

RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE
DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2023



carris 

Relatório de Sustentabilidade



| | |
|--|----|
| MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO..... | 3 |
| 1. PERFIL DO RELATÓRIO..... | 7 |
| 1.1. Conteúdo, limites e aspetos materiais..... | 7 |
| 2. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO..... | 10 |
| 2.1. Síntese histórica..... | 10 |
| 2.2. Como criamos valor..... | 11 |
| 2.3. Missão, Visão, Valores e Princípios..... | 12 |
| 2.4. Grupo CARRIS..... | 13 |
| 2.5. Estrutura Organizacional..... | 15 |
| 2.6. Modelo de Governo..... | 15 |
| 3. GESTÃO CORPORATIVA..... | 18 |
| 3.1. Sistema de Gestão Integrado..... | 18 |
| 3.2. Inovação e Desenvolvimento..... | 19 |
| 3.3. Relações Nacionais e Internacionais..... | 20 |
| 4. RISCOS E OPORTUNIDADES..... | 24 |
| 4.1. Combate à corrupção..... | 25 |
| 4.2. Segurança..... | 27 |
| 4.3. Segurança de Exploração..... | 27 |
| 5. PARTES INTERESSADAS..... | 30 |
| 5.1. Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes..... | 31 |
| 5.2. Colaboradores..... | 32 |
| 5.3. Clientes..... | 43 |
| 5.4. Fornecedores..... | 48 |
| 5.5. Comunidade..... | 51 |
| 5.6. Entidades Institucionais..... | 54 |
| 5.7. Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT)..... | 54 |
| 6. DESEMPENHO ECONÓMICO..... | 57 |
| 7. DESEMPENHO AMBIENTAL..... | 60 |
| 7.1. Energia..... | 61 |
| 7.2. Água..... | 64 |

Relatório de Sustentabilidade



| | | |
|------|---------------------------------|----|
| 7.3. | Emissões | 66 |
| 7.4. | Resíduos | 68 |
| 8. | SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI..... | 73 |



MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A. (CARRIS), celebrou, em 2023, 151 anos de existência, prosseguindo o enorme desafio de se afirmar como a Mobilidade Inteligente do Futuro.

De facto, desde a sua constituição, a CARRIS, tem alicerçado a sua atividade na sustentabilidade ambiental, económica e social, estando na vanguarda da mobilidade e da inovação, procurando evoluir com a cidade e ao serviço da cidade, papel que pretende reforçar nos anos futuros.

O ano de 2023 foi fortemente marcado pela recuperação da procura, com cerca de 137 milhões de passageiros transportados, o que significa um acréscimo na ordem dos 10 milhões de passageiros (aproximadamente +8%) face ao período homólogo.

Para este aumento da procura contribuíram, naturalmente, todas as medidas que a Empresa implementou no sentido de melhorar o seu serviço. De modo a corresponder da melhor forma às expectativas dos seus clientes, a CARRIS procurou sempre melhorar o seu serviço, não apenas através da introdução de novas carreiras, mas também mediante a realização de ajustes nos horários e nos percursos das linhas da rede, da utilização de viaturas de maior capacidade e da realização de serviços especiais, para resposta a eventos e/ou situações pontuais de acréscimo de procura de serviço de transporte público na cidade.

Importa também ter presente que a medida adotada, no último trimestre de 2022, pela Câmara Municipal de Lisboa, de atribuição da gratuidade de acesso ao transporte público na cidade de Lisboa, aos maiores de 65 anos e aos jovens estudantes com idade inferior a 23 anos, revelou os seus principais efeitos, ao nível do aumento da procura, no ano 2023.

Destaca-se ainda, em agosto de 2023, a realização da Jornada Mundial da Juventude (JMJ), em Lisboa, o que constituiu um enorme desafio para a CARRIS. Com efeito, a operação da CARRIS sofreu nesses dias um grande impacto, quer pelo aumento brutal da procura, quer pela enorme imprevisibilidade dos fluxos de mobilidade então ocorridos (atenta inclusive a dispersão dos diversos locais em que decorreram os eventos), situação que determinou um ajustamento permanente das condições de operação e a mobilização do máximo possível de meios, nomeadamente recursos humanos e veículos. Não obstante este cenário extremo de operação, a CARRIS conseguiu responder ao desafio, transportando milhões de passageiros nesses dias, em condições adequadas de exploração, o que foi possível graças ao esforço e à dedicação plena de milhares de trabalhadores da Empresa. Este contributo da CARRIS foi indubitavelmente relevante, tendo em consideração a complementaridade da cobertura da sua rede, para que a mobilidade na Cidade durante a JMJ fosse um sucesso.



Adicionalmente, a Empresa reforçou o seu esforço de investimento na renovação da frota, rumo à descarbonização e a uma Cidade mais sustentável, com veículos mais modernos, confortáveis e com maior eficiência energética. Nesse contexto, no decorrer de 2023, a CARRIS recebeu 10 autocarros standard elétricos, de um conjunto de 30 em produção e 24 autocarros articulados a Gás Natural Comprimido (GNC).

Foi também contratada a aquisição de 14 novos autocarros mini elétricos, com o objetivo de reforçar esta tipologia de frota, maioritariamente usada nas carreiras de bairro ou em percursos onde as características da rede viária urbana não permitam a utilização de autocarros de dimensão superior. Esta aquisição contribui ainda significativamente para o processo de descarbonização em curso, na medida em que são os primeiros autocarros elétricos desta tipologia a serem adquiridos pela Empresa.

No que respeita à frota de elétricos, foram recebidos em 2023 12 elétricos rápidos articulados de grande capacidade, de um conjunto de 15, prevendo-se que, nos primeiros meses de 2024, entrem ao serviço os remanescentes 3, de forma a dar continuidade ao processo de expansão da rede de elétricos.

Ainda no âmbito da política de investimento da Empresa, verificou-se em 2023, o retomar, volvidas várias décadas de inércia, da aposta na infraestrutura de transporte cuja exploração está cometida à CARRIS, nomeadamente, a expansão da sua rede de elétricos rápidos.

Com efeito, a CARRIS abraçou, por orientação do seu acionista – a Câmara Municipal de Lisboa – o início do planeamento e execução de grandes empreendimentos de expansão e requalificação da sua rede de elétricos rápidos, de que cumpre destacar a futura expansão a ocidente e oriente da linha do 15 (de forma a percorrer todo o arco ribeirinho desde o Jamor ao Parque Tejo), o estudo e a conceção da futura linha de elétricos rápidos da Alta de Lisboa, bem como a profunda intervenção e requalificação da Estação de Santo Amaro, com a criação da denominada “Cidade Carris”. Para dar cumprimento a esta nova e exigente missão foi inclusive criada a nova Direção de Coordenação de Empreendimentos, que se tem vindo a dotar dos necessários recursos humanos especializados.

A sustentabilidade económica da CARRIS é também uma prioridade para a gestão da Empresa. Apesar do contexto económico desafiante, marcado pela pressão inflacionista, a CARRIS logrou obter uma melhoria significativa dos seus resultados, face ao período homólogo, reforçando assim o equilíbrio da situação financeira. O Resultado Operacional da Atividade Transportes (EBITDA) apresentou um incremento de 57,6%, no período em análise, decorrente essencialmente do crescimento expressivo (12%) dos rendimentos provenientes da prestação do serviço público de transporte. A CARRIS apresentou um Resultado Líquido e Capitais Próprios positivos, uma autonomia financeira de 48,3% e uma solvabilidade de 93,6%.



Importa realçar que a história de sucesso da CARRIS assenta no esforço, no empenho e no profissionalismo diário dos seus trabalhadores. No decurso do ano 2023, foi possível integrar na Empresa mais cento e trinta e sete novos trabalhadores, na sua esmagadora maioria tripulantes. Adicionalmente, foram tomadas medidas com o objetivo de assegurar a melhoria das condições de trabalho e remuneratórias dos trabalhadores da Empresa. Cumpre realçar que os trabalhadores da CARRIS beneficiaram do maior aumento salarial concedido nos últimos anos, bem como a melhoria significativa de outras compensações remuneratórias, num clima de paz social, que se materializou na celebração, subscrita por todas as organizações sindicais, de uma Revisão Global do Acordo de Empresa. Situação esta que não vinha ocorrendo nos últimos exercícios.

Ao longo de 2023, foi também essencial para a CARRIS a aposta incondicional do seu acionista único - a Câmara Municipal de Lisboa - na promoção de um sistema de mobilidade que incentiva a utilização do transporte público de forma cada vez mais sustentável.

Ao encerrar mais um ano de atividade, reafirmamos o nosso compromisso de continuarmos a dar o melhor de nós, na promoção da Mobilidade Inteligente do Futuro, ao serviço da Cidade, da CARRIS, dos seus clientes e dos seus trabalhadores.

O Conselho de Administração

Dr. Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas

Dra. Ana Cristina Pereira Coelho

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

Dra. Sara Maria Pereira do Nascimento

Arq. Fernando Pedro Peniche de Sousa Moutinho

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2023

01 PERFIL DO RELATÓRIO





1. PERFIL DO RELATÓRIO

O presente relatório, de carácter anual, refere-se ao período compreendido entre 1 de janeiro de 2023 e 31 de dezembro de 2023, fornecendo, no entanto, dados dos anos antecedentes por forma a possibilitar a compreensão da evolução ocorrida. Encontra-se disponível no site da Empresa o último relatório, referente à atividade desenvolvida em 2022, não havendo nenhuma alteração ao seu conteúdo. Foi preparado com base nas Normas *Global Reporting Initiative* (GRI), não sendo realizada verificação externa.

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

1.1. Conteúdo, limites e aspetos materiais

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

Relatório de Sustentabilidade



| CATEGORIA | ASPETOS MATERIAIS | MATERIAL PARA A CARRIS | MATERIAL PARA PARTES INTERESSADAS |
|-----------|--|------------------------|-----------------------------------|
| ECONÓMICO | Desempenho económico | √ | AC CO F |
| | Presença no mercado | √ | AC CO CM |
| | Impactos económicos diretos | √ | AC CL CM |
| | Combate à corrupção | √ | PI |
| AMBIENTAL | Energia | √ | AC F CL CM |
| | Água e efluentes | √ | AC CM |
| | Emissões | √ | AC CL CM |
| | Resíduos | √ | AC F CM |
| 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



RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2023

02 APRESENTAÇÃO
E ENQUADRAMENTO



2. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

2.1. Síntese histórica

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

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

Em 1944, a CARRIS inaugurou o serviço de transporte com o modo 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, há 151 anos, prestado, na cidade de Lisboa, pela CARRIS, tendo atualmente por base a concessão regulada pelo Decreto-Lei nº 174/2014, de 5 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 86-D/2016, de 30 de dezembro. Este diploma, que entrou em vigor em 1 de fevereiro de 2017, transferiu para o Município de Lisboa a posição contratual detida pelo Estado no Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Coletivo de Superfície de Passageiros na Cidade de Lisboa celebrado com a CARRIS. Determinou, ainda, a transmissão da totalidade das ações representativas do capital social da CARRIS, bem como da universalidade de direitos e obrigações de que esta é titular, incluindo as suas participações sociais noutras sociedades.

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

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

- Promover um serviço de qualidade focado no Cliente;
- Modernizar e qualificar a Empresa e os seus trabalhadores; e

Relatório de Sustentabilidade



- Potenciar a eficiência e a sustentabilidade.

No final de 2023, a Empresa disponibilizava à cidade de Lisboa 101 carreiras de autocarros (7 da “rede da madrugada”), 6 carreiras de elétricos, 3 ascensores e 1 elevador, num total de 797 veículos, contribuindo para a sua operação os seus 2541 colaboradores.

2.2.Como criamos valor

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

Vendas e Serviços prestados
 € **112 M€**



N.º trabalhadores
2540
Efectivo Médio



516 mil
Passageiros por dia útil



Satisfação do Cliente

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

36 Milhões
De Km percorridos por ano



+100 Carreiras
Autocarros
Elétricos
Ascensores



Rede
755Km

10% de faixas BUS





734

Autocarros



13,5

Km/h



Velocidade média exploração



89 M€

Gastos com o Pessoal

Horas de Formação



92.837 horas

2.3. Missão, Visão, Valores e Princípios

Missão

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

Visão

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

Princípios e Valores Estruturantes

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

- Respeito e proteção dos direitos humanos;
- Conduta ética;
- Cumprimento da lei e outra regulamentação aplicável à atividade;
- Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;

Relatório de Sustentabilidade



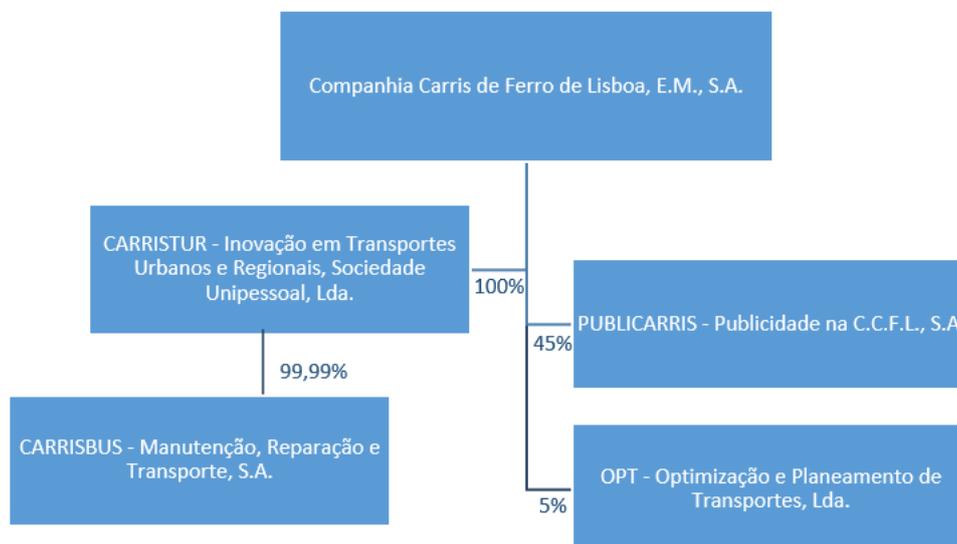
- Respeito pelos interesses das partes interessadas;
- Responsabilização;
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente;
- Integração dos aspetos da responsabilidade social no sistema de gestão integrado;
- Atuação com transparência em todas as relações internas e externas.

A CARRIS na sua atividade tem como valores estruturantes:

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

Entre outros aspetos, estes Valores estruturantes, constituem uma referência fundamental para o desempenho da Empresa e dos seus colaboradores, bem como para o seu relacionamento social, institucional e ambiental.

2.4. Grupo CARRIS



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



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

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

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

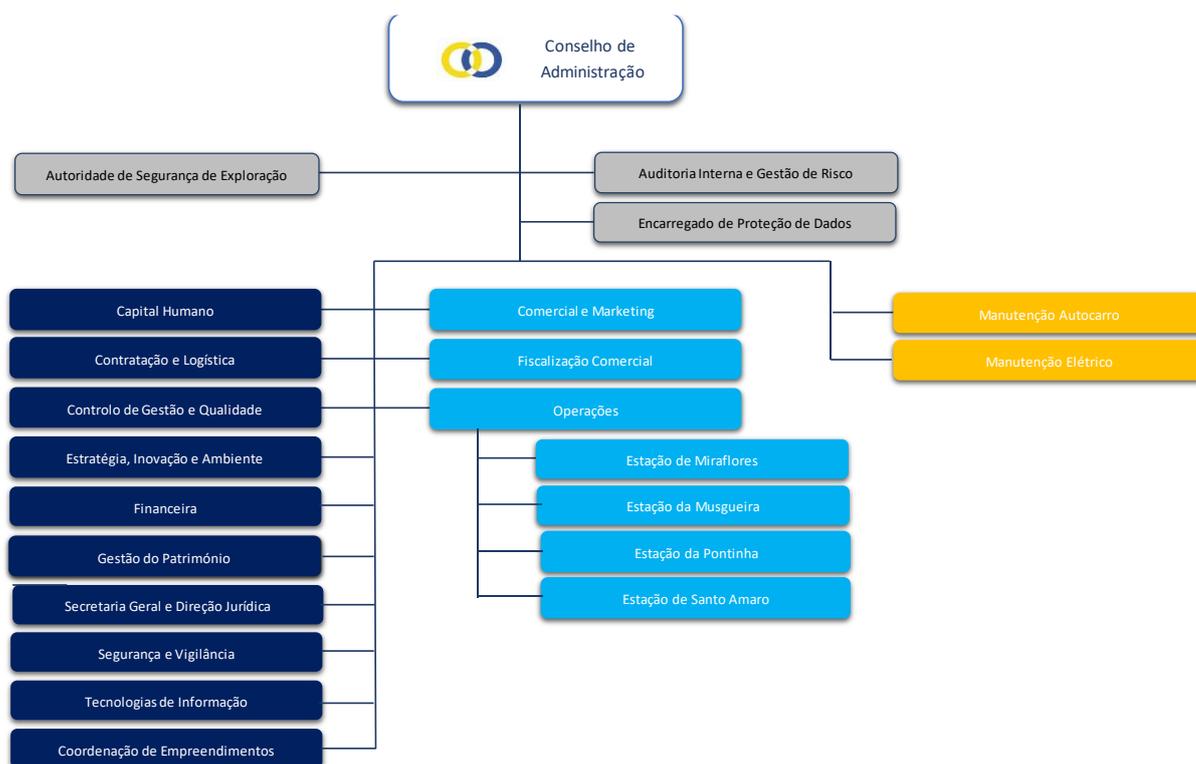
A CARRIS tem ainda participação minoritária nas seguintes empresas:

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



2.5. Estrutura Organizacional

A CARRIS apresenta a seguinte estrutura organizacional:



2.6. Modelo de Governo

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

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

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

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



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

Dr. Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas

(Presidente do Conselho de Administração):

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

Dra. Ana Cristina Pereira Coelho

(Vice-Presidente do Conselho de Administração):

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

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

(Vice-Presidente do Conselho de Administração):

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

Dra. Sara Maria Pereira do Nascimento

(Vogal do Conselho de Administração):

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

RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2023

03 GESTÃO
CORPORATIVA





3. GESTÃO CORPORATIVA

3.1. Sistema de Gestão Integrado

A CARRIS tem implementado e certificado um Sistema de Gestão Integrado (SGI) de qualidade, ambiente e segurança rodoviária que constitui uma ferramenta que permite otimizar os processos existentes nestas matérias, mantendo o foco da Empresa na melhoria da qualidade do serviço prestado, no desempenho ambiental e na segurança rodoviária.

O SGI inclui um conjunto de procedimentos com vista a identificar riscos e oportunidades e comunicar desvios face aos objetivos definidos e requisitos aplicáveis, sejam estes relacionados com legislação, com regulamentos adotados ou procedimentos definidos internamente.

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

Em 2023 manteve-se a certificação das três vertentes do SGI – Qualidade, Ambiente e Segurança Rodoviária - de acordo com as normas de referência NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e NP ISO 39001.

A CARRIS tem também implementado um processo de acompanhamento e certificação de carreiras, como meio para assegurar que são prestados os níveis de serviço adequados ao cliente e assumir o compromisso de melhoria contínua da sua prestação. Este processo tem como base as normas portuguesas, que especificam requisitos da qualidade da prestação do serviço (regras, características e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço): a NP 4493 (Transporte público de passageiros – Linha de autocarros urbanos. Características e fornecimento do serviço) e a NP 4503 (Transporte público de passageiros – Linha de elétricos urbanos. Características e fornecimento do serviço). Em 2023, a CARRIS manteve 46 linhas certificadas por estas normas, das quais 45 são linhas de autocarro e uma linha de elétrico.

Os referenciais adotados têm como principal objetivo a melhoria do desempenho da Empresa nas diferentes vertentes: qualidade, ambiente e segurança, proporcionando uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.

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

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



De forma a cumprir com as suas obrigações de conformidade são definidas e implementadas medidas de controlo operacional, com foco na aferição e melhoria da qualidade do serviço prestado, do desempenho ambiental, das condições de trabalho e das condições de segurança rodoviária, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da atividade da CARRIS.

3.2. Inovação e Desenvolvimento

No ano de 2023 deu-se continuidade à participação da CARRIS em diversos projetos de inovação e desenvolvimento, com destaque para um conjunto amplo de projetos que beneficiaram de financiamento externo. Estes projetos vêm reforçar o posicionamento da CARRIS como um dos principais *players* nacionais em matéria de inovação em mobilidade urbana, reconhecida por uma crescente participação em projetos europeus e parcerias com instituições do sistema científico nacional.

Em matéria de projetos cofinanciados pela União Europeia destacam-se:

- As atividades do projeto **MOBIL.T**, coordenado pela TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, através do quale a CARRIS adquiriu e atualizou os seus sistemas e equipamentos embarcados de bilhética com vista à utilização de novos meios de aquisição de títulos de transporte nomeadamente cartão Bancário e Telémovel I. Este projeto financiou investimentos significativos realizados em 2023, associados aos novos validadores e ao sistema central de bilhética;
- As atividades do projeto **C-STREETS**, coordenado pelo IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes, onde se desenvolveram trabalhos em 2023 associados sobretudo à prioridade semafórica, sistemas de contagem de passageiros e paragem digital;
- O projeto europeu **TANGENT**, coordenado pela Universidade de Deusto, que tem por ambição o desenvolvimento de ferramentas de otimização e coordenação de tráfego de forma dinâmica numa perspetiva multimodal, considerando a presença na via de veículos autónomos e não autónomos;
- O projeto **EEA Grants Hub Criativo do Beato**, coordenado pela *Startup* Lisboa e no âmbito do qual se pretende lançar, em 2024, o “Beato *BioBus*”, tendo sido já promovidas ações de recolha de óleos alimentares usados junto da comunidade escolar desta zona de Lisboa, para produção de biodiesel e seu uso em carreiras de autocarro que servem o *Hub* Criativo do Beato.

Foram concluídos os seguintes projetos:

- O projeto **‘Urban Innovative Actions’ VoxPop**, em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa e outros parceiros de mobilidade da cidade, que visava a criação de sistemas de partilha de dados de mobilidade;



- O projeto Europeu **TRIPS**, onde foram empreendidos processos de cocriação envolvendo operadores de transporte e utilizadores com diferentes tipos de deficiência, com vista a criar soluções digitais que melhorassem a mobilidade destes;
- O projeto **SAFEBUS**, coordenado pela UITP, e que promoveu a melhoria da proteção dos espaços públicos na União Europeia através do reforço de medidas de sensibilização e formação dos *stakeholders* para a problemática das ameaças e riscos de ataques terroristas nos sistemas de transporte público, tendo como principais públicos-alvo os operadores de autocarros e os passageiros.

Foi iniciado o projeto Europeu **UPPER**, enquadrado na Missão das 100 Cidades Neutras em Carbono, e que pretende perceber de que forma pode o transporte público contribuir para a descarbonização da mobilidade urbana.

A CARRIS desenvolveu ainda um conjunto de outros projetos de inovação, designadamente a participação em programas de aceleração de *start-ups* como o 'Smart Open Lisboa', liderado pela Câmara Municipal de Lisboa, com projetos na área da mobilidade e da transição energética.

A CARRIS foi um dos parceiros chave da primeira edição do Elétrico *Pitch*, uma iniciativa organizada pela 351 Associação Portuguesa de *Startups*, no âmbito da Portugal *Tech Week*. Nesta primeira edição, 12 *start-ups* de vários países tiveram oportunidade de apresentar os seus negócios a investidores enquanto viajavam num dos icónicos elétricos amarelos de Lisboa da CARRIS, entre a Estação de Santo Amaro e Belém.

Durante o ano foram submetidas candidaturas a instrumentos de financiamento nacionais e comunitários, dando sequência ao trabalho realizado em anos anteriores. Em particular, foi aprovada a candidatura do projeto *e-MED* ao programa *Interreg*, e apresentada e aprovada uma candidatura ao POSEUR com vista a financiar a aquisição de elétricos articulados. Foi ainda apresentada e aprovada uma candidatura do projeto *IMPULSE* na *Knowledge Innovation Community* da Mobilidade Urbana e do projeto *CSS Boost* ao programa Horizonte Europa.

3.3. Relações Nacionais e Internacionais

Em 2023, a CARRIS manteve a sua participação em diferentes entidades nacionais e internacionais, procurando assim dar oportunidade aos seus dirigentes e técnicos de fomentarem o *networking*, formação e acesso a informação nas suas áreas de atividade. Para além disso esta prática contribui para a participação em projetos colaborativos subsidiados ao nível Nacional ou da União Europeia.

Ao nível nacional, o papel da CARRIS assumiu particular relevância como um dos *players* estratégicos na operacionalização da mobilidade na cidade de Lisboa, por



ocasião da Jornada Mundial da Juventude (JMJ), em estreita articulação com a Câmara Municipal de Lisboa e outras entidades nacionais.

Ainda neste âmbito é de destacar a participação ativa da CARRIS, como sócia fundadora, na AMOLIS - Associação Metropolitana de Operadores de Transporte de Lisboa, bem como a apresentação da Empresa e dos principais projetos em diversos fóruns e conferências sobre temáticas de mobilidade e sustentabilidade.

Destaca-se também a cerimónia de apresentação e entrada em operação dos novos elétricos articulados, realizada a 22 de setembro, que contou com o envolvimento de um conjunto alargado de *stakeholders* estratégicos nacionais e internacionais.

Ao nível internacional, destaca-se a eleição da Vice-Presidente do Conselho de Administração da CARRIS, Eng.^a Maria Albuquerque, para Presidente da BUS Division da UITP - *Union Internationale du Transport Public*, que por inerência, é também membro do Conselho Executivo e do *Policy Board* desta associação, para o período de 2023 a 2025. A UITP é a maior associação de operadores, autoridades e outros *stakeholders* da área do transporte público, contando com mais de 1900 membros em todo o mundo. A Eng.^a Maria Albuquerque foi o primeiro membro português a ser eleito para a Presidência deste órgão da UITP pelos seus congéneres mundiais.

Importa ainda relevar, a presença em diversos grupos de trabalho da UITP, o que permite alargar o espetro de contactos e colaboração internacional e vem dar relevância ao trabalho realizado pela CARRIS.

Adicionalmente, ainda no plano internacional, destaca-se a participação no IBBG - *International Bus Benchmarking Group*, que oferece a possibilidade de comparar o desempenho da CARRIS com um grupo restrito de outros operadores de autocarros, e interagir de forma bastante próxima com congéneres internacionais.

Deve ainda destacar-se o facto de a CARRIS estar a acompanhar, em parceria com o Município de Lisboa, diversas atividades no âmbito da *POLIS – Cities and Regions for Transport Innovation*, entidade da qual a cidade de Lisboa é associada.

No decorrer de 2023, foram também realizadas apresentações e participações da CARRIS em vários eventos internacionais, seja em formato digital ou presencial. A título de exemplo, a CARRIS participou no Portugal *Smart Cities Summit 2023*, que decorreu em Lisboa, e na *Tomorrow.Mobility World Congress* que decorreu em Barcelona, ambos eventos com grande relevância para a sua área de atividade. Destaca-se em particular a participação da CARRIS em dois painéis realizados na UITP *Global Public Transport Summit*, que também foi realizada em junho em Barcelona e que constitui a mais relevante conferência global na área dos transportes públicos.

A CARRIS mantém ainda uma presença ativa em projetos internacionais financiados pela União Europeia, designadamente no âmbito do Mecanismo Interligar a Europa, programa Horizonte Europa, Instituto Europeu da Tecnologia no *Knowledge*

Relatório de Sustentabilidade



Innovation Community of Urban Mobility e Urban Innovative Actions. Estes projetos oferecem a possibilidade de a CARRIS desenvolver conhecimentos e/ou investir em novas tecnologias na sua área de atividade, potenciando assim o desenvolvimento de projetos de inovação em parcerias de excelência e beneficiando de apoio financeiro da União Europeia.



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2023

04 RISCOS E OPORTUNIDADES



4. RISCOS E OPORTUNIDADES

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

Em 2023, a CARRIS manteve a metodologia de avaliação e gestão dos riscos de todas as atividades da Empresa de acordo com os referenciais internacionais ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 39001:2017. Esta metodologia, transversal a toda a organização, tem como finalidade a criação e proteção de valor na Empresa, contribuindo para a melhoria do desempenho e a concretização dos objetivos definidos. Pretende-se identificar fatores em todos os processos e atividades, que possam constituir riscos e oportunidades, de forma a permitir a sua análise e tomada de decisão sobre os mesmos.

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

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

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

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

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



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

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

Em 2023, identificou-se a necessidade de revisão das matrizes de identificação e avaliação dos riscos e oportunidades, de forma a adaptá-las tendo em conta os seguintes factos:

- Diminuição do risco associado à pandemia provocada pelo Covid-19;
- Aumento dos preços, nomeadamente de energia e matérias-primas;
- Acréscimo de inflação e diminuição do crescimento económico;
- Risco de incapacidade de execução de projetos no prazo estabelecido para o Plano de Resiliência e Recuperação (PRR), por motivos alheios à CARRIS, nomeadamente o atraso no fornecimento de componentes de veículos resultante da Guerra da Ucrânia e de outros fatores;
- Revisão de riscos associados a incumprimentos legais;
- Revisão do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações conexas;
- Aumento do risco de incumprimento do serviço, devido às alterações a ocorrer em Lisboa, nomeadamente obras.

4.1. Combate à corrupção

A CARRIS tem adotado uma postura preventiva e proativa na vigilância e deteção de situações de fraude e corrupção, quer pela via da sensibilização dos colaboradores, quer pela difusão de normativos internos que assegurem e promovam comportamentos profissionais éticos. A este nível destacam-se o Código de Ética, o Plano de Prevenção e o Relatório de Avaliação da execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, publicados no seu site www.carris.pt.

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

Em 2023 a CARRIS encontra-se com os seguintes instrumentos de prevenção, totalmente implementados, dando cumprimento ao RGPC:

- Plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas;
- Código de ética e de conduta;
- Programa de formação;

Relatório de Sustentabilidade



- Canal de denúncia; e
- Designação de um responsável pelo cumprimento normativo (RCN).

Estes instrumentos estão descritos no programa de cumprimento normativo.

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

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

| 2023 | |
|-----------------------------------|----|
| Canal de Denúncias Interno | |
| Denúncias Recebidas | 34 |
| Fase de Processo: | |
| Em análise | 4 |
| Arquivada | 30 |

Ainda no que concerne aos instrumentos de prevenção da corrupção, importa ter presente que a CARRIS, numa 1ª. fase, deu formação aos trabalhadores com um nível de exposição ao risco mais elevado, sendo que para os restantes está a ser criado um módulo de formação online, que será de carácter anual e requisito obrigatório.

Durante o ano de 2023, foi concretizada a auditoria ao sistema integrado de segurança, processo de bilhética – fechos de turno e a monitorização do sistema de gestão de *Compliance* das obrigações legais.

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 Corrupção e Infrações Conexas.



4.2. Segurança

Ao longo de 2023, a CARRIS procedeu à implementação de várias medidas que potenciam a Segurança e Vigilância, nas suas diferentes vertentes (*Safety e Security*), visando colaboradores, fornecedores, clientes, mas também instalações, nomeadamente:

- Gestão do serviço de Vigilância Humana (Segurança Privada), com o desenvolvimento de novo processo de adjudicação do serviço (a concluir no início de 2024);
- Melhoria da configuração/parametrização do Sistema de Segurança (no domínio do *Security*);
- Gestão do serviço de controlo de acessos e vigilância;
- Manutenção e acerto do sistema CCTV das instalações fixas;
- Manutenção dos equipamentos de primeira intervenção e segurança contra Incêndios em edifícios e na frota;
- Atualização dos Planos de Emergência Internos (PEI's) e das Medidas de Autoproteção, nos Complexos / Estações;
- Realização de simulacro em Miraflores, no âmbito do cumprimento da legislação de Segurança Contra Incêndio em Edifícios (SCIE) e preparação de simulacros a desenvolver em 2024 (Pontinha, Musgueira, Sta. Justa e Cabo Ruivo);
- Manutenção do sistema CCTV da frota de serviço público;
- Garantir a preservação de imagens do sistema CCTV, quando solicitado pelas Autoridades Policiais e Judiciais e sua entrega protocolar.

4.3. Segurança de Exploração

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

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

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



Durante 2023, foram desencadeadas variadas ações no sentido da promoção da Segurança Rodoviária. Salientam-se os esforços da Empresa na implementação do plano “Estratégia de Segurança Rodoviária Zero-30” e na continuação do desenvolvimento do seu SGSR, criando as condições para a melhoria contínua dos indicadores de sinistralidade, bem como para a redução dos respetivos impactos, seja ao nível das consequências humanas e materiais, seja ao nível da qualidade do serviço público prestado.

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

A CARRIS manteve a atividade da coordenação, na definição de objetivos estratégicos, “roadmaps” e orientações plurianuais, incluindo a elaboração do Plano Anual de Segurança de Exploração, com particular ênfase na temática da segurança rodoviária.

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

Adicionalmente, no âmbito da prevenção de acidentes, a CARRIS possui uma Comissão de Inquérito a Acidentes Graves (CIAG), ativada sempre que ocorra algum acidente grave, que pela sua severidade, impacto e gravidade, implique uma análise mais pormenorizada das respetivas causas, e a proposta de eventuais recomendações, com vista à minimização de risco em situações similares futuras. Em 2023, a CIAG foi acionada para proceder à averiguação de 6 acidentes, considerados graves, tendo culminado na apresentação de um conjunto de recomendações de melhoria, com vista à redução do risco rodoviário. Apesar destes acidentes terem sido considerados graves, não se registou qualquer morte por acidente rodoviário.

Tal como previsto no plano “Estratégia de Segurança Rodoviária Zero-30”, de forma a aumentar a segurança de exploração, são realizadas visitas técnicas a veículos de serviço público, em ambos os modos, podendo ser realizadas em serviço (contexto real de exploração), ou em parque (nas estações), visitas estas que podem resultar em recomendações às várias áreas competentes da Empresa.

Durante 2023 foram realizadas 720 visitas técnicas de segurança a veículos de serviço público (657 a autocarros e 63 a elétricos sobre carril). Das visitas referidas, 243 foram realizadas a veículos que se encontravam em serviço público, tendo sido as restantes realizadas em veículos estacionados em parque de recolha.

RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2023

05 PARTES
INTERESSADAS





5. PARTES INTERESSADAS

A CARRIS tem definido um procedimento para a identificação e avaliação das suas partes interessadas, assente numa metodologia que passa pelo levantamento de todas as atividades da Empresa e do seu negócio, e, complementarmente, de todas as entidades que afetam ou são afetadas por essas atividades, com base em critérios como a influência e a dependência. Com base na 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.

A CARRIS tem como premissa a não discriminação e respeito por todas as suas partes interessadas, estando alinhada com os princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas, “*Global Compact*”, relativos a:

- direitos humanos (apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos proclamados internacionalmente; não ser cúmplice de violações dos direitos humanos);
- práticas laborais (defender a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva; eliminação de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório; abolição efetiva do trabalho infantil; eliminação da discriminação em matéria de emprego e profissão);
- proteção ambiental (apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais; empreender iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente);
- combate à corrupção (trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno).

Desde o ano de 2022 que foi adotada uma plataforma para gestão do canal de denúncias, que constitui uma ferramenta de reporte de irregularidades, designadamente para as partes interessadas prevista na Lei n.º 93/2021, de 20 de



dezembro, e que permite a identificação, tratamento e implementação de medidas de melhoria para situações que possam ocasionar desvios aos compromissos assumidos pela Empresa, atuando de forma preventiva.

5.1. Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes

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

A visão da Câmara Municipal de Lisboa (CML), 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 da CARRIS a definição de um plano de atividade que promova o alcançar dos objetivos mencionados. Resultado desta estratégia é a aposta na renovação de grande parte da frota, assim como o esforço de recrutamento de novos tripulantes e quadros técnicos, com vista a dotar a Empresa de recursos para que seja viável o aumento da oferta e da qualidade do serviço prestado.

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

Em suma, esta abordagem de gestão, mais próxima, crítica e participativa, veio permitir uma maior cooperação entre a organização e o acionista/autoridade de transportes. Para tal, estão definidos procedimentos de partilha de informação



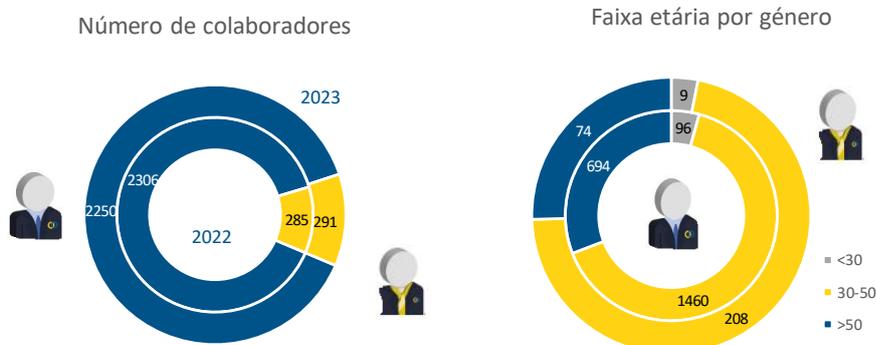
periódica, e reuniões com a CML, focados no envolvimento desta parte interessada no quotidiano da Empresa.

5.2. Colaboradores

Em 2023, o vetor principal que orientou a política de gestão do Capital Humano da CARRIS, foi a melhoria das condições de trabalho e remuneratórias dos seus trabalhadores.

Tendo presente que a história de sucesso da CARRIS assenta no esforço, no empenho e no profissionalismo diário dos seus trabalhadores, no decurso do ano, foram tomadas medidas com o objetivo de assegurar a melhoria das condições de trabalho e remuneratórias dos trabalhadores da Empresa. Cumpre realçar que os trabalhadores da CARRIS beneficiaram do maior aumento salarial concedido nos últimos anos, bem como a melhoria significativa de outras compensações remuneratórias, num clima de paz social, que se materializou na celebração, subscrita por todas as organizações sindicais, de uma Revisão Global do Acordo de Empresa. Situação esta que não vinha ocorrendo nos últimos exercícios.

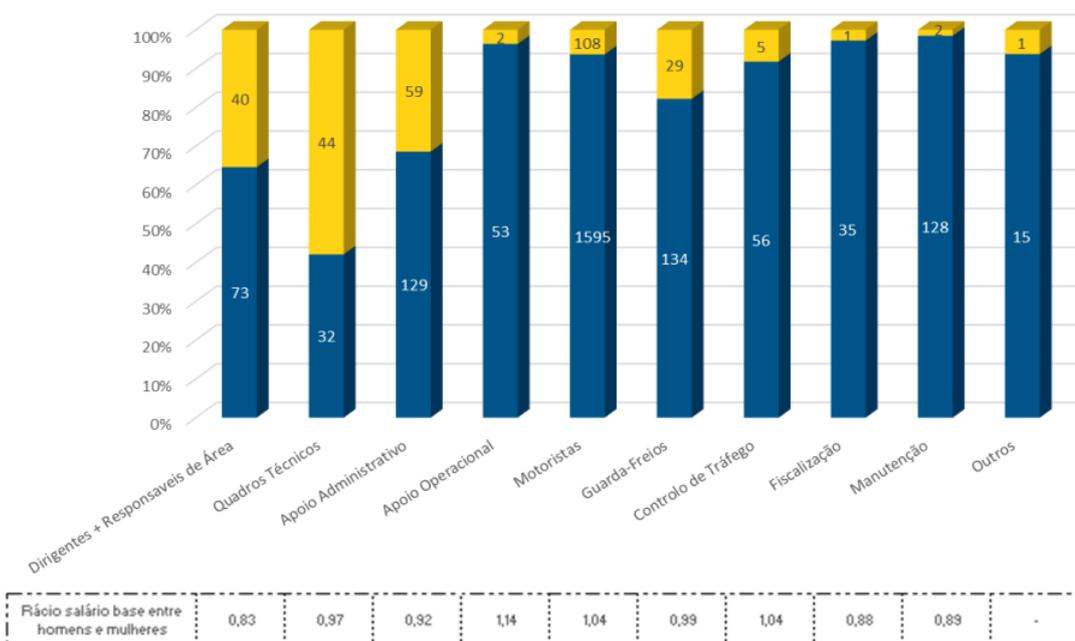
No decurso do ano 2023, foi possível integrar na Empresa mais cento e trinta e sete novos trabalhadores, na sua esmagadora maioria tripulantes.



Relatório de Sustentabilidade



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



No que respeita às medidas de atuação na CARRIS, em termos de igualdade de género, identificam-se várias ações, com foco nas áreas de intervenção definidas pela estratégia europeia e pelas resoluções do Governo português. No ano em análise, a Empresa registou pedidos de alterações de horários de trabalho e até de mudança de local de trabalho, que foram aceites, sempre que reunidas as condições, para o efeito.

Relatório de Sustentabilidade



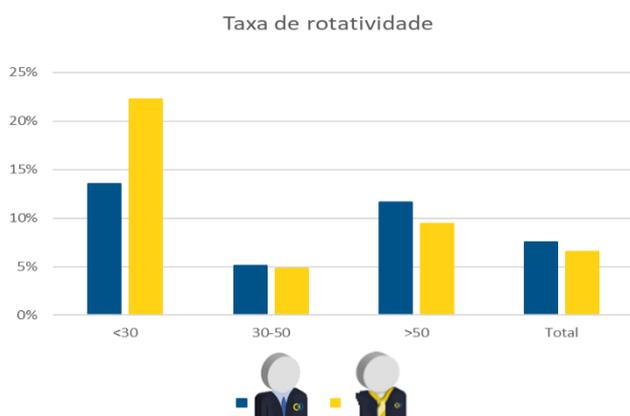
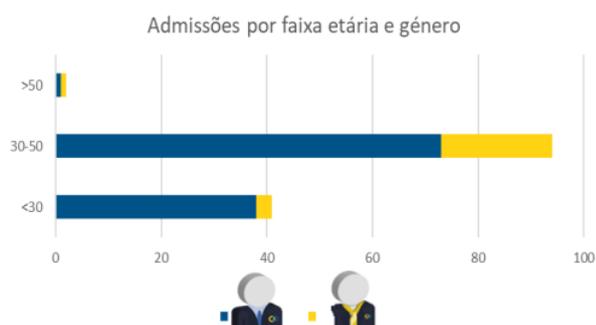
A CARRIS integra princípios de bom governo ao nível estratégico, que se traduzem na não discriminação de ideologia, religião, raça ou faixa etária, pelo respeito da igualdade de género, no que concerne ao acesso às várias profissões, bem como ao nível dos processos de recrutamento.

Em 2023, foi possível desenvolver ações, no âmbito da prevenção da corrupção e promoção da transparência, onde se abordou a temática do assédio moral e sexual. A igualdade de género já se encontra integrada nos processos de trabalho da CARRIS, pelo que a consciência da importância desta matéria foi já internalizada.

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

Revitalização dos Quadros da CARRIS

Contratação de mais tripulantes (110), oficiais (5), trabalhadores para as áreas corporativas (21) e reintegração de 1 tripulante, por decisão judicial, contribuindo dessa forma para continuar a reequilibrar o efetivo necessário para a prestação do serviço público, contratualizado com a CML.



Reconversão de trabalhadores (15) para as categorias adequadas às funções que estavam a desempenhar, desde que foram considerados clinicamente inaptos para a função de origem, sendo que o universo de trabalhadores em causa é todo oriundo da área do tráfego.



Incremento de Programas de Formação

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

A formação e gestão do conhecimento tem sido concretizada em programas de formação contínua para os trabalhadores da CARRIS e programas de formação inicial para candidatos à função de Tripulante - Motorista de Serviço Público (MSP) e Guarda-Freio (GF). Estes programas de formação permitem o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais dos trabalhadores, inerentes às exigências das funções.

No ano de 2023, a concretização do Plano de Formação teve a participação de 2.695 trabalhadores em formação, sendo estes 77% homens e 23% mulheres. No que respeita a horas de formação realizadas, registou-se um valor global de 92.837 horas de volume de formação, sendo 39% em formação contínua, para trabalhadores CARRIS e 61% em formação inicial para Tripulantes (MSP + GF).

A CARRIS disponibilizou um programa de formação que abordou conteúdos programáticos identificados pelas áreas e necessidades prioritárias para a atividade. Foram, também, integradas necessidades formativas identificadas para os trabalhadores, tendo em conta o Modelo de Gestão de Competências da Empresa.

Do total de horas realizadas na formação contínua, 74% (26.615 horas) dirigiram-se à área operacional da Empresa. Foram concretizados projetos formativos norteados para o reforço de competências técnicas da função de MSP e GF, designadamente: condução económica e defensiva (Formação Contínua para Motoristas de Pesados de Passageiros e Segurança Rodoviária e Prevenção de Acidentes), desenvolvimento pessoal ao nível da gestão emocional e promoção do bem-estar dos trabalhadores (Programa de Gestão Emocional para Tripulantes). Nessa vertente, destaca-se, igualmente, a execução da formação para Guarda-Freio em Elétrico Articulado - Estudos Técnicos e Condução no âmbito da aquisição dos novos elétricos. Ainda enquadrada na área operacional foi assegurada formação inicial para Controladores de Tráfego, integrada no concurso interno para a respetiva função.

Na que concerne à área corporativa, com 6.391 horas (18%), identificam-se ações de formação dirigidas ao desenvolvimento de competências técnicas destacando-se as temáticas de Contratação Pública, Prevenção da Corrupção e Transparência, Comunicação e Relação com Clientes, Tecnologias de Informação e Comunicação.

Na área oficial, com 2.947 horas (8%), a formação dirigiu-se, essencialmente, para a promoção de comportamentos seguros no desempenho das funções integrando ações no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho e Condução de Equipamentos de Movimentação de Cargas. Ao nível oficial destacam-se, também, as ações de formação dirigidas à área de manutenção de elétricos decorrentes da aquisição dos novos elétricos, como exemplo: Bogie e Sistemas Auxiliares, Equipamento de Carrilamento, Sistema de Frenagem e de Tração e Pantógrafo. Na vertente de

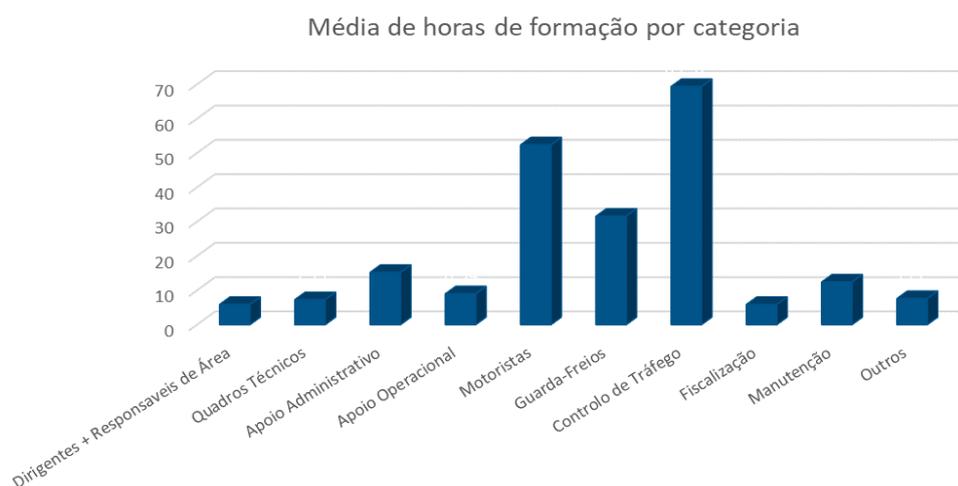
Relatório de Sustentabilidade



manutenção de autocarros evidencia-se a formação ao nível de Veículos Elétricos (autocarros).

De forma transversal à organização foram promovidas ações no âmbito da cultura e práticas de segurança, em particular na Sensibilização no Combate a Incêndios, Medidas de Autoproteção e Primeiros Socorros.

Registaram-se os seguintes valores médios de formação, por função:



Avaliação de desempenho

Em 2023, procedeu-se à realização do processo de avaliação de desempenho (AD), respeitante ao exercício de 2022, envolvendo 2.152 trabalhadores, com recurso à plataforma informática *SAP SUCCESS FACTORS*. Tratando-se de uma nova ferramenta, foram desenvolvidas várias ações de formação dirigidas a todos os avaliadores.

Como resultado do processo de avaliação, verificaram-se evoluções na carreira, sendo que 91,95% do total de trabalhadores com progressão/promoção são trabalhadores da carreira 7 - Tráfego e Condução, que representam a maioria dos trabalhadores CARRIS.

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

Foram obtidas evoluções na carreira profissional de 522 colaboradores, nomeadamente:

- 153 promoções por mérito, sendo 13 destas situações, em grupo de efetivo reduzido;



- 137 progressões por semi-automatismo;
- 24 progressões pelo Regime Especial de Transição;
- 208 em regime de carreira aberta.

Saúde e Segurança no Trabalho

Com o objetivo de promover um ambiente de trabalho Seguro e Saudável para todos os trabalhadores, a CARRIS mantém serviços internos de Saúde e Segurança no Trabalho.

No âmbito da Medicina do Trabalho foi possível a realização dos exames periódicos de saúde a todos os trabalhadores, bem como os exames ocasionais, sempre que necessário. Houve ainda lugar à consulta de enfermagem no trabalho e à realização dos exames de admissão a todos os candidatos à CARRIS.

A par, a organização assegurou a continuidade das consultas de Clínica Geral, Urologia e Psiquiatria.

Contando com o suporte da especialidade de psiquiatria, a CARRIS manteve, ao longo de 2023, as consultas para Cessação Tabágica. Ainda no âmbito da medicina curativa, realizaram-se rastreios preventivos para o cancro da próstata, diabetes e Hipertensão Arterial (HTA), e iniciou-se o rastreio do cancro colorretal.

Em simultâneo, os protocolos com entidades externas foram mantidos para complementar a atividade interna, tanto em relação a consultas de algumas especialidades, quanto no âmbito da fisioterapia.

No ano em análise, foi mantida a oferta de consultas e tratamento de osteopatia, que continuou a ter um impacto significativo e elevada procura por parte dos colaboradores da Empresa. Iniciaram-se, ainda, consultas de nutrição a partir de novembro, nos moldes semelhantes às da osteopatia.

Foram retomadas as visitas técnicas aos locais de trabalho fortalecendo ainda mais a estreita colaboração entre todas as áreas da Empresa.

Em 2023, iniciou-se um conjunto de novos projetos com vista a melhorar a Saúde e Segurança de todos os trabalhadores e das empresas prestadoras de serviço.

No âmbito do Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho, dia 28 de abril, foi lançada uma rubrica mensal na newsletter interna (a 22C), intitulada "Segurança e Saúde para Todos", que visa informar os trabalhadores sobre a segurança e saúde a aplicar nos locais de trabalho, bem como consciencializar para comportamentos seguros a adotar na vida pessoal e familiar. Pretende-se assim, através dos meios de comunicação interna, passar a divulgar informações pertinentes, novos rastreios e campanhas relacionadas com Saúde e Segurança.

De forma a dar resposta à legislação em vigor sobre a Prevenção e Controlo da Legionella (Lei n.º 52/2018 de 20 de agosto, Portaria n.º 25/2021 de 29 de janeiro) implementou-se o Plano de Prevenção e Controlo da Legionella, para todas as

Relatório de Sustentabilidade



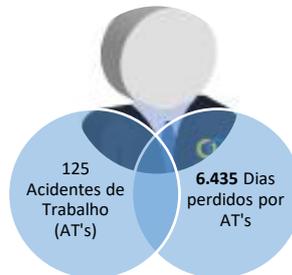
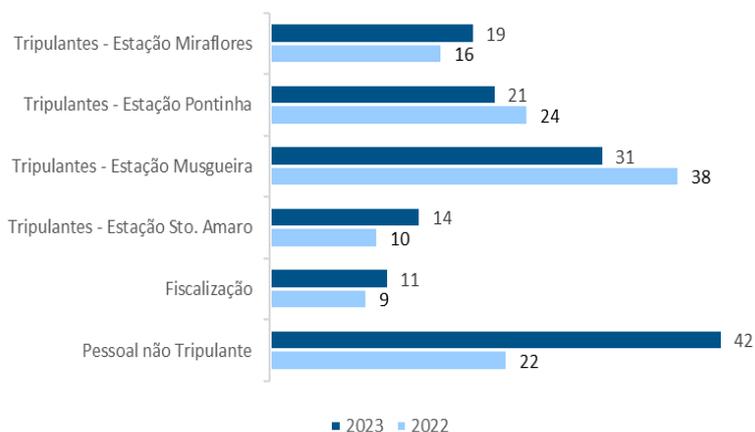
instalações da CARRIS que inclui a realização regular de análises laboratoriais e respetiva análise dos resultados.

Como prática habitual, deu-se continuidade à prestação de apoio e de serviços à participada CARRISBUS, no que respeita à Saúde e Segurança no Trabalho.

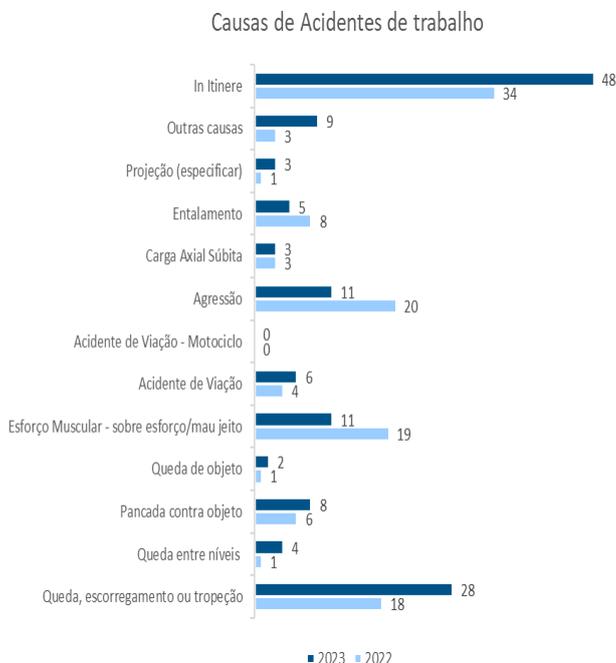
Dando cumprimento ao imperativo legal procedeu-se ao “Inquérito de Consulta aos Trabalhadores em matéria de SST”, sendo que os dados obtidos, após análise e tratamento estatístico, foram divulgados na organização.

No que diz respeito à Sinistralidade Laboral em 2023, registou-se um total de 138 acidentes de trabalho, sendo que a maioria (85 acidentes, representando 62%) envolveu tripulantes, refletindo a predominância dessa categoria na CARRIS.

Acidentes de Trabalho



Relatório de Sustentabilidade

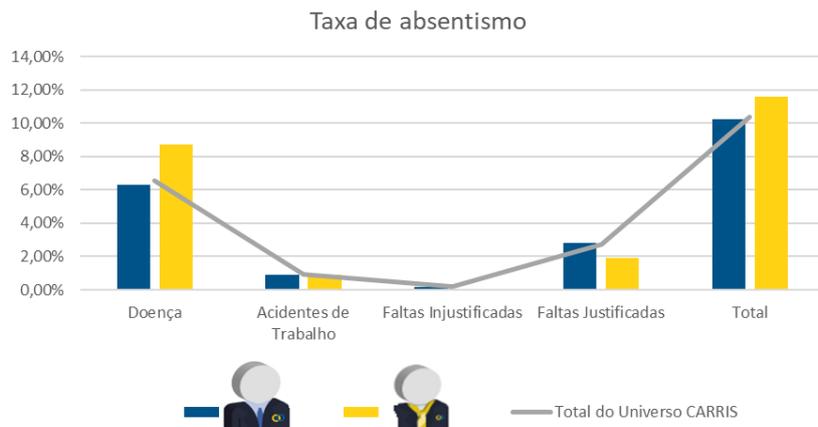


Em 2023, como já havia ocorrido no ano anterior, os acidentes de trabalho mais frequentes foram aqueles relacionados com os trajetos entre casa e trabalho, ou vice-versa (*in itinere*), totalizando 48 incidentes (35%).

As quedas, escorregões e tropeções emergiram como a segunda principal causa de acidentes de trabalho na CARRIS, totalizando 28 acidentes (20%). Em seguida, as agressões e os esforços musculares foram responsáveis por um número igual de ocorrências, cada um somando 11 acidentes (8%).

Absentismo

A CARRIS terminou 2023 com uma taxa de absentismo global de 10,38%. No ano em análise, observou-se uma inversão na tendência de crescimento das ausências ao serviço. A taxa de absentismo reduziu cerca de 7% face a 2022, essencialmente devido ao fim da pandemia resultante do COVID-19, declarado em maio de 2023, pela Organização Mundial de Saúde (OMS).





Envolvimento

Em 2023 a CARRIS celebrou 151 anos de História. Após um 2022 de comemoração do 150.º Aniversário, manteve-se a aposta nas ações internas e externas, de forma a envolver os Colaboradores, Clientes e toda a cidade.

Na plataforma de comunicação interna “22C”, lançada em 2022, manteve-se a interação com os Colaboradores, de forma a promover a proximidade. Ao longo de todo o ano, foram recolhidos contributos das diversas direções, relacionados com intervenções e iniciativas promovidas pelas áreas. Foram também desenvolvidas novas rubricas mensais, criados passatempos e assinalados momentos importantes da CARRIS. Foram divulgadas novidades, informações úteis e intervenções com melhorias significativas para o dia a dia pessoal e profissional dos Colaboradores, destacando-se as seguintes:

- **Segurança e Saúde para todos:** rubrica mensal, em parceria com o Departamento de Saúde e Segurança no Trabalho, onde todos os meses são dados conselhos úteis relacionados com a segurança e saúde, abordando diversas temáticas, a ter em conta nas vidas pessoais e profissionais;
- **Porque gostamos que continue a conduzir connosco:** rubrica mensal, em parceria com a Autoridade de Segurança de Exploração, que apresenta conselhos e sugestões relacionados com a condução dos mais diversos veículos, em diferentes condições atmosféricas, contemplando inúmeras variáveis, numa ótica de prevenção;
- **Obras na cidade de Lisboa que condicionam o serviço CARRIS:** num ano de muitas obras na cidade de Lisboa, foi divulgada internamente uma listagem das que estavam planeadas e podiam condicionar o serviço da CARRIS;
- **Beneficiação do Quiosque do Cais do Sodré:** desenvolvimento e divulgação de artigo, em conjunto com a Direção de Gestão de Património, sobre todos os pormenores da melhoria do estado de conservação do edifício e das condições de utilização dos trabalhadores;
- **Substituição dos Elevadores - Miraflores, Pontinha e Musgueira:** reportagem fotográfica, desenvolvimento e divulgação de artigo, em conjunto com a Direção de Gestão de Património, sobre os benefícios do trabalho desenvolvido na substituição dos elevadores por monta-cargas;
- **Reabilitação do Terraço do Elevador de Santa Justa:** desenvolvimento de artigo, em conjunto com a Direção de Gestão de Património, sobre os objetivos da reabilitação do Terraço do Elevador de Santa Justa, e partilha das intervenções realizadas com os Colaboradores.

Ainda na comunicação interna, foram realizados desenvolvimentos e melhorias no portal interno *MyCARRIS*, que reúne o acesso a diversas aplicações e aos conteúdos informativos da Empresa. Um portal único com acesso via rede interna e externa.



Relativamente à área do Desenvolvimento Organizacional e da Responsabilidade Corporativa, tem vindo a identificar-se nos diferentes Planos de Ações um conjunto de iniciativas institucionais internas, vocacionadas para os colaboradores.

Entre o conjunto diverso deste tipo de ações que visam sobretudo valorizar a cultura de Empresa, a responsabilização, motivação e integração de todos, destacam-se as seguintes:

- **Encontros de Quadros:** esta ação, com tradição na CARRIS e transversal à maioria das empresas públicas e privadas, promove um dia destinado aos quadros técnicos da CARRIS e da CARRISBUS. Na edição de 2023 participaram cerca de 140 colaboradores, tendo sido acolhidas não só todas as chefias, mas também todos os técnicos superiores da Empresa. Procurou proporcionar uma oportunidade de partilha de conhecimento e uma reflexão coletiva sobre a CARRIS, tendo como fio condutor o conceito de “Superação”.
- **OPEN DAY | Festa em Família:** Realizou-se a terceira edição do Open Day da CARRIS com o objetivo de criar um dia de partilha e confraternização entre todos os colaboradores da CARRIS. Este dia de celebração em família ocorre no dia de aniversário da Empresa – 18 de setembro. Esta festa pôde contar com uma considerável presença de colaboradores, quer dos serviços corporativos, quer dos serviços operacionais. Este encontro tem também por objetivo potenciar a conexão entre a rede-família de colaboradores de forma igualitária, esbatendo barreiras e criando união entre todos, sobretudo, daqueles que vivem a profissão de uma forma mais isolada, no transporte de serviço público, conduzindo um autocarro ou um elétrico. Este é um dia para também enaltecer os valores da CARRIS e reavivar o orgulho em fazer parte desta Empresa centenária.

Integra o programa do *Open Day*, a tradicional Cerimónia Honorária de entrega de Emblemas de Antiguidade e Boa Condução, uma sessão solene e de cunho mais institucional em que são homenageados os colaboradores com mais anos de serviço e os tripulantes com mais horas de condução sem acidentes.
- **Encontros CARRIS:** trata-se de um conjunto de palestras temáticas, que se promovem ao longo do ano, com temas diversificados, com relação direta ou indireta com a atividade desenvolvida pela CARRIS, direcionadas a todos os colaboradores da Empresa. No ano de 2023, ocorreram dois Encontros CARRIS: em março realizou-se uma Palestra Vivencial com a psicóloga Maria Palha intitulada “SOS Emoções, criar um kit de saúde emocional para momentos de crise” no auditório de Miraflores e, em julho, uma *Garden Talk* realizada pela Noocity com a participação do *grower* Rodrigo Borralho no âmbito da inauguração da primeira HORTA CARRIS na Pontinha.



Procurando criar as melhores condições para os Colaboradores, nomeadamente na atualização dos espaços comuns, iniciou-se, em 2022, a remodelação da Sala de Convívio de Miraflores e criação da Biblioteca Luciano Cordeiro de Sousa, tendo sido a sua inauguração já em 2023. Foi, em seguida, iniciada a Programação da Sala de Convívio de Miraflores dinamizando o espaço com atividades para colaboradores, nomeadamente, com uma Sessão de Consciência Corporal e Aula de Pilates, um Torneio de Matraquilhos inter-estações, promovido pelo Grupo Desportivo da CARRIS e, por último foi organizada uma Feira do Livro (através de uma parceria com o grupo Leya), que embora itinerante entre as Estações teve como base esta Sala de Convívio. A Sala tornou-se um lugar de eventos internos, como sejam as reuniões mensais de Conselho de Administração com os Diretores, assim como os *Workshop's* de Nutrição, com pequeno-almoço saudável, promovidos em parceria com o “Celeiro”.

Pretende-se, no ano de 2024, alargar esta realidade a mais duas estações – Alta de Lisboa e Pontinha, como fruto do trabalho encetado em 2023 – criação do projeto de design de interiores. Nesta nova etapa o foco serão as Salas de Plantão adaptadas e repensadas de forma a incluir outras valências de convívio, estudo e descanso. Procura-se a criação de espaços-ambientes mais acolhedores, confortáveis e agradáveis esteticamente que gerem um melhor bem-estar no meio profissional e uma cultura de Empresa mais positiva. Estes espaços “feitos para dentro” são dedicados, sobretudo, aos tripulantes que passam muitas horas em serviço, dentro de um transporte e que se pretende que ao regressarem à estação a que estão afetos tenham uma sensação de familiaridade, conforto e segurança.

A nova Estratégia e o Plano de Ação para a área da Responsabilidade Corporativa definida para 2023 assenta em dois dos eixos de atuação: Desenvolvimento, Envolvimento e Bem Estar dos Colaboradores e Envolvimento e Impacto Local. No ano de 2024, será desenhado e desenvolvido o último eixo: Literacia para a Sustentabilidade (Interna e Externa). O selo Atitude CARRIS tornou-se um elemento agregador e identificador destas e outras ações que o Plano inclui e venha a criar no futuro. No âmbito desta estratégia algumas das ações já foram apresentadas no presente relatório, sendo ainda de destacar outras que correspondem, ainda, ao eixo de Desenvolvimento, Envolvimento e Bem-estar dos Colaboradores e que também foram promovidas no ano de 2023:

- **Hortas CARRIS | Programa De Voluntariado:** O Programa de Voluntariado HORTAS CARRIS teve início na Estação da Pontinha no mês de junho. Após a fase de implementação, manutenção, consolidação e testagem da capacidade de produção da primeira HORTA CARRIS, com pré-colheitas que resultaram em cerca de 70 quilogramas de produtos hortícolas, iniciou-se o ciclo de distribuição oficial desses produtos pelos colaboradores nas várias Estações.

A HORTA CARRIS | Pontinha tem um plano de cultivo sazonal que já deu origem a uma gama de produtos variados.



Através do Voluntariado Corporativo, projeto identificado como fundamental no âmbito do Plano de Responsabilidade Social, a CARRIS apostou no desenvolvimento de um ambiente de colaboração, entajuda e solidariedade entre as equipas e as suas pessoas, aproveitando para promover mais uma iniciativa de sustentabilidade através do cultivo de produtos agrícolas *in house* para consumo interno. Assim, após o sucesso deste piloto da HORTA CARRIS | Pontinha que já produziu um total de mais de 180 quilogramas e que conta com uma equipa de 17 voluntários, prevê-se o seu crescimento, em 2024, com a implementação da HORTA CARRIS | Alta de Lisboa.

- **Onboarding:** O novo programa desenhado para o acolhimento de novos colaboradores visando a sua integração na Empresa iniciou-se, em 2023, com duas edições que acolheram aproximadamente 100 novos colaboradores. O programa é dividido e adaptado a dois grupos: operacionais (tripulantes e oficinais) e corporativos (administrativos e quadros técnicos). Inclui uma sessão de acolhimento institucional no Auditório com a presença do Conselho de Administração e Diretores e apresentações que exploram e demonstram o universo CARRIS e as ferramentas disponíveis ao colaborador. São, também, entregues os certificados de formação dos tripulantes pelo Presidente do Conselho de Administração. São ainda promovidas visitas às Estações da CARRIS, à Central de Comando de Tráfego, ao Museu da Carris e à ARECA (Associação de Reformados da CARRIS) onde lhes é, também, apresentado o Grupo Desportivo da CARRIS e a Banda da CARRIS.

O ano concluiu-se com a finalização de um estudo sobre o Clima Organizacional da Empresa, que procurou identificar as fragilidades e o estado da cultura da Empresa e da perceção que os colaboradores possuem da mesma. No ano de 2024 os resultados serão apresentados, num Encontro CARRIS, promovendo uma reflexão coletiva e criação do desenho de caminhos futuros.

Em 2023, como vem sendo habitual, realizou-se mais uma edição do “Desfile de Clássicos do Museu”, promovido gratuitamente para todos os seus participantes.

5.3. Clientes

Foco no cliente

O foco na criação de soluções de mobilidade adaptadas às necessidades dos clientes, como forma de captar e fidelizar clientes para o sistema, foi visível na associação e presença da marca CARRIS e dos seus serviços em diversos eventos que se realizaram na cidade durante o ano e a JMJ.

Dos eventos servidos por serviços especiais da CARRIS, revestiu-se de especial importância a JMJ. Com efeito, a operação da CARRIS sofreu nesses dias um grande impacto, quer pelo aumento brutal da procura, quer pela enorme imprevisibilidade dos fluxos de mobilidade então ocorridos (atenta inclusive a dispersão dos diversos locais



em que decorreram os eventos), situação que determinou um ajustamento permanente das condições de operação e a máxima mobilização possível de meios. Para este evento foi criado um produto tarifário diferenciado, adaptado às necessidades de mobilidade deste evento, tendo sido reforçada a comunicação dos ajustamentos da oferta e da rede de vendas criados para responder às necessidades de mobilidade, e informação dos clientes do sistema.

Em todos os eventos, a CARRIS procurou sempre apresentar um modelo de presença e oferta de serviços dedicado, quer ao nível de carreiras, quer de tarifário, adaptadas ao público e às suas necessidades de deslocação. Este é o caminho que a CARRIS manterá no sentido de aliar soluções de mobilidade complementar, de forma a tornar-se cada vez mais relevante na vida dos seus clientes.

Inovação e sustentabilidade

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

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

Melhoria do serviço

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

Em março foi criada uma nova carreira de Bairro, a 67B, na freguesia da Estrela, permitindo assim que todas as 24 freguesias da cidade estejam cobertas pelas Carreiras de Bairro, em complemento a todo o serviço da CARRIS.

Desde setembro, começaram a entrar ao serviço os novos elétricos articulados da CARRIS. Estes elétricos, mais modernos, silenciosos e de maior capacidade integram a carreira 15E e vêm reforçar o papel ativo da CARRIS no serviço público de transporte de passageiros, na mobilidade sustentável e no contributo para uma cidade com maior qualidade de vida.

Em novembro foi implementada uma nova carreira da rede da madrugada, a 203, que funciona diariamente entre o Restelo e Xabregas, passando pela Ajuda (incluindo o Pólo Universitário), Alcântara, Estrela, Campo de Ourique, Campolide, Saldanha, Arroios e Penha de França.



Em dezembro, a CARRIS, numa parceria conjunta com a CML e com a EMEL, promoveu a iniciativa “Estacione e Festeje o Natal”, uma campanha que permitiu aceder gratuitamente ao centro da cidade sem custos com o estacionamento ou com o transporte.

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

Concretizou-se a extensão a novas freguesias e a novas escolas do projeto “Amarelo”, um projeto-piloto de mobilidade escolar promovido pela Câmara Municipal de Lisboa e pela CARRIS, com o apoio das Juntas de Freguesia, para promover a utilização dos autocarros da CARRIS nas deslocações para a escola, de modo a criar hábitos mais sustentáveis nas novas gerações e inverter a tendência de utilização do transporte individual. O serviço foi reforçado com mais duas carreiras, servindo em 2023, um total de 16 escolas.

Comunicação Estratégica

A CARRIS tem como foco primordial a promoção da utilização do Transporte Público, mas 2023 foi marcado pela proximidade aos Clientes, reforçando a ligação emocional e histórica existente entre a CARRIS e a Cidade.

Para celebrar os 151 anos da CARRIS e, em simultâneo, a chegada dos novos elétricos, foi lançada a campanha de posicionamento “Lisboa, são tuas, as linhas que nos definem”, reforçando a relação da marca com a cidade e a sua história. A campanha inspirou-se na relação de cumplicidade com Lisboa e pretendeu ser um tributo à sua harmonia e à forma uníssona com que a CARRIS e Lisboa se entregam diariamente, há mais de 150 anos, para acolher e movimentar os Lisboetas.

Com o lema “O mundo não tem de parar consigo”, a CARRIS lançou no dia 24 de maio, uma campanha de alerta sobre o estacionamento indevido. O objetivo da iniciativa foi despertar os condutores lisboetas para o impacto que uma situação de descuido ou de “um minuto”, que não aparenta gerar transtorno, pode provocar na vida de muitas outras pessoas.

Através desta campanha de sensibilização, a CARRIS pretendeu reduzir as interrupções na circulação causadas por situações de estacionamento indevido e os impactos que isso cria na regularidade do serviço e, conseqüentemente, na vida dos clientes.

Foram realizadas várias iniciativas de comemoração com a cidade, nomeadamente, o desfile de elétricos e autocarros clássicos, e o Elétrico de Natal.

O foco na comunicação digital manteve-se. As redes sociais registaram, ao longo do último ano, um crescimento coerente com a aposta feita nos meios digitais. A página de Facebook da Empresa registou um crescimento de cerca de 14% na quantidade



de seguidores da página, enquanto a página do Instagram manteve um crescimento na ordem dos 13%.

Envolvimento com o cliente

Inquérito Anual de Satisfação do Cliente (ISC):

Anualmente, a CARRIS realiza o Inquérito de Satisfação do Cliente para entender o estado geral do serviço e avaliar a satisfação dos clientes em relação a elementos específicos.

O ISC reflete a média ponderada de sete critérios fundamentais de qualidade: Oferta de Serviço, Acessibilidade, Informação, Tempo, Apoio ao Cliente, Conforto e Segurança Pública/Pessoal.

Em 2023, a CARRIS alcançou um índice de satisfação de 7,90 (numa escala de 1 a 10), mostrando uma melhoria significativa em comparação com o período pré-pandémico (6,86 vs. 7,90).

Destaca-se:

- Critério “Acessibilidade” em foco: a acessibilidade continua a ser o critério mais destacado, com 94,8% dos clientes atribuindo índices de satisfação entre 7 e 10;
- Redução da insatisfação: a proporção de clientes insatisfeitos (índices entre 0 e 3) diminuiu, atingindo praticamente 0,1%.

Estes resultados demonstram a satisfação dos clientes e refletem o compromisso contínuo da CARRIS em oferecer serviços de mobilidade de qualidade em Lisboa.

Atendimento ao cliente, vertente voz/escrita

O sistema de atendimento/reclamações da CARRIS está estruturado de forma a ser uma fonte de informação rápida e ágil, através da qual as reclamações, sugestões ou informações, são processadas e distribuídas pelas respetivas áreas, permitindo, assim, uma intervenção em tempo útil na melhoria contínuo e promovendo um aumento global da eficácia com que é prestado o serviço aos clientes.

Na vertente de Comunicações Escritas, registaram-se 21.777 comunicações em 2023, divididas em:

- Pedidos de Informação e Sugestões: 14.889
- Reclamações de Serviço e Pessoal: 6.649
- Elogios: 239.

Registou-se um aumento de 30% nas comunicações em relação ao ano anterior e um crescimento de 104% em comparação com o último ano pré-pandemia, o que reflete a presença ativa da CARRIS junto do cliente neste canal.



No que respeita às reclamações, observou-se um acréscimo de cerca de 30% em relação ao período homólogo, contudo, comparado com o último ano pré-pandemia, o aumento reduz para 7%. As reclamações associadas à irregularidade do serviço representaram 51% dos principais motivos de reclamações.

A CARRIS está empenhada na melhoria constante dos serviços, por forma a oferecer uma experiência mais eficiente e satisfatória aos clientes.

Em 2023, o tempo médio de resposta por escrito a clientes foi de 1,8 dias úteis, refletindo a melhoria contínua realizada mediante as mudanças implementadas nos processos de resposta e a coordenação eficiente da equipa de gestão de reclamações com todas as áreas da Empresa.

No que toca à vertente de voz, em 2023, no centro de atendimento CARRIS, registaram-se 76.913 chamadas, tendo sido 7% abandonadas. Apesar do aumento de chamadas, manteve-se um tempo médio de espera inferior a 1 minuto, reforçando o compromisso com uma experiência eficiente.

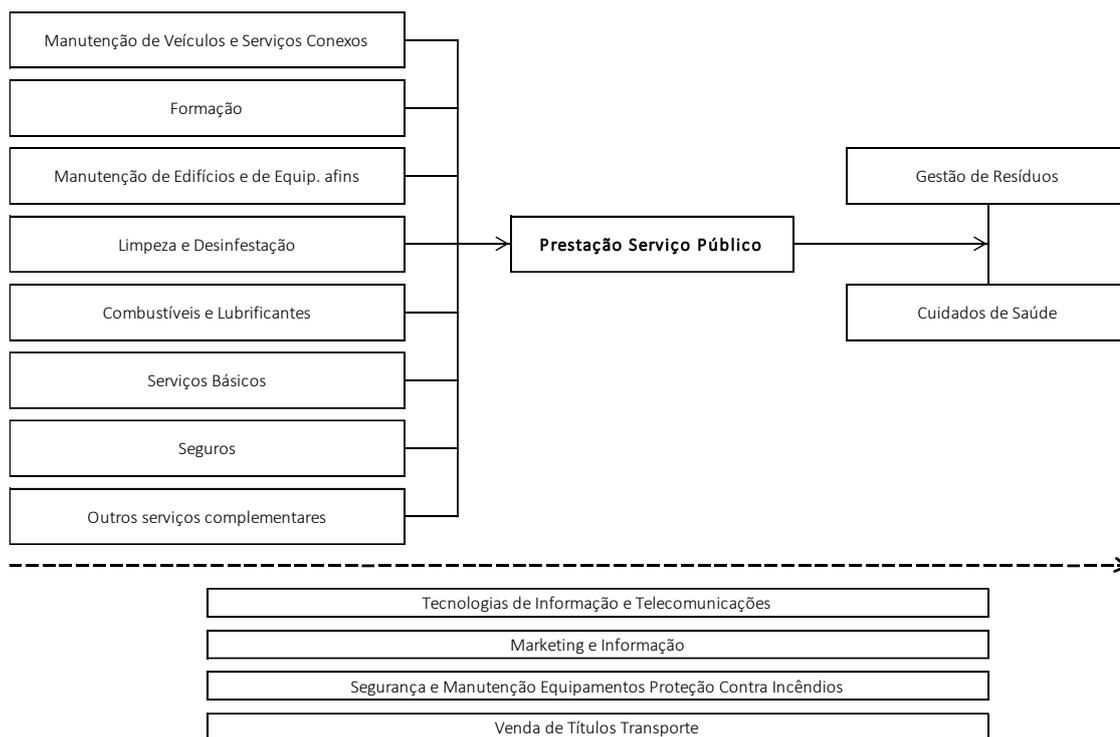
Em relação ao atendimento presencial, realizado na rede de vendas da CARRIS, em 2023 foram atendidos nas Lojas CARRIS um total de 215.841 clientes. Este foi um ano de foco numa gestão mais eficiente, na gestão da rede própria, com clara aposta no aumento de capacidade dos locais de venda, aumento do portfólio de serviços disponíveis, especialmente na rede de Quiosques, uma aposta na formação e acompanhamento próximo e foco nas funções de pré e pós-venda como ferramenta de captação e fidelização de clientes para o sistema de transportes.

A CARRIS irá manter o compromisso de acolher e abordar proativamente as preocupações dos clientes.



5.4. Fornecedores

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



Para a locação, aquisição de bens/serviços e empreitadas de obras públicas, a CARRIS, enquanto empresa pública municipal do setor empresarial local, encarregada da gestão de serviços de interesse geral, nomeadamente, do transporte público coletivo de passageiros à superfície, enquadra-se, enquanto entidade adjudicante, no âmbito do regime do setor especial dos transportes,¹ tendo-se

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



verificado, em 2023 a continuação dos trabalhos destinados a garantir a qualificação dos fornecedores, seja através de métodos de avaliação da capacidade técnica e financeira mais exigentes, seja através da utilização de um modelo de avaliação documental mais crítico.

A CARRIS tem vindo a desenvolver esforços de forma a incorporar nas suas atividades a Estratégia Nacional para as Compras Públicas Ecológicas 2030 ((ECO 360), a qual foi aprovada através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 13/2023, de 7 maio de 2023, que promove o reforço da inclusão de critérios ecológicos no âmbito dos procedimentos de contratação pública por parte das entidades sob administração direta e indireta do Estado e do setor empresarial do Estado.

Acresce que a implementação da Contratação Pública Ecológica é suscetível de proporcionar a obtenção de poupanças significativas para as entidades públicas. A consideração primordial do custo de ciclo de vida de um contrato e não apenas do preço de aquisição permitirá lograr estas poupanças, bem como um melhor posicionamento para dar cumprimento a requisitos ambientais cada vez mais exigentes e alinhados com os objetivos de descarbonização da economia e de implementação de estratégias de economia circular. Importa, ainda, destacar a relevância que esta política pública assume no contexto da implementação do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), que prevê expressamente a modernização do Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP), bem como a introdução de critérios ecológicos para a aquisição de produtos que integrem materiais de base biológica.

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. Nos objetivos desta Estratégia enquadra-se, entre outros, mas com maior relevância, a aquisição dos autocarros a gás natural e com propulsão elétrica.

Têm sido desenvolvidos esforços para incorporar, também, os princípios previstos na iniciativa Compromisso para o Crescimento Verde (CCV), aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 28/2015 de 30 de abril de 2015, com destaque para os seguintes:

- i) Estimular alterações comportamentais do Estado, dos cidadãos e das empresas, promovendo a integração de critérios ecológicos nos Contratos Públicos;
- ii) Melhorar as práticas da contratação pública, nomeadamente no setor 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.

Desempenhando um papel fundamental na cidade de Lisboa, a CARRIS tem, por isso, mantido a sua participação no quadro municipal, contribuindo para:



- i) Criar, promover e executar programas municipais ou intermunicipais de desenvolvimento urbano sustentável que promovam a valorização dos espaços públicos e transportes limpos e eficientes;
- ii) Promover a eficiência energética na Administração Pública (incluindo na iluminação pública, edifícios e frotas), através de medidas de natureza tecnológica e de gestão dos sistemas;
- iii) Defender, no contexto europeu, a promoção de projetos domésticos visando alcançar reduções de emissão custo-eficazes como um novo mecanismo de flexibilidade para o Comércio Europeu de Licenças de Emissão (CELE) e não-CELE, dentro de limites definidos;
- iv) Criar condições para a transferência do transporte individual para o coletivo, em especial nas áreas metropolitanas (ex: melhorando o transporte coletivo e implementando medidas dissuasoras da utilização do automóvel individual);
- v) Incentivar a utilização de veículos movidos a combustíveis alternativos, que permitam a redução das emissões de GEE, CO, COV, NOx e partículas.

No âmbito da norma ISO 20400:2017, que 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, a CARRIS tem vindo a acompanhar os trabalhos da Subcomissão Técnica da Sustentabilidade que são suportados e coordenados pelo ONS APEE - Organismo de Normalização Sectorial da Associação Portuguesa de Ética Empresarial.

A CARRIS, enquanto empresa pública municipal do setor empresarial local, responsável pela 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 e seguro. Contribui assim de forma ativa para a descarbonização do setor dos transportes, que deve ser acelerada, em colaboração com os fornecedores, assim como para a redução das emissões de gases com efeito de estufa e de poluentes para taxas nulas até meados do século XXI.

Nesta senda, a CARRIS recebeu, em 2023, 10 autocarros standard elétricos (de uma série de 30 em produção) e 24 autocarros articulados a Gás Natural Comprimido (GNC). Contratou também a aquisição dos primeiros autocarros minis elétricos (14 unidades) e respetivos postos de carregamento e serviços de manutenção e fornecimento de energia elétrica. No que respeita à frota de elétricos, foram recebidos 12 elétricos rápidos articulados de grande capacidade, em 2023, de um conjunto de 15, prevendo-se que, nos primeiros meses de 2024, entrem ao serviço os remanescentes 3, de forma a dar continuidade ao processo de expansão da rede de elétricos.



Foi igualmente promovida a aquisição de materiais com vista à expansão das infraestruturas da rede de elétricos, bem como materiais para melhoria da eficiência energética do edificado.

A CARRIS tem, igualmente, encetado esforços junto dos seus parceiros de negócio com vista à redução dos plásticos nas embalagens dos materiais.

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

No tocante às Empreitadas de Obras Públicas, foram promovidas várias obras para de melhoria das condições de trabalho, designadamente a remodelação de diversas instalações oficinais e administrativas, com especial enfoque nas instalações sanitárias.

A CARRIS encontra-se igualmente em fase de estudo das soluções técnicas necessárias ao projeto, construção e implementação da Cidade CARRIS, no Complexo de Santo Amaro, onde se inclui o desenvolvimento do novo PMO.

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

Em 2023, a CARRIS continuou a política já desenvolvida em anos anteriores, aliás em consonância com os seus objetivos estratégicos, tendo, a título exemplificativo, promovido a inclusão de cláusulas nos seus cadernos de encargos que protejam os dados pessoais, a saúde, a higiene e bem-estar dos passageiros e trabalhadores.

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

5.5.Comunidade

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

No âmbito da comunicação externa, foram divulgadas diversas campanhas e eventos, estando o foco em quatro momentos muito marcantes:

- **Campanha “Estacione Corretamente, o mundo não tem de parar consigo”**: campanha de alerta sobre o estacionamento indevido, com o objetivo de despertar os condutores lisboetas para o impacto que uma



situação de descuido ou de “um minuto”, que não aparenta gerar transtorno, pode provocar na vida de muitas outras pessoas;

- **Jornada Mundial da Juventude:** no período da JMJ, a CARRIS reforçou a sua oferta e ajustou as carreiras às características específicas de cada dia. O que foi um grande desafio em termos de operação, também o foi em termos de comunicação. Foram criadas em ambas as versões do site (português e inglês) páginas específicas, por dia, da JMJ, onde estavam contempladas todas as alterações em cada uma das carreiras da CARRIS. Esta informação era atualizada ao momento e divulgada também nas redes sociais;
- **Lançamento dos novos Elétricos Articulados:** com a aquisição de 15 novos elétricos e a acompanhar a sua entrada em circulação, foram desenvolvidas diversas iniciativas no site e redes sociais, para divulgar este momento de grande importância para a CARRIS e para a cidade de Lisboa;
- **Campanha “Lisboa, são tuas, as Linhas que nos definem”:** a ligação histórica entre a CARRIS e a cidade de Lisboa foram a base desta campanha. Com a chegada dos novos Elétricos, foi lançada a campanha que é um tributo à harmonia e beleza da cidade e à forma uníssona com que Lisboa e a CARRIS se entregam todos os dias para acolher e movimentar os Lisboaetas.

No que diz respeito às metas do Plano de Ação de Responsabilidade Social, importa salientar as ações mais relevantes promovidas pela CARRIS em 2023, com impacto na Comunidade, um dos eixos do Plano (Envolvimento e Impacto Local):

- **Parceria | Protocolo com o Café Joyeux:** No âmbito da estratégia de Responsabilidade Corporativa, com dimensão social, celebrou-se, em 2023, um Protocolo entre o Café Joyeux e a CARRIS. O projeto do Café Joyeux assenta num conceito, com o qual a CARRIS se identifica, – a inserção e apoio de jovens com dificuldades cognitivas, no meio profissional, que se coaduna com a sua missão social. Esta parceria pretende dar apoio e visibilidade a este projeto, através da aquisição dos seus serviços de catering, com a divulgação destes junto de outros parceiros e *stakeholders*.
- **Elétrico de Natal:** Também inscrita na vertente da Responsabilidade Social se encontra a ação Elétrico de Natal da CARRIS promovida pela CARRIS desde 1980. Com 41 edições realizadas, são várias as gerações de crianças que celebraram o Natal num passeio de elétrico pelas ruas da cidade. Esta ação é, especialmente, dedicada a grupos escolares e contempla a encenação de um conto clássico de Natal e uma atividade criativa no interior do elétrico, realizada por monitores do Serviço Educativo do Museu da CARRIS. O valor total do donativo de cada criança participante é diretamente entregue a uma associação. O Elétrico de Natal conta, ainda, com os parceiros Café Joyeux, Edding e Faber-Castell. Visando ainda o reforço da cultura da Empresa, a CARRIS dedica alguns dias exclusivos do Elétrico de Natal aos seus colaboradores e familiares. Este ano, pela primeira vez, contemplou três dias



dedicados aos trabalhadores da CARRIS, CARRISBUS e CARRISTUR, com lotação máxima.

- **Museu Fora de Portas (projeto em implementação):** em 2023 iniciou-se o planeamento e projeto - Museu Fora de Portas, a implementar em 2024, no âmbito das comemorações dos 25 anos do Museu da CARRIS. O Autocarro nº 4233, após terminar o seu “percurso” como veículo de serviço público foi cedido ao Museu da CARRIS, pelo seu bom estado de conservação e funcionamento, para materializar o Projeto Museu Fora de Portas. Este veículo “reciclado” tornar-se-á num “museu móvel” equipado e adaptado às necessidades pedagógicas. Pronto para visitar escolas, colégios, juntas de freguesias e outras entidades e associações educativas com o objetivo de proporcionar atividades às crianças e jovens. Um Museu que se adapta, se coloca sobre rodas e vai ao encontro da comunidade escolar pelas linhas que movem a cidade.

O Museu da CARRIS manteve o compromisso com a solidariedade social através da Bolsa de Responsabilidade Social, tendo recebido as associações: Casa Pia de Lisboa, Santa Casa da Misericórdia, Associação Vitae, Comunidade Vida e Paz, Agrupamento de Escolas Lapiás, Associação *Serve the City*, Projecto Passaporte E8G e Psiquiatria do Hospital Egas Moniz. Também apoiou, através da cedência de entradas no Museu, o projeto de mobilidade infantojuvenil – Amarelinho.

Reforçou-se, ainda, a sua posição como palco estratégico da Empresa no âmbito da Representação Institucional, para além da sua função e atividade natural, enquanto equipamento cultural do universo da Empresa, testemunho da sua riqueza e história, procurando, sempre que possível, promover visitas institucionais no âmbito de encontros, congressos, *talks* e conferências externas e internas. Como foi o caso da visita-institucional no âmbito do projeto de mobilidade *VoxPop*, a 3.ª Reunião do Comité de Acompanhamento Sustentável 2030 da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, uma reunião da Assembleia Geral da Lisboa e-Nova e o evento de Apresentação da Campanha “O melhor presente é estar presente” da Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária.

A CARRIS colabora em eventos, filmagens e exposições que se coadunem com a sua missão, sejam manifestamente do interesse público e/ou beneficiem uma associação de cariz social sem fins lucrativos, através da cedência temporária de peças do Espólio do Museu e, até mesmo, da sua coleção de material circulante histórico bem como da cedência de espaços. Em 2023, participou, através da cedência de espaço, na campanha da Ajuda de Berço, e, marcou presença com peças da sua coleção e através do transporte de visitantes num autocarro clássico do Museu para a Exposição «Unidos Venceremos! Protesto, Greves e Sindicatos no Marcelismo (1968-1974)», uma iniciativa da Comissão Comemorativa “50 anos 25 de Abril” e da *Ephemer* - Associação Cultural, inaugurada no dia 1 de maio pelo Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa.



Na época natalícia disponibilizou, uma vez mais, o seu espaço para acolher 900 crianças vestidas de duende, no âmbito de uma ação da Junta de Freguesia de Alcântara com o intuito de proporcionar um momento festivo às crianças e gerar consciência através de uma marcha de crianças para o problema das Alterações Climáticas, procurando promover a redução da Pegada Ecológica.

Através da cedência de passes de livre-trânsito nos transportes da Rede CARRIS, a Empresa apoiou a *Girl Move Academy*, distinguida com o prémio Unesco e que pretende apoiar e ativar o talento de jovens raparigas de Moçambique na esfera académica e profissional.

Em 2023 a CARRIS também apoiou diferentes entidades e projetos de cariz social, com a divulgação na frota ou *site* de alguns projetos e ações, a saber:

- Janeiro - Plano de Saúde 65+;
- Fevereiro - Dia Mundial das Doenças Raras;
- Setembro - Sociedade Portuguesa de Cardiologia;
- Outubro - Instituto de Apoio à Criança e Campanha Peditório Nacional (Liga Portuguesa Contra o Cancro).

5.6. Entidades Institucionais

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

Em 2023, a CARRIS manteve a sua oferta de serviço de acordo com os parâmetros definidos pelas entidades competentes, sempre em estreita articulação com o seu Acionista, a CML, e ainda com outras entidades, como sejam a Área Metropolitana de Lisboa (AML), por um lado e, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) e o Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT), por outro.

5.7. Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT)

A CARRIS, realizou a negociação coletiva de 2023, tendo resultado na revisão global dos Acordos de Empresa, com atualização dos índices salariais e do regime de progressões previstas no Regulamento de Carreiras Profissionais (RCP).

Durante o período em que decorreram as JMJ, em Portugal, o serviço de transporte público de passageiros, foi o meio privilegiado e mais adequado para as deslocações, o que gerou um acréscimo exponencial da procura, pelo que a CARRIS garantiu oferta que facilitou a mobilidade dos participantes, no referido evento. A Empresa e as

Relatório de Sustentabilidade



Associações Sindicais outorgantes dos Acordos de Empresa, em sede de negociação, acordaram a atribuição de uma compensação pelo acréscimo de penosidade do serviço público de transporte rodoviário, na cidade de Lisboa, no período em que decorreu a JMJ, que se traduziu num abono, por cada hora trabalhada, a todos os trabalhadores.

Conforme procedimento habitual, a CARRIS, ao longo do ano em análise, reuniu com as Organizações Representativas dos Trabalhadores, sempre que necessário, sendo que as reuniões com a Comissão de Trabalhadores, ocorreram com periodicidade quase mensal.



RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE
DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA
2023

06 DESEMPENHO
ECONÓMICO



6. DESEMPENHO ECONÓMICO

A sustentabilidade económica e financeira da CARRIS é uma das prioridades para a gestão da empresa.

No quadro abaixo apresenta-se o valor económico gerado pela CARRIS:

(milhares de euros)

| | 2022 | 2023 |
|--|--------------------|-----------------|
| | Re-expresso | |
| Vendas e Prestações de Serviços | 108 641 | 121 630 |
| Prestação de Serviço Público | 107 414 | 120 121 |
| Vendas e Prestação de Serviços - Outros | 1 227 | 1 509 |
| Compensações Serviço Público | 45 289 | 48 520 |
| Trabalhos para a própria entidade | 188 | 276 |
| Outros rendimentos e ganhos | 3 102 | 3 548 |
| Rendimentos Operacionais | 157 220 | 173 974 |
| Custo das Mercadorias Vendidas e Consumidas | -18 730 | -17 632 |
| Fornecimentos e Serviços Externos | -36 183 | -38 490 |
| Gastos com Pessoal | -80 178 | -88 714 |
| Outros gastos e Perdas | -994 | -769 |
| Gastos Operacionais | -136 085 | -145 605 |
| Resultado Operacional da Atividade Transporte (EBITDA) | 21 134 | 28 369 |
| Gastos/reversões de depreciação e de amortização | -16 692 | -19 963 |
| Indemnizações por rescisão | -119 | -250 |
| Imparidade de investimentos depreciables/amortizáveis (perdas/reversões) | -30 | 16 |
| Aplicação do Método Equivalência Patrimonial | 1 907 | 1 550 |
| Provisões (aumentos/reduções) | -3 631 | 675 |
| Diferenças de câmbio | -1 | 0 |
| Resultado Operacional | 2 568 | 10 397 |
| Juros e rendimentos similares obtidos | 0 | 972 |
| Juros e gastos similares suportados | -28 | 0 |
| Resultado financeiro | -28 | 972 |
| Resultado antes de impostos | 2 540 | 11 369 |
| Imposto sobre o rendimento | 527 | -1 876 |
| Resultado líquido do período | 3 067 | 9 494 |

Em 2023 registou-se um abrandamento do crescimento económico, que retomou os níveis anteriores à pandemia COVID-19. Deste modo, o desempenho da CARRIS em 2023 reflete, por um lado, a consolidação da recuperação económica e, por outro, o investimento na melhoria do serviço e da atratividade do transporte público.



O Resultado Líquido registado em 2023 ascendeu a 9,5 milhões de euros, representando um acréscimo de 6,4 milhões de euros, relativamente a 2022. Relevam essencialmente como fatores explicativos desta variação:

- Os Rendimentos Operacionais aumentaram 16,8 milhões de euros, devido à evolução das duas componentes principais: rendimentos de serviço público, que crescem 12,7 milhões euros, decorrentes do aumento de passageiros transportados, e compensações de serviço público, com um acréscimo de 3,2 milhões euros;
- Os Gastos Operacionais aumentaram 7% (9,5 milhões de euros), devido ao crescimento dos Gastos com Pessoal (10,6%) e dos Fornecimentos e Serviços Externos (6,4%);
- Os Gastos com Pessoal registaram um crescimento de 8,5 milhões de euros. Os principais motivos para esta variação são os seguintes: atualizações salariais, incluindo o aumento generalizado da remuneração dos trabalhadores e os resultados dos processos de avaliação de desempenho; o pagamento de valores resultante da alteração, por decisão judicial, da fórmula de cálculo do valor das férias e subsídio de férias, e o aumento do trabalho extraordinário para garantir o cumprimento do plano de oferta, incluindo o complemento remuneratório e o serviço prestado na semana das JMJ;
- Os gastos com Fornecimentos e Serviços Externos aumentaram 2,3 milhões de euros, essencialmente devido ao acréscimo dos gastos com manutenção das viaturas de serviço público (autocarros e elétricos) que, no conjunto, crescem 1,9 milhões de euros, o que representa 83% do acréscimo total desta conta.

RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2023

07 DESEMPENHO
AMBIENTAL





7. DESEMPENHO AMBIENTAL

A dimensão ambiental é uma dimensão estruturante no âmbito da gestão da CARRIS. Com efeito, os dados mais recentes da Agência Europeia do Ambiente indicam que as emissões de gases com efeito de estufa (GEE) provenientes do setor dos transportes (incluindo transporte individual) na União Europeia (UE) representam cerca de 25% das emissões totais de GEE. Após seis anos de crescimento constante das emissões do setor dos transportes da UE, ocorreu uma diminuição em 2020 devido à redução da atividade durante a pandemia de COVID-19, mas estimativas preliminares das emissões em 2021 indicam um aumento de 8,6% nos transportes, seguido por um crescimento adicional de 2,7% em 2022. (Fonte: Agência Europeia do Ambiente, 2024).

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

Neste âmbito, a Comissão Europeia adotou em concreto, entre outros instrumentos, a Estratégia de Mobilidade Sustentável e Inteligente, que inclui um Plano de Ação com um conjunto amplo de iniciativas que traçam o rumo para uma mobilidade ecológica, inteligente e a preços comportáveis. De entre várias medidas previstas, inclui-se a Missão Cidades, para a qual aprovou uma lista de 100 cidades europeias que se comprometem a ser neutras em carbono até 2030, na qual se inclui a cidade de Lisboa. Assim, no Contrato Climático da Cidade de Lisboa aprovado pela Comissão Europeia, Lisboa antecipa para 2030 a meta da neutralidade carbónica, sublinhando a sua ambição de se tornar uma cidade mais sustentável, resiliente e inclusiva, com uma posição reforçada de liderança em matéria de clima, tanto a nível europeu como mundial. Isto constitui um importante desafio para os diversos atores da cidade, nos quais a CARRIS se inclui e onde desempenha um papel relevante, como operador de transporte público da Cidade de Lisboa, estando a desenvolver um conjunto de ações determinantes para este objetivo, algumas implicando um avultado investimento.

Para além disso, na sequência do Pacto dos Autarcas para o Clima e Energia, a CARRIS já anteriormente aderiu ao Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030 obrigando-se a promover um conjunto de ações, projetos e medidas relacionadas com as áreas da mobilidade, da economia circular, energia, qualidade do ar e ruído, água e cidadania e participação, e que devem ser implementadas até 2030.

Paralelamente à descarbonização, existe a necessidade de continuar o esforço de redução das emissões de poluentes atmosféricos, com vista a melhorar a qualidade do ar na cidade, e, em consequência, os riscos para a saúde dos cidadãos. Neste âmbito, destaca-se a importância do esforço de renovação da frota de autocarros, com



a crescente substituição de veículos a gasóleo mais antigos por novos autocarros elétricos ou a gás natural com baixas emissões de poluentes atmosféricos.

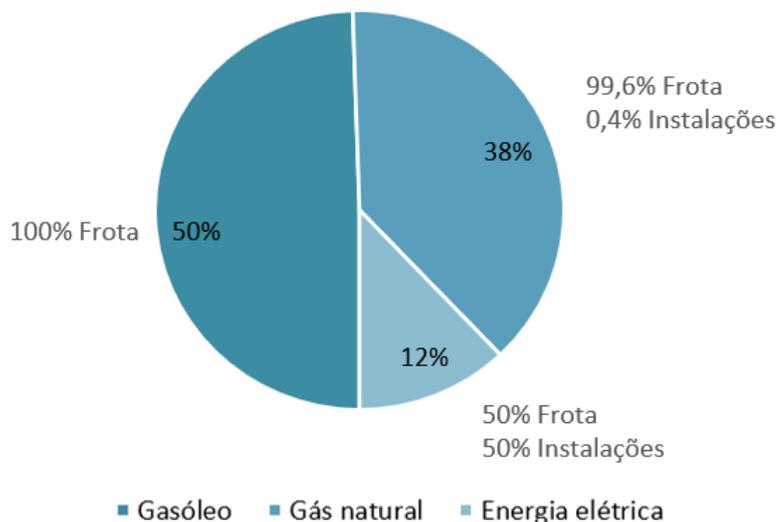
A gestão do desempenho ambiental pode organizar-se em quatro componentes fundamentais, que adiante se detalham: Energia, Água, Emissões e Resíduos.

7.1. Energia

Na CARRIS a gestão da energia torna-se uma dimensão cada vez mais relevante na promoção de uma mobilidade urbana sustentável, que garanta uma melhoria do ambiente urbano e da qualidade de vida de quem vive ou visita a cidade de Lisboa.

Para o desenvolvimento da sua atividade, em 2023, a CARRIS consumiu 20.815 tep², distribuídos da seguinte forma:

Mix Energético 2023

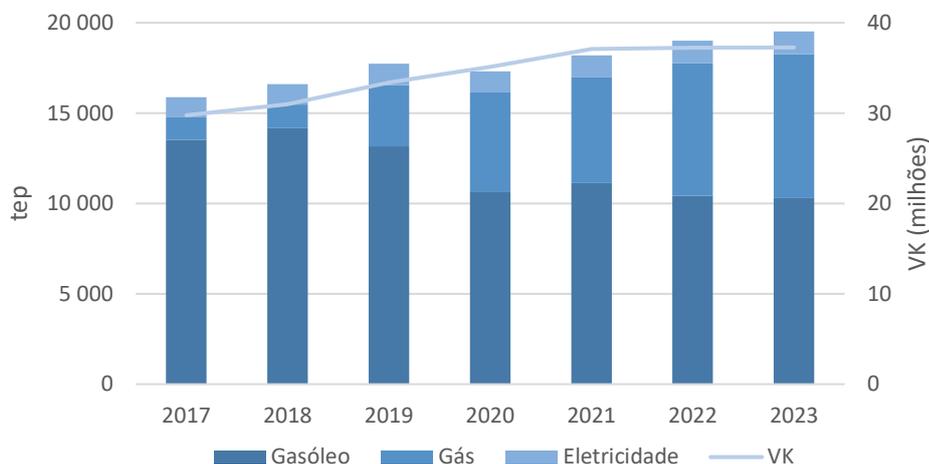


Sendo a CARRIS um operador de transporte, o tipo de energia consumida, a idade e a manutenção da sua frota, determinam inequivocamente o desempenho energético da sua atividade. O investimento no processo de renovação da frota tem permitido diversificar as fontes de energia, observando-se uma redução considerável do peso do consumo de gasóleo de 85% em 2017, para 53% em 2023.

² tep (tonelada equivalente de petróleo) - unidade de energia que permite converter para a mesma unidade os consumos de todas as formas de energia. Os fatores de conversão utilizados estão de acordo com a Portaria nº228/90.



Mix Energético Frota



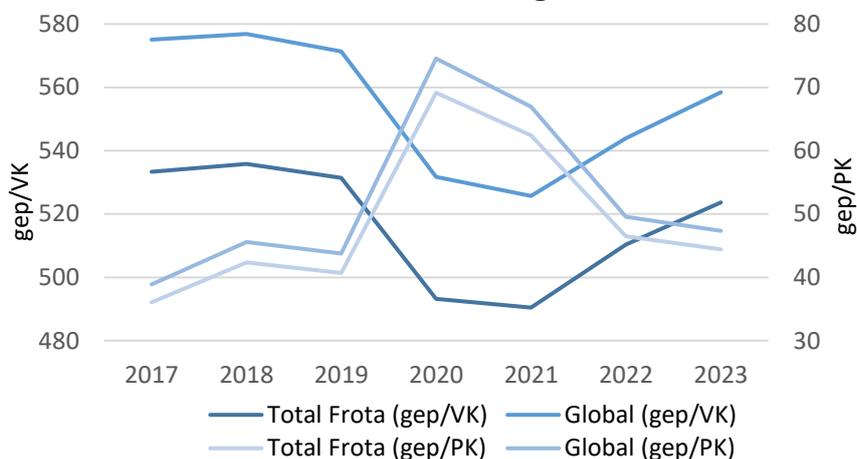
O aumento da oferta do serviço de transporte registado nos últimos anos levou naturalmente a um aumento do consumo energético, visível no gráfico anterior através do indicador veículos.km (VK), tendo aumentado, como se pode igualmente observar, a diversificação das fontes de energia.

Em termos tecnológicos é de destacar que cerca de 200 autocarros têm instalado o sistema de condução *XTraN EcoDrive*, o qual permite fornecer informação ao motorista sobre a sua condução em tempo real, designadamente consumo, acelerações e travagens, podendo este ter acesso aos resultados, através da *Intranet CARRIS*. Está prevista a expansão do *XTraN EcoDrive* a mais 100 autocarros por ano, durante o próximo quadriénio (2024-2027), sendo expetável chegar-se a 2028 com mais de 70% da frota de autocarros abrangida por este sistema.

Relativamente à eficiência energética na prestação do serviço, observa-se nos últimos anos uma tendência de melhoria no indicador por veículos.km (VK), onde os valores de 2020 e 2021 não devem ser considerados devido aos fatores adversos provocados pela pandemia COVID 19. Desta forma, demonstra-se que ao aumento da oferta de serviço observado nos últimos anos, está associada uma melhoria no desempenho energético da frota, isto é, um menor consumo por cada veículo percorrido. A variação observada entre 2022 e 2023 está relacionada com o aumento do consumo específico da frota, o qual está associado a uma degradação das condições de circulação na cidade. A mesma tendência não é ainda clara quando se analisa o indicador por passageiros.km (PK), uma vez que os valores dos últimos dois anos estão ainda aquém dos observados antes da pandemia. A melhoria observada em 2023, face a 2022, demonstra que a CARRIS está numa fase ascendente de aumento da procura.



Intensidade Energética



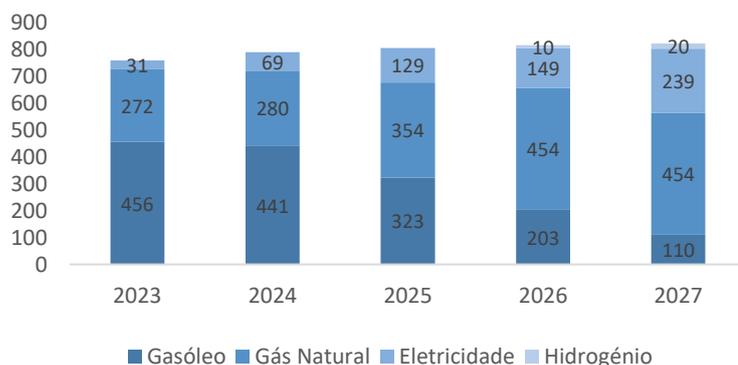
Quando se inclui nesta análise o consumo das instalações da CARRIS (indicador Global) observa-se que a tendência é a mesma.

Ao nível das instalações têm sido desenvolvidas, ao longo dos últimos anos, um conjunto alargado de ações de melhoria da eficiência energética, sendo de destacar em 2023 a substituição de caixilharias e a substituição dos equipamentos de iluminação existentes por tecnologia led em várias instalações da Empresa.

Na área da produção de energia para autoconsumo nas instalações da CARRIS está prevista a instalação, no decurso do ano 2024, de estruturas tipo 'carport' nas Estações de Miraflores e da Pontinha, com a dupla finalidade de proteger os autocarros estacionados e produzir eletricidade, a partir de painéis fotovoltaicos, para carregamento de autocarros elétricos.

Quanto à frota de autocarros, o objetivo para os próximos anos passa por prosseguir a dinâmica de renovação em curso apostando na descarbonização, conforme evidenciado no gráfico seguinte.

Evolução da Frota de Autocarros





7.2. Água

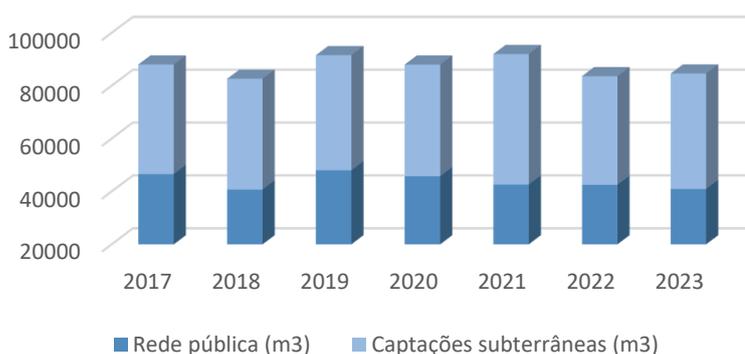
A água é um recurso natural limitado e essencial à vida no planeta. Nos últimos tempos tem-se assistido a um aumento das pressões ambientais e económicas sobre a necessidade de uma eficiente gestão deste recurso, tão importante também para a produção de energia e para a economia em geral.

A CARRIS, com o intuito de otimizar a gestão deste recurso, tem vindo a adotar diversas ações para a redução do consumo total de água e para uma utilização preferencial de fontes de captação subterrânea atendendo, naturalmente, às exigências da sua qualidade para os diferentes usos.

Das ações implementadas destacam-se: a monitorização contínua dos consumos de água, através do serviço *waterbeep*³ implementado em cerca de 90% das instalações, o qual tem permitido detetar, através de telemetria, consumos anómalos de água e diminuir desperdícios; a reabilitação das infraestruturas exteriores e sanitárias; a expansão da rede de distribuição de água de captações subterrâneas e as ações de sensibilização para uma utilização sustentável deste recurso.

Para o desenvolvimento da sua atividade em 2023, a CARRIS consumiu nas suas Estações / Complexos 84 603 m³ de água. Quanto à origem, 52% do total de água consumida proveio de captações subterrâneas, sendo utilizada nas atividades de lavagens e rega de zonas ajardinadas.

Evolução do consumo de água



A evolução oscilante do volume total de água consumida ao longo dos anos está naturalmente relacionada com as condições climáticas de cada ano (pluviosidade, temperatura), refletindo-se nas necessidades de rega e lavagem da frota. Por outro lado, esta oscilação deve-se à presença de alguns pontos de fugas de água, relacionados com a idade da rede de distribuição de água nas várias instalações da

³ Serviço da EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.

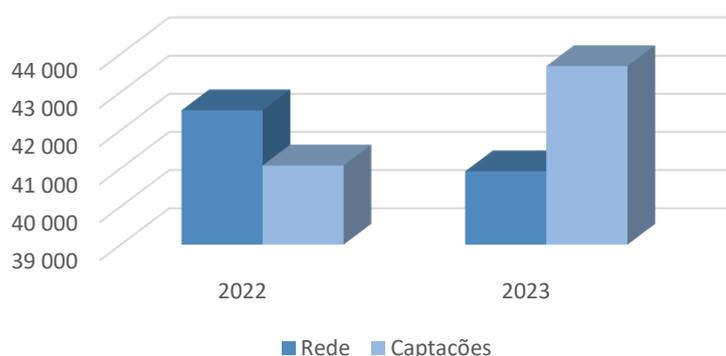
Relatório de Sustentabilidade



CARRIS, decorrente da ausência de qualquer intervenção de beneficiação desde a sua construção, situação que a Empresa está neste momento a reverter através de um conjunto de intervenções programadas a curto prazo.

Comparando os anos de 2022 e 2023, neste último verifica-se uma ligeira subida (1%) do volume total de água consumida.

Consumo de água 2022 / 2023



Quanto à sua origem, verifica-se um aumento do consumo de água de captações em detrimento da água da rede, nas instalações de Miraflores, Pontinha e Musgueira, sendo esta a situação mais favorável do ponto de vista económico e ambiental. Este aspeto é justificado pelo conjunto de ações desenvolvidas em 2023, de onde se destacam:

- intervenções na rede de abastecimento de águas e incêndio no complexo de Miraflores;
- reabilitação do depósito de água do furo, no complexo de Miraflores;
- reabilitação das instalações sanitárias da estação de serviço de Miraflores.

No ano de 2023 foi ainda viabilizada a execução de um furo de captação de água subterrânea na estação de Cabo Ruivo, permitindo assim, também nesta estação, passar a utilizar águas subterrâneas.

Para o ano de 2024 prevê-se a implementação de várias ações, com o objetivo de otimizar cada vez mais a gestão do recurso água, de onde se destacam:

- alargar o projeto de reabilitação das infraestruturas exteriores e sanitárias a mais instalações;
- executar a ligação do furo de Cabo Ruivo a uma rede de distribuição de água, possibilitando a sua utilização nas lavagens e na rega de zonas ajardinadas;
- avaliar a necessidade da extensão da rede de água das captações, nas instalações da CARRIS;
- potenciar a utilização do serviço *waterbeep*, avaliando a possibilidade de dispor de sistema de gestão de consumos de água transversal para os contratos que ainda não estão abrangidos;



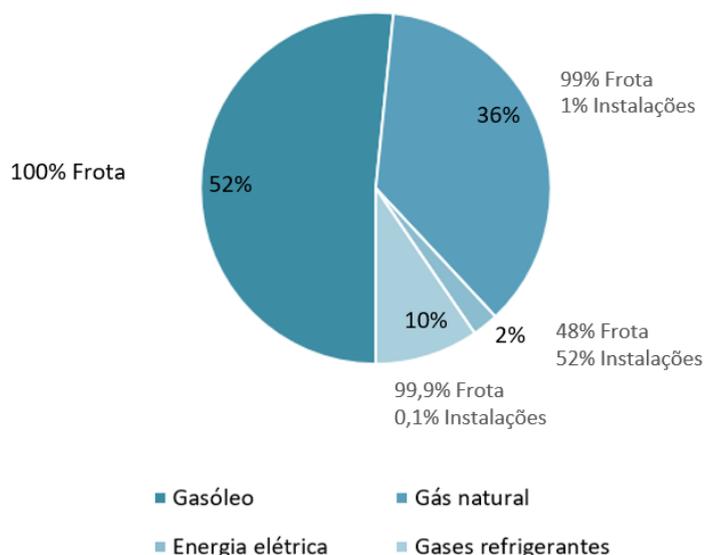
- estudar a possibilidade de captar águas pluviais nas estruturas *carport* a instalar nas estações de autocarros;
- continuar a promover ações de sensibilização para uma utilização sustentável deste recurso.

7.3. Emissões

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

Para o desenvolvimento da sua atividade, em 2023, a CARRIS consumiu diferentes fontes de energia, conforme já referido, as quais em conjunto com os gases refrigerantes provenientes de fugas, levaram à produção de 56 805 toneladas de CO₂ eq⁴, distribuídas da seguinte forma:

Mix Emissões CO₂ eq 2023

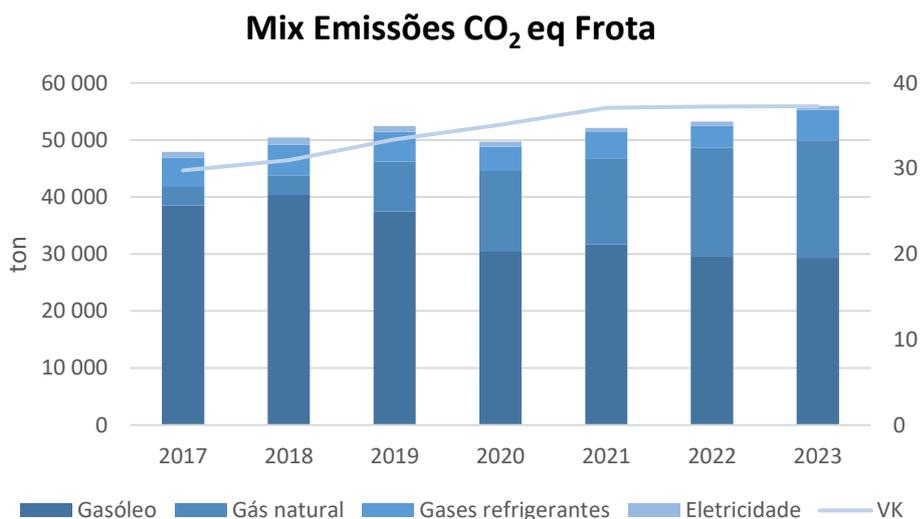


É possível verificar que, em 2023, cerca de 98,5% das emissões de CO₂ se deveram diretamente à atividade de transporte, sendo o restante proveniente das atividades de suporte que se realizam nas instalações presentes nas 5 Estações que a CARRIS utiliza na sua atividade.

⁴ "CO₂eq" 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.



Relativamente à frota, a entrada ao serviço de novos autocarros e o abate de autocarros mais antigos tem levado a uma alteração da distribuição das emissões de CO₂, alinhada com a variação observada no consumo de energia.



Importa não esquecer igualmente o peso das emissões associadas às fugas de gases refrigerantes dos sistemas de ar condicionado da frota e das instalações, os quais representam cerca de 10% das emissões de CO₂ da CARRIS. Esta constatação leva, naturalmente, a que haja necessidade de avaliar novas abordagens na gestão destes gases, quer através da aquisição de sistemas que utilizem gases com menor potencial de aquecimento global, quer por rever os processos de manutenção preventiva existentes.

Ao nível das emissões de poluentes, que influenciam a qualidade do ar ao nível local, os fatores determinantes são, no caso da frota, o tipo de combustível, o motor (Norma EURO) e o consumo. O processo de renovação já referido tem permitido reduzir consideravelmente as emissões médias de poluentes da frota da CARRIS, quer ao nível dos óxidos de azoto (-50%) quer das partículas (-56%), sendo estas reduções reforçadas quando se procede ao abate dos autocarros mais antigos.



Emissões Poluentes da Frota



Esta redução ao nível das emissões de poluentes é particularmente relevante na medida em que a CARRIS opera numa área com grande densidade populacional e onde as exigências ao nível da limitação da poluição atmosférica tenderão a aumentar. Assim, a evolução da emissão de poluentes consubstancia um exemplo claro de como o processo de renovação da frota tem permitido consolidar o papel da CARRIS para uma mobilidade ambientalmente mais responsável na cidade de Lisboa.

7.4. Resíduos

No decurso da atividade desenvolvida pela CARRIS, são produzidos resíduos de diferentes tipologias. A produção de resíduos industriais assume um peso de destaque, relacionado essencialmente com a atividade de manutenção da frota.

A política de gestão de resíduos da CARRIS visa a adoção de um conjunto de medidas que possibilitem a redução da sua produção, assim como a adoção de práticas que permitam a valorização dos resíduos produzidos.

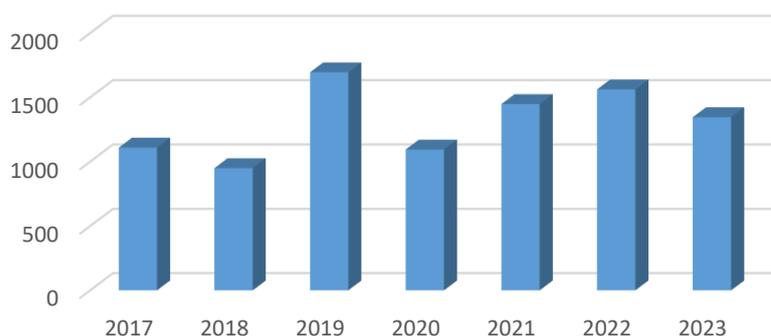
Neste âmbito, têm sido desenvolvidas ações de sensibilização que abrangem tanto colaboradores da CARRIS como alguns prestadores de serviços, visando otimizar a separação de resíduos logo após a sua produção, o seu correto acondicionamento, a redução da sua perigosidade, assim como a sua valorização, sempre que possível.

Relatório de Sustentabilidade

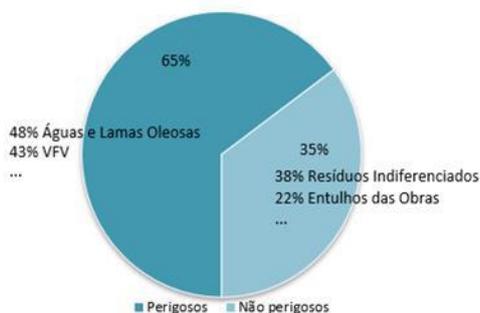


Para o desenvolvimento da sua atividade em 2023 a CARRIS produziu 1.346 toneladas de resíduos, o que corresponde a uma diminuição de cerca de 14% do total de resíduos produzidos em 2022.

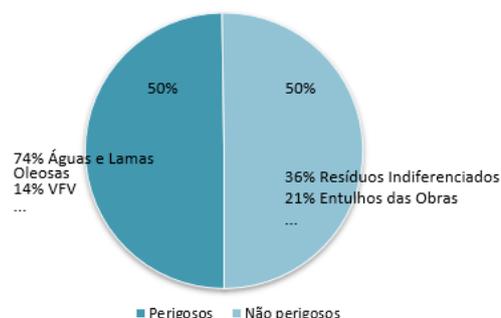
Total de Resíduos produzidos (ton)



Mix Resíduos 2022



Mix Resíduos 2023

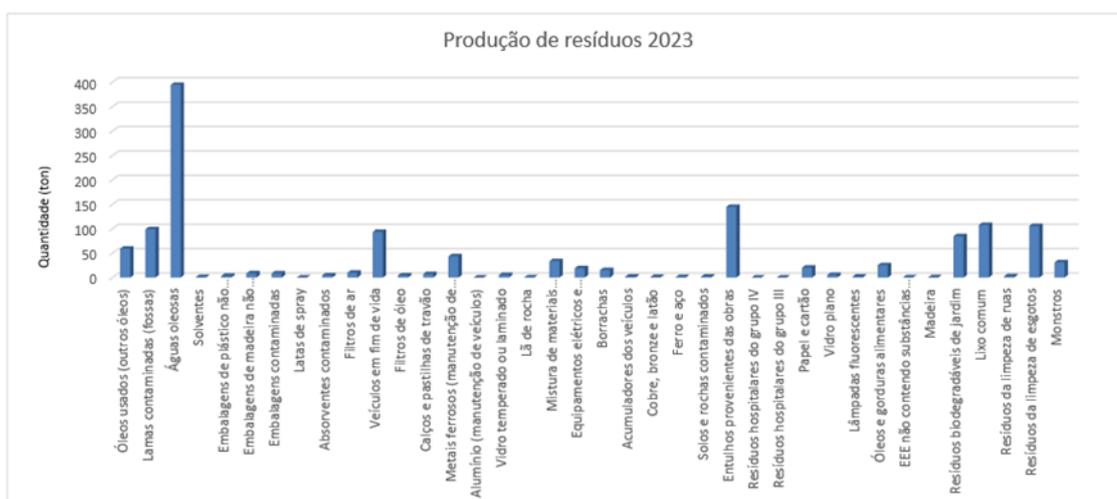


Quanto às classes de resíduos, em 2023 destaca-se a produção essencialmente de:

- **Águas e lamas oleosas** – É o resíduo produzido em maior quantidade, representando cerca de 37% dos resíduos produzidos em 2023 e 74% dos resíduos perigosos produzidos em 2023. Este resíduo provém da limpeza de equipamentos (decantadores/separadores) para tratamento do efluente industrial e, nalguns casos, da limpeza da própria rede de descarga. Face a 2022 assistiu-se a um aumento da produção deste resíduo na ordem dos 2%;
- **Entulhos das obras** - Provenientes habitualmente da manutenção da via-férrea, associada à estação de Santo Amaro. Variando em função das intervenções que ocorram, em 2023 observou-se um aumento de 19% na sua produção, relativamente a 2022, face ao aumento de intervenções na infraestrutura;



- **Resíduos indiferenciados** (onde se incluem as misturas de materiais, o lixo comum e os resíduos da limpeza de esgotos) - Provenientes quase exclusivamente dos Complexos de Santo Amaro e de Miraflores, sofreram um aumento de 18% na sua produção entre 2022 e 2023;
- **Veículos em fim de vida (VfV)** – O abate de veículos em fim de vida, decorrente do processo de renovação da frota, contribui significativamente para a variação dos indicadores de produção, taxa de valorização de resíduos e taxa de produção de resíduos perigosos.



No que respeita à taxa de valorização dos resíduos produzidos, a CARRIS tem privilegiado a contratação de operadores que promovam a valorização dos resíduos em detrimento da sua eliminação.

Apesar desta política, em 2021 observou-se uma alteração da tendência crescente da taxa de valorização de resíduos, justificada pela alteração da operação do resíduo “águas oleosas” por parte do operador de gestão de resíduos.

Ainda assim, em 2023 a CARRIS conseguiu manter a taxa de valorização de resíduos face a 2022 (esta taxa não inclui os resíduos geridos pelos sistemas de recolha municipais) e diminuiu em 23% a taxa de produção de resíduos perigosos, passando de 65% para 50%, justificada também pelo menor volume de veículos enviados para abate.



Com o objetivo de otimizar cada vez mais a gestão dos resíduos produzidos, para 2024 prevê-se a implementação de várias ações de onde se destacam:

- Em fase de concurso, atribuir um maior peso ao critério de adjudicação “operação do resíduo”, de forma a garantir a contratualização de operadores de gestão de resíduos que promovam operações de valorização em detrimento da eliminação de resíduos;
- Continuar a apostar na melhoria das condições do ecoponto central de Miraflores;
- Implementar um projeto piloto em Miraflores, dedicado a melhorar a quantidade de resíduos separados, nas áreas corporativas;
- Continuar a promover ações de sensibilização.



RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2023

08 SUMÁRIO
DE CONTEÚDO
DA GRI



8. SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

| | |
|-------------------------------------|--|
| Declaração de uso | Relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de 01/01/2023 a 31/12/2023 com base nas Normas GRI. |
| GRI 1 usada GRI 1: Fundamentos 2021 | |

| Diretrizes GRI | Página, link ou conteúdo | | | | | | |
|--|--|------------|------|------|--|---|------------|
| GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021 | | | | | | | |
| 1. A ORGANIZAÇÃO E AS SUAS PRÁTICAS DE RELATO | | | | | | | |
| 2-1: Detalhes da Organização | pág. 7, 10 - 11 | | | | | | |
| 2-2: Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização | pág. 13 - 14 | | | | | | |
| 2-3: Período de relato, frequência e ponto de contato | pág. 7 | | | | | | |
| 2-4: Reformulações de informações | pág. 7 | | | | | | |
| 2-5: Verificação externa | pág. 7 | | | | | | |
| 2. ATIVIDADES E TRABALHADORES | | | | | | | |
| 2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios | pág. 3 - 5, 10 - 13, 30 - 31, 48 - 51 | | | | | | |
| 2-7: Empregados | pág. 32 - 43 | | | | | | |
| 3. GOVERNAÇÃO | | | | | | | |
| 2-9: Estrutura de governação e sua composição | Aspectos tratados nas páginas 15-16 do presente relatório assim como no Relatório de Governo Societário | | | | | | |
| 2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governação | | | | | | | |
| 2-11: Presidente do mais alto órgão de governação | | | | | | | |
| 2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governação na supervisão da gestão dos impactos | | | | | | | |
| 2-13: Delegação de responsabilidades pela gestão dos impactos | | | | | | | |
| 2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governação no relatório de sustentabilidade | | | | | | | |
| 2-15: Conflitos de interesse | | | | | | | |
| 2-16: Comunicação de preocupações cruciais | | | | | | | |
| 2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governação | | | | | | | |
| 2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governação | | | | | | | |
| 2-19: Políticas de remuneração | | | | | | | |
| 2-20: Processo para a determinação da remuneração | | | | | | | |
| 2-21: Proporção da remuneração total anual | | | | | | | |
| 4. ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS | | | | | | | |
| 2-22: Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável | pág. 3 - 5, 30 - 31, 60 - 61 | | | | | | |
| 2-23: Compromissos de política | pág. 12 - 13 | | | | | | |
| 2-24: Incorporação de compromissos de política | pág. 12 - 13, 30 - 31 | | | | | | |
| 2-25: Processos para reparar impactos negativos | pág. 24 - 26, 46 - 47 | | | | | | |
| 2-26: Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações | pág. 18 - 19, 25 - 26 | | | | | | |
| 2-27: Conformidade com leis e regulamentos | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Multas ou sanções por incumprimento legal em matéria ambiental</td> <td>0</td> <td>1 500,00 €</td> </tr> </tbody> </table> | | 2022 | 2023 | Multas ou sanções por incumprimento legal em matéria ambiental | 0 | 1 500,00 € |
| | 2022 | 2023 | | | | | |
| Multas ou sanções por incumprimento legal em matéria ambiental | 0 | 1 500,00 € | | | | | |
| 2-28: Participação em associações | pág. 13 - 14, 20 - 22 | | | | | | |
| 5. ENVOLVIMENTO STAKEHOLDERS | | | | | | | |
| 2-29: Abordagem para o envolvimento do stakeholders | pág. 30 - 55 | | | | | | |
| 2-30: Acordos de negociação coletiva | pág. 36, 54 - 55 | | | | | | |
| GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021 | | | | | | | |
| 1. ORIENTAÇÕES PARA DEFINIÇÃO DE TEMAS MATERIAIS | | | | | | | |
| Etapa 1: Compreender o contexto da organização | pág. 7 - 8 | | | | | | |
| Etapa 2: Identifique impactos reais e potenciais | pág. 7 - 8 | | | | | | |
| Etapa 3: Avalie a importância dos impactos | pág. 7 - 8 | | | | | | |
| Etapa 4: Priorize os impactos mais significativos para o relato | pág. 7 - 8 | | | | | | |
| 2. CONTEÚDOS SOBRE TEMAS MATERIAIS | | | | | | | |
| 3-1: Processo de definição de temas materiais | pág. 30 - 55 | | | | | | |
| 3-2: Lista de temas materiais | pág. 8 | | | | | | |
| 3-3: Gestão dos temas materiais | Aspecto tratado ao longo do presente relatório, assim como do Relatório e Contas e Relatório de Governo Societário | | | | | | |

Relatório de Sustentabilidade



| Diretrizes GRI | Página, link ou conteúdo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------------------------------|------|------|--|--|--|--|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|--|--|--------------|--|--|------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|--|--|-------------------------------|----------------------|----------------------|---|-----------------------|-----------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| ECONÓMICO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 201: DESEMPENHO ECONÓMICO 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 201-1: Valor económico direto gerado e distribuído | pág. 57 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças dimíticas | pág. 24 - 25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 201-4: Apoio financeiro recebido pelo governo | pág. 57 - 58 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 202-1: Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género | pág. 33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 203-1: Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos | pág. 43 - 47 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 203-2: Impactos económicos indiretos significativos | pág. 43 - 47 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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. 24 - 26 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 205-2: Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção | pág. 24 - 26 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AMBIENTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 302: ENERGIA 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 302-3: Intensidade energética | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Intensidade energética</td> </tr> <tr> <td>Instalações:</td> <td>3,07 gep/PK</td> <td>2,95 gep/PK</td> </tr> <tr> <td>Atividade de Transporte:</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Autocarros</td> <td>46,83 gep/PK</td> <td>44,76 gep/PK</td> </tr> <tr> <td>Modo elétrico</td> <td>41,81 gep/PK</td> <td>39,12 gep/PK</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>46,50 gep/PK</td> <td>44,40 gep/PK</td> </tr> <tr> <td>GLOBAL CARRIS</td> <td>49,57 gep/PK</td> <td>47,35 gep/PK</td> </tr> </tbody> </table> | | 2022 | 2023 | Intensidade energética | | | Instalações: | 3,07 gep/PK | 2,95 gep/PK | Atividade de Transporte: | | | Autocarros | 46,83 gep/PK | 44,76 gep/PK | Modo elétrico | 41,81 gep/PK | 39,12 gep/PK | Total | 46,50 gep/PK | 44,40 gep/PK | GLOBAL CARRIS | 49,57 gep/PK | 47,35 gep/PK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2022 | 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Intensidade energética | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Instalações: | 3,07 gep/PK | 2,95 gep/PK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atividade de Transporte: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Autocarros | 46,83 gep/PK | 44,76 gep/PK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Modo elétrico | 41,81 gep/PK | 39,12 gep/PK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 46,50 gep/PK | 44,40 gep/PK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GLOBAL CARRIS | 49,57 gep/PK | 47,35 gep/PK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 303-3: Consumo total de água, por fonte | pág. 64 - 66 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 303-4: Total de efluentes líquidos | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Consumo de água segmentado por fonte</td> </tr> <tr> <td>Rede pública</td> <td>42 522 m³</td> <td>40 923 m³</td> </tr> <tr> <td>Captações subterrâneas</td> <td>41 076 m³ (TUC=49%)</td> <td>43 680 m³ (TUC=52%)</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>83 597 m³</td> <td>84 603 m³</td> </tr> <tr> <td>Total de efluentes líquidos</td> <td>79 511 m³</td> <td>75 076 m³</td> </tr> <tr> <td>Retenção de água</td> <td>4 086 m³</td> <td>9 527 m³</td> </tr> </tbody> </table> | | 2022 | 2023 | Consumo de água segmentado por fonte | | | Rede pública | 42 522 m ³ | 40 923 m ³ | Captações subterrâneas | 41 076 m ³ (TUC=49%) | 43 680 m ³ (TUC=52%) | Total | 83 597 m³ | 84 603 m³ | Total de efluentes líquidos | 79 511 m ³ | 75 076 m ³ | Retenção de água | 4 086 m ³ | 9 527 m ³ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2022 | 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Consumo de água segmentado por fonte | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rede pública | 42 522 m ³ | 40 923 m ³ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Captações subterrâneas | 41 076 m ³ (TUC=49%) | 43 680 m ³ (TUC=52%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 83 597 m³ | 84 603 m³ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total de efluentes líquidos | 79 511 m ³ | 75 076 m ³ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Retenção de água | 4 086 m ³ | 9 527 m ³ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 303-5: Retenção de água | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 305: EMISSÕES 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 305-1: Emissões diretas de GEE (Âmbito 1) | pág. 66 - 68 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 305-2: Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2) | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Instalações:</td> </tr> <tr> <td>Gás natural</td> <td>71 t CO₂</td> <td>79 t CO₂</td> </tr> <tr> <td>Gases refrigerantes</td> <td>23 t CO₂ e</td> <td>44 t CO₂ e</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Atividade de Transporte:</td> </tr> <tr> <td>Gasóleo - Autocarros (inclui biodiesel)</td> <td>29 682 t CO₂</td> <td>29 320 t CO₂</td> </tr> <tr> <td>Gás natural - Autocarros</td> <td>18 972 t CO₂</td> <td>20 605 t CO₂</td> </tr> <tr> <td>Gases refrigerantes</td> <td>3 765 t CO₂ e</td> <td>5 290 t CO₂ e</td> </tr> <tr> <td>GLOBAL CARRIS</td> <td>52 619 t CO₂</td> <td>55 433 t CO₂</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Instalações:</td> </tr> <tr> <td>Energia elétrica</td> <td>693 t CO₂</td> <td>716 t CO₂</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Atividade de Transporte:</td> </tr> <tr> <td>Energia elétrica - Autocarros</td> <td>84 t CO₂</td> <td>76 t CO₂</td> </tr> <tr> <td>Energia elétrica - Tração/modo elétrico</td> <td>624 t CO₂</td> <td>579 t CO₂</td> </tr> <tr> <td>GLOBAL CARRIS</td> <td>1 401 t CO₂</td> <td>1 372 t CO₂</td> </tr> </tbody> </table> | | 2022 | 2023 | Emissões diretas de GEE (Âmbito 1) | | | Instalações: | | | Gás natural | 71 t CO ₂ | 79 t CO ₂ | Gases refrigerantes | 23 t CO ₂ e | 44 t CO ₂ e | Atividade de Transporte: | | | Gasóleo - Autocarros (inclui biodiesel) | 29 682 t CO ₂ | 29 320 t CO ₂ | Gás natural - Autocarros | 18 972 t CO ₂ | 20 605 t CO ₂ | Gases refrigerantes | 3 765 t CO ₂ e | 5 290 t CO ₂ e | GLOBAL CARRIS | 52 619 t CO₂ | 55 433 t CO₂ | Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2) | | | Instalações: | | | Energia elétrica | 693 t CO ₂ | 716 t CO ₂ | Atividade de Transporte: | | | Energia elétrica - Autocarros | 84 t CO ₂ | 76 t CO ₂ | Energia elétrica - Tração/modo elétrico | 624 t CO ₂ | 579 t CO ₂ | GLOBAL CARRIS | 1 401 t CO₂ | 1 372 t CO₂ |
| | 2022 | 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Emissões diretas de GEE (Âmbito 1) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Instalações: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gás natural | 71 t CO ₂ | 79 t CO ₂ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gases refrigerantes | 23 t CO ₂ e | 44 t CO ₂ e | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atividade de Transporte: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gasóleo - Autocarros (inclui biodiesel) | 29 682 t CO ₂ | 29 320 t CO ₂ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gás natural - Autocarros | 18 972 t CO ₂ | 20 605 t CO ₂ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gases refrigerantes | 3 765 t CO ₂ e | 5 290 t CO ₂ e | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GLOBAL CARRIS | 52 619 t CO₂ | 55 433 t CO₂ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Instalações: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Energia elétrica | 693 t CO ₂ | 716 t CO ₂ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atividade de Transporte: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Energia elétrica - Autocarros | 84 t CO ₂ | 76 t CO ₂ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Energia elétrica - Tração/modo elétrico | 624 t CO ₂ | 579 t CO ₂ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GLOBAL CARRIS | 1 401 t CO₂ | 1 372 t CO₂ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 305-4: Intensidade de emissões de GEE | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Intensidade de emissões de GEE</td> </tr> <tr> <td>Instalações:</td> <td>1,93 g CO₂ e/PK</td> <td>1,91 g CO₂ e/PK</td> </tr> <tr> <td>Atividade de Transporte:</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Autocarros</td> <td>137,26 g CO₂ e/PK</td> <td>134,41 g CO₂ e/PK</td> </tr> <tr> <td>Modo elétrico</td> <td>27,64 g CO₂ e/PK</td> <td>23,88 g CO₂ e/PK</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>130,19 g CO₂ e/PK</td> <td>127,31 g CO₂ e/PK</td> </tr> <tr> <td>GLOBAL CARRIS</td> <td>132,11 g CO₂ e/PK</td> <td>129,22 g CO₂ e/PK</td> </tr> </tbody> </table> | | 2022 | 2023 | Intensidade de emissões de GEE | | | Instalações: | 1,93 g CO ₂ e/PK | 1,91 g CO ₂ e/PK | Atividade de Transporte: | | | Autocarros | 137,26 g CO ₂ e/PK | 134,41 g CO ₂ e/PK | Modo elétrico | 27,64 g CO ₂ e/PK | 23,88 g CO ₂ e/PK | Total | 130,19 g CO₂ e/PK | 127,31 g CO₂ e/PK | GLOBAL CARRIS | 132,11 g CO₂ e/PK | 129,22 g CO₂ e/PK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2022 | 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Intensidade de emissões de GEE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Instalações: | 1,93 g CO ₂ e/PK | 1,91 g CO ₂ e/PK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atividade de Transporte: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Autocarros | 137,26 g CO ₂ e/PK | 134,41 g CO ₂ e/PK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Modo elétrico | 27,64 g CO ₂ e/PK | 23,88 g CO ₂ e/PK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 130,19 g CO₂ e/PK | 127,31 g CO₂ e/PK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GLOBAL CARRIS | 132,11 g CO₂ e/PK | 129,22 g CO₂ e/PK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 305-7: Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Emissões atmosféricas significativas por tipo</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Autocarros de Serviço Público - média / km:</td> </tr> <tr> <td>Óxidos de azoto (NOx)</td> <td>4,38 g/km</td> <td>4,23 g/km</td> </tr> <tr> <td>Hidrocarbonetos não queimados (HC)</td> <td>0,09 g/km</td> <td>0,08 g/km</td> </tr> <tr> <td>Monóxido de carbono (CO)</td> <td>0,80 g/km</td> <td>0,80 g/km</td> </tr> <tr> <td>Partículas (PT)</td> <td>0,06 g/km</td> <td>0,06 g/km</td> </tr> </tbody> </table> | | 2022 | 2023 | Emissões atmosféricas significativas por tipo | | | Autocarros de Serviço Público - média / km: | | | Óxidos de azoto (NOx) | 4,38 g/km | 4,23 g/km | Hidrocarbonetos não queimados (HC) | 0,09 g/km | 0,08 g/km | Monóxido de carbono (CO) | 0,80 g/km | 0,80 g/km | Partículas (PT) | 0,06 g/km | 0,06 g/km | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2022 | 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Emissões atmosféricas significativas por tipo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Autocarros de Serviço Público - média / km: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Óxidos de azoto (NOx) | 4,38 g/km | 4,23 g/km | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hidrocarbonetos não queimados (HC) | 0,09 g/km | 0,08 g/km | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Monóxido de carbono (CO) | 0,80 g/km | 0,80 g/km | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Partículas (PT) | 0,06 g/km | 0,06 g/km | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Relatório de Sustentabilidade



| Diretrizes GRI | Página, link ou conteúdo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|------|------|---|-------------|--------------|---------------------------|-------------|--------------|------------------------------------|------------|------------|-----------------------|------------|------------|--|-----|-----|-----------------------|-----|-----|------------------------|-----|-----|--------------|------|------|-----------|-----|-----|-------------------------|-------|------|--------|------|-----|-------------------------------|--|--|-----------------|------|------|-------|-----|------|------------------|-----|-----|-----------|------|------|----------------|-----|------|---------|------|-----|------------------|-------|-------|-----------------------------------|------|------|--------------------------|-------|-------|--------|------|------|--------------------------------------|-------------|-------------|---|------------|------------|--|------------|------------|
| AMBIENTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 306: RESÍDUOS 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | pág. 68 - 71 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 306-3: Resíduos gerados | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Produção de resíduos (ton) (não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados)</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Resíduos perigosos</td> </tr> <tr> <td>Acumuladores</td> <td>1,5</td> <td>1,8</td> </tr> <tr> <td>Águas e lamas oleosas</td> <td>481,7</td> <td>493,1</td> </tr> <tr> <td>Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo</td> <td>7,0</td> <td>8,9</td> </tr> <tr> <td>Fluido anticongelante</td> <td>0,2</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Lâmpadas fluorescentes</td> <td>0,7</td> <td>2,0</td> </tr> <tr> <td>Óleos usados</td> <td>69,2</td> <td>59,0</td> </tr> <tr> <td>Solventes</td> <td>0,4</td> <td>1,1</td> </tr> <tr> <td>Veículos em fim de vida</td> <td>436,0</td> <td>96,3</td> </tr> <tr> <td>Outros</td> <td>16,3</td> <td>7,9</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Resíduos não perigosos</td> </tr> <tr> <td>Metais ferrosos</td> <td>60,1</td> <td>44,7</td> </tr> <tr> <td>Vidro</td> <td>8,0</td> <td>10,7</td> </tr> <tr> <td>Calços de travão</td> <td>2,7</td> <td>7,2</td> </tr> <tr> <td>Borrachas</td> <td>15,2</td> <td>15,2</td> </tr> <tr> <td>Papel e cartão</td> <td>7,6</td> <td>20,2</td> </tr> <tr> <td>Madeira</td> <td>11,4</td> <td>9,2</td> </tr> <tr> <td>Entulho de obras</td> <td>121,5</td> <td>144,6</td> </tr> <tr> <td>Resíduos biodegradáveis de Jardim</td> <td>64,5</td> <td>84,7</td> </tr> <tr> <td>Resíduos indiferenciados</td> <td>210,0</td> <td>246,6</td> </tr> <tr> <td>Outros</td> <td>47,7</td> <td>93,1</td> </tr> <tr> <td>Total de Produção de Resíduos</td> <td>1562</td> <td>1346</td> </tr> <tr> <td>Taxa de Produção de Resíduos Perigosos</td> <td>65%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Taxa de Valorização de Resíduos</td> <td>59%</td> <td>59%</td> </tr> </tbody> </table> | | 2022 | 2023 | Produção de resíduos (ton) (não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados) | | | Resíduos perigosos | | | Acumuladores | 1,5 | 1,8 | Águas e lamas oleosas | 481,7 | 493,1 | Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo | 7,0 | 8,9 | Fluido anticongelante | 0,2 | 0,0 | Lâmpadas fluorescentes | 0,7 | 2,0 | Óleos usados | 69,2 | 59,0 | Solventes | 0,4 | 1,1 | Veículos em fim de vida | 436,0 | 96,3 | Outros | 16,3 | 7,9 | Resíduos não perigosos | | | Metais ferrosos | 60,1 | 44,7 | Vidro | 8,0 | 10,7 | Calços de travão | 2,7 | 7,2 | Borrachas | 15,2 | 15,2 | Papel e cartão | 7,6 | 20,2 | Madeira | 11,4 | 9,2 | Entulho de obras | 121,5 | 144,6 | Resíduos biodegradáveis de Jardim | 64,5 | 84,7 | Resíduos indiferenciados | 210,0 | 246,6 | Outros | 47,7 | 93,1 | Total de Produção de Resíduos | 1562 | 1346 | Taxa de Produção de Resíduos Perigosos | 65% | 50% | Taxa de Valorização de Resíduos | 59% | 59% |
| | | 2022 | 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Produção de resíduos (ton) (não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resíduos perigosos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acumuladores | 1,5 | 1,8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Águas e lamas oleosas | 481,7 | 493,1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo | 7,0 | 8,9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fluido anticongelante | 0,2 | 0,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lâmpadas fluorescentes | 0,7 | 2,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Óleos usados | 69,2 | 59,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Solventes | 0,4 | 1,1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Veículos em fim de vida | 436,0 | 96,3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Outros | 16,3 | 7,9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resíduos não perigosos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Metais ferrosos | 60,1 | 44,7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vidro | 8,0 | 10,7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calços de travão | 2,7 | 7,2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Borrachas | 15,2 | 15,2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Papel e cartão | 7,6 | 20,2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Madeira | 11,4 | 9,2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entulho de obras | 121,5 | 144,6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resíduos biodegradáveis de Jardim | 64,5 | 84,7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resíduos indiferenciados | 210,0 | 246,6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Outros | 47,7 | 93,1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total de Produção de Resíduos | 1562 | 1346 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Taxa de Produção de Resíduos Perigosos | 65% | 50% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Taxa de Valorização de Resíduos | 59% | 59% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 306-4: Resíduos não destinados para disposição final | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 306-5: Resíduos destinados para disposição final | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GERAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (inclui IVA) | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (inclui IVA)</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gestão de resíduos</td> <td>82 525,47 €</td> <td>206 669,87 €</td> </tr> <tr> <td>Gestão do solo</td> <td>93 612,70 €</td> <td>174 981,80 €</td> </tr> <tr> <td>Efluentes líquidos (monitorização)</td> <td>1 175,80 €</td> <td>1 152,75 €</td> </tr> <tr> <td>Energia (auditorias)</td> <td>8 200,00 €</td> <td>8 100,00 €</td> </tr> </tbody> </table> | Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (inclui IVA) | 2022 | 2023 | Gestão de resíduos | 82 525,47 € | 206 669,87 € | Gestão do solo | 93 612,70 € | 174 981,80 € | Efluentes líquidos (monitorização) | 1 175,80 € | 1 152,75 € | Energia (auditorias) | 8 200,00 € | 8 100,00 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (inclui IVA) | 2022 | 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gestão de resíduos | 82 525,47 € | 206 669,87 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gestão do solo | 93 612,70 € | 174 981,80 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Efluentes líquidos (monitorização) | 1 175,80 € | 1 152,75 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Energia (auditorias) | 8 200,00 € | 8 100,00 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SOCIAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 401: EMPREGO 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 401-1: Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região | pág. 32 - 34 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 401-2: Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial | pág. 32 - 43 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 401-3: Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género | pág. 33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 404: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 404-1: Média de horas de formação, por ano, por trabalhador | pág. 35 - 36 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 404-3: Percentagem de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira | pág. 36 - 37 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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. 32 - 34 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 405-2: Proporção de salário base entre homens e mulheres | pág. 33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 406-1: Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas | pág. 30 - 31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 413-1: Operações com programas de envolvimento das comunidades locais | pág. 51 - 54 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 413-2: Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais | pág. 51 - 54 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 416-1: Percentagem de categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança | pág. 27 - 28 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 417-1: Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos referentes a informação e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências | pág. 43 - 47 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 418-1: Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de Clientes | pág. 46 - 47 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Relatório de Sustentabilidade



Aprovação pelo Conselho de Administração

O Conselho de Administração

Dr. Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas

Dra. Ana Cristina Pereira Coelho

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

Dra. Sara Maria Pereira do Nascimento

Arq. Fernando Pedro Peniche de Sousa Moutinho

Lisboa, 4 de abril de 2024