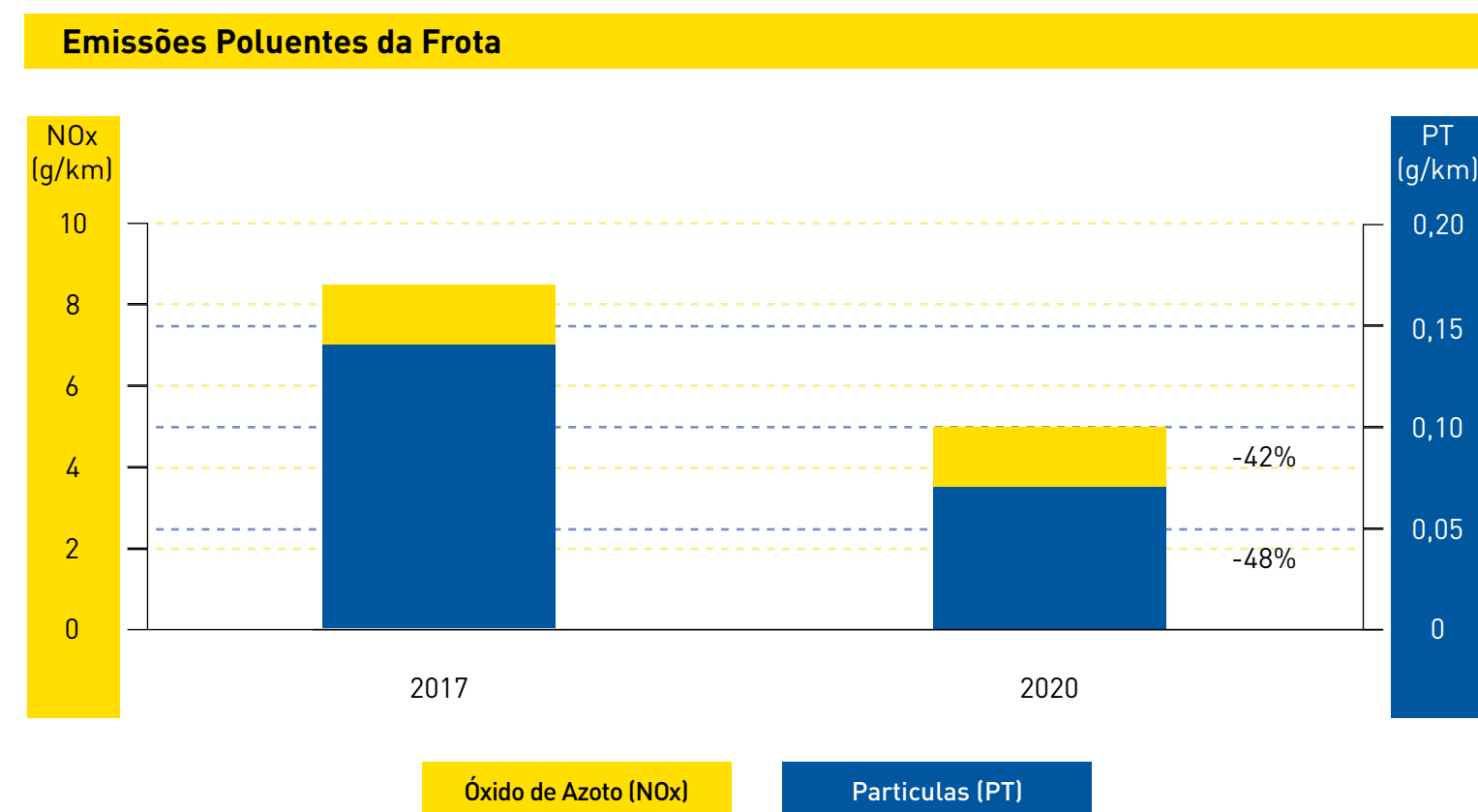
Intensidade de Emissões da Frota



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 consumo.

A entrada ao serviço de 216 autocarros no período 2018-2020 tem permitido reduzir consideravelmente as emissões médias de poluentes da frota da CARRIS, quer ao nível dos óxidos de azoto (-42%) quer das partículas (-48%), sendo estas reduções incrementadas quando se proceder ao abate dos autocarros mais antigos, processo que está previsto ficar concluído até o final do ano de 2021.



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.

Emissões diretas de GEE (âmbito 1)	2019	2020
Instalações		
Gás natural	114 t CO ₂	94 t CO ₂
Gases refrigerantes	4 t CO ₂ e	8 t CO ₂ e
Atividade de Transporte		
Gasóleo - Autocarros (inclui biodiesel)	37 462 t CO ₂	30 387 t CO ₂
Gás natural - Autocarros	8 794 t CO ₂	14 158 t CO ₂
Gases refrigerantes	5 163 t CO ₂ e	4 269 t CO ₂ e
GLOBAL CARRIS	51 537 t CO₂	48 916 t CO₂

Emissões Indiretas de GEE (âmbito 2)	2019	2020
Instalações		
Energia elétrica	1 482 t CO ₂	1 662 t CO ₂
Atividade de Transporte		
Energia elétrica - Autocarros	1 t CO ₂	86 t CO ₂
Energia elétrica - Tração/modo elétrico	1 048 t CO ₂	785 t CO ₂
GLOBAL CARRIS	2 530 t CO₂	2 534 t CO₂

Emissões de GEE (âmbitos 1 e 2)	2019	2020
GLOBAL CARRIS	54 067 t CO₂	51 450 t CO₂

Intensidade de emissões de GEE	2019	2020
Instalações	3,66 g CO₂e/PK	7,04 g CO₂e/PK
Atividade de Transporte		
Autocarros	114,56 g CO ₂ e/PK	188,69 g CO ₂ e/PK
Modo elétrico	32,53 g CO ₂ e/PK	56,40 g CO ₂ e/PK
Total	108,50 g CO₂e/PK	181,33 g CO₂e/PK
GLOBAL CARRIS	124,00 g CO₂e/PK	205,42 g CO₂e/PK

Emissões Atmosféricas Significativas por Tipo	2019	2020
Autocarros de Serviço Público - média / km		
Óxidos de azoto (NOx)	6,86 g / km	4,93 g / km
Hidrocarbonetos não queimados (HC)	0,21 g / km	0,13 g / km
Monóxido de carbono (CO)	0,99 g / km	0,82 g / km
Partículas (PT)	0,11 g / km	0,07 g / km

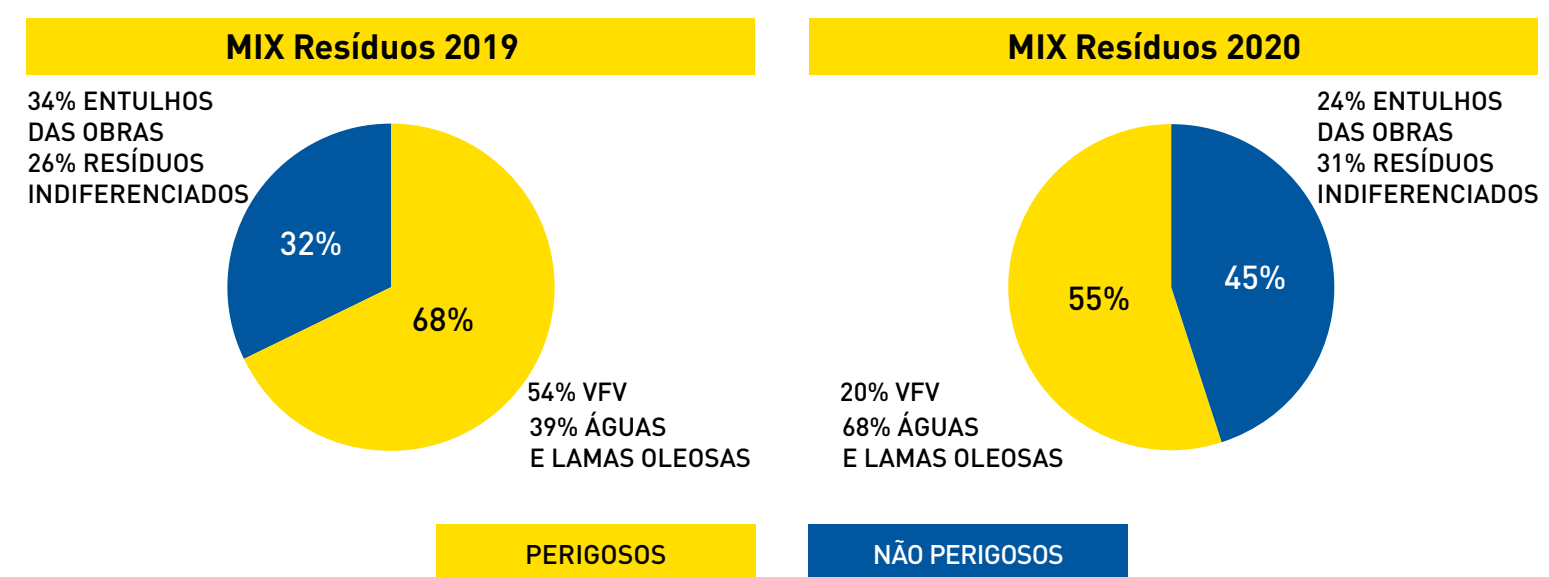
6. DESEMPENHO AMBIENTAL

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 2020 a CARRIS produziu 1.094 t de resíduos, distribuídos da seguinte forma:



Face a 2019 observou-se uma diminuição de 35% na produção de resíduos, a qual decorreu maioritariamente devido à redução havida no abate de autocarros (VFV), uma vez que em contexto pandémico foi necessário dispor de mais veículos na sequência da redução da lotação dos mesmos.

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 decréscimo de cerca de 8% da sua produção em 2020, face a 2019.
- Entulhos das obras - Provenientes habitualmente da manutenção da via férrea, são função das intervenções que ocorram, sendo que em 2020 se observou um decréscimo de 29% na sua produção, face a 2019.
- Resíduos indiferenciados - Provenientes quase exclusivamente do Complexo de Santo Amaro (cerca de 52%) sofreram um aumento de 5% na sua produção entre 2019 e 2020, sendo que numa situação ótima esta classe deveria ser anulada em favor da segregação dos resíduos através de classes menos genéricas.



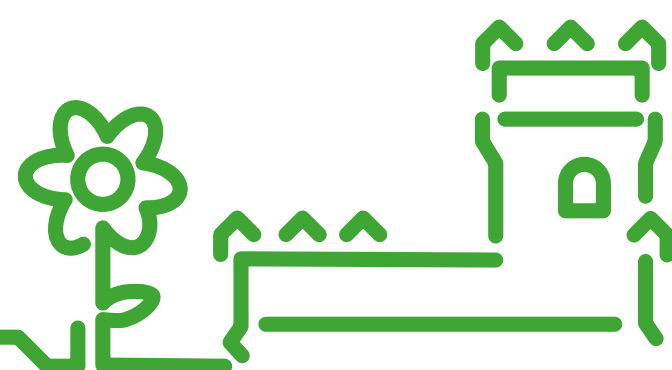
6. DESEMPENHO AMBIENTAL

(4) 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 valorização⁴ ou de eliminação.

A CARRIS, de forma a melhorar o seu desempenho ambiental na gestão dos resíduos, tem privilegiado a contratação de operadores que valorizem os resíduos, sendo que, no ano em análise, 84% dos resíduos produzidos, excluindo aqueles que foram encaminhados através dos sistemas de recolha municipais e que por isso não são passíveis de influência quanto ao seu destino, foram valorizados.

Produção de resíduos (não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados)	2019	2020
Resíduos perigosos		
Acumuladores	10,4 t	9,7 t
Águas e lamas oleosas	446,0 t	408,4 t
Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo	10,9 t	12,0 t
Fluido anticongelante	0 t	0 t
Lâmpadas fluorescentes	0,4 t	0,7 t
Óleos usados	54,1 t	44,8 t
Resíduos hospitalares (Grupos III e IV)	0,04 t	0,05 t
Solventes	0,8 t	2,9 t
Veículos em fim de vida	621,5 t	117,1 t
Outros	1,2 t	4,9 t
Resíduos não perigosos		
Metais ferrosos	50,9 t	43,8 t
Vidro	21,0 t	13,2 t
Calços de travão	1,3 t	1,1 t
Borrachas	12,7 t	9,6 t
Papel e cartão	10,8 t	30,7 t
Madeira	13,9 t	20,2 t
Entulho de obras	171,0 t	120,6 t
Resíduos biodegradáveis de Jardim	86,4 t	68,7 t
Resíduos indiferenciados	144,3 t	151,1 t
Outros	37,9 t	34,7 t
Total	1695	1094
Taxa de produção de resíduos perigosos	68%	55%
Taxa de valorização de resíduos	93%	84%





7. ÍNDICE GRI

7. ÍNDICE GRI

Diretrizes GRI		
GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016		Página, link ou conteúdo
PERFIL ORGANIZACIONAL		
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, 66-67
102-8	Informação sobre colaboradores	Pág. 42-43
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
ESTRATÉGIA		
102-14	Mensagem do Conselho de Administração	Pág. 4
ÉTICA E INTEGRIDADE		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Pág. 14-15
GOVERNAÇÃO		
102-18	Estrutura de governação da organização	Pág. 20-21
Envolvimento Partes Interessadas		
102-40	Identificação das partes interessadas	Pág. 40
102-41	Acordo de negociação coletiva	Pág. 43-44
102-42	Identificação e seleção das partes interessadas	Pág. 40
102-43	Abordagem para o envolvimento das partes interessadas	Pág. 40-63
102-44	Principais temas e preocupações das partes interessadas e medidas adotadas	Pág. 40-63
Prática De Reporte		
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
PRÁTICA DE REPORTE (Continuação)		
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	Pág. 86-89
102-56	Política e procedimento relativamente à verificação externa do relatório	Pág. 6
GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO 2016		
103-1	Explicação da materialidade do tópico e seus limites	Aspeto tratado ao longo do presente relatório, assim como do Relatório e Contas e Relatório de Governo Societário
103-2	Forma de gestão e seus componentes	
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
ECONÓMICO		
GRI 201: DESEMPENHO ECONÓMICO 2016		
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Pág. 66
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. 66-67
GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2016		
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género	Pág. 43-44
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS 2016		
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	Pág. 53-57
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	Pág. 53-57
GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO 2016		
205-1	Percentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados	Pág. 32-34
205-2	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pág. 32-34
AMBIENTAL		
GRI 302: ENERGIA 2016		
302-3	Intensidade energética	pág. 70-73
GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES 2018		
303-3	Consumo total de água, por fonte	Pág. 74-76
303-4	Total de efluentes líquidos	Pág. 74-76
303-5	Retenção de água	Pág. 74-76
GRI 305: EMISSÕES 2016		
305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	Pág. 76-79
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	Pág. 76-79
305-4	Intensidade de emissões de GEE	Pág. 76-79
305-7	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Pág. 76-79

7. ÍNDICE GRI

Diretrizes GRI (Continuação II)			
GRI 306: RESÍDUOS 2020			Página, link ou conteúdo
306-3	Resíduos gerados		Pág. 80-83
306-4	Resíduos não destinados para disposição final		Pág. 80-83
306-5	Resíduos destinados para disposição final		Pág. 80-83
GRI 307: CONFORMIDADE 2016			
307-1	Não conformidades de leis e regulamentos ambientais (Multas)		Sem registo de multas
GERAL			
		2019	2020
Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (inclui IVA)	Gestão de resíduos	-32 195	115 049
	Gestão do solo	-	31 704
	Efluentes líquidos (monitorização)	1 196	1 264
	Energia (auditorias)	19 188	2 583
SOCIAL			
GRI 401: EMPREGO 2016			
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
GRI 404: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO 2016			
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
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016			
405-1	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o 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
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016			
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		Pág. 40

Diretrizes GRI (Continuação III)		
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016		
413-1	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais	Pág. 61-62
413-2	Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais	Pág. 61-62
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE 2016		Página, link ou conteúdo
416-1	Percentagem de categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança	Pág. 34-37
GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2016		
417-1	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos referentes a informação e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências	Pág. 53-57
GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016		
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, 19 de maio de 2021





EXPRESSO

carris MAN 2601

04-VA-70

TP

