

# DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA 2018



carris 

# ÍNDICE

<b>ÍNDICE</b>	<b>03</b>
<b>MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO</b>	<b>05</b>
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>	<b>07</b>
Conteúdo, limites e aspetos materiais	08
<b>1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO</b>	<b>11</b>
1.1. Síntese histórica	12
1.2. Missão, Visão, Valores e Princípios	13
1.3. Grupo CARRIS	14
1.4. Estrutura Organizacional	14
1.5. Modelo de Governo	15
<b>2. GESTÃO CORPORATIVA</b>	<b>17</b>
2.1. Sistema de Gestão Integrado	18
2.2. Inovação e Desenvolvimento	19
2.3. Relações Nacionais e Internacionais	20
<b>3. RISCOS E OPORTUNIDADES</b>	<b>23</b>
3.1. Combate à corrupção	26
3.2. Segurança (Security)	27
3.3. Segurança de Exploração (Safety)	28
<b>4. PARTES INTERESSADAS</b>	<b>29</b>
4.1. Acionista e Concedente	31
4.2. Colaboradores	32
4.3. Clientes	42
4.4. Fornecedores	47
4.5. Comunidade	50
4.6. Entidades Institucionais	51
4.7. Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT)	52
<b>5. DESEMPENHO ECONÓMICO</b>	<b>53</b>
<b>6. DESEMPENHO AMBIENTAL</b>	<b>57</b>
6.1. Energia	58
6.2. Água	60
6.3. Emissões	62
6.4. Resíduos	65
<b>7. ÍNDICE GRI</b>	<b>67</b>

# MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



carris 



O ano de 2018 traduziu-se na continuação da implementação da estratégia da empresa, assente na melhoria contínua e no foco no cliente.

Em 2018 foram dados passos cruciais para a mudança de paradigma, com uma forte aposta no aumento do serviço prestado e na melhoria das condições do mesmo. Foram admitidos novos Tripulantes, iniciou-se a chegada de novos veículos mais amigos do ambiente, foram introduzidas melhorias ao nível das novas tecnologias, como é exemplo a disponibilização de wifi gratuito em toda a frota, entre outros exemplos, explanados no presente relatório.

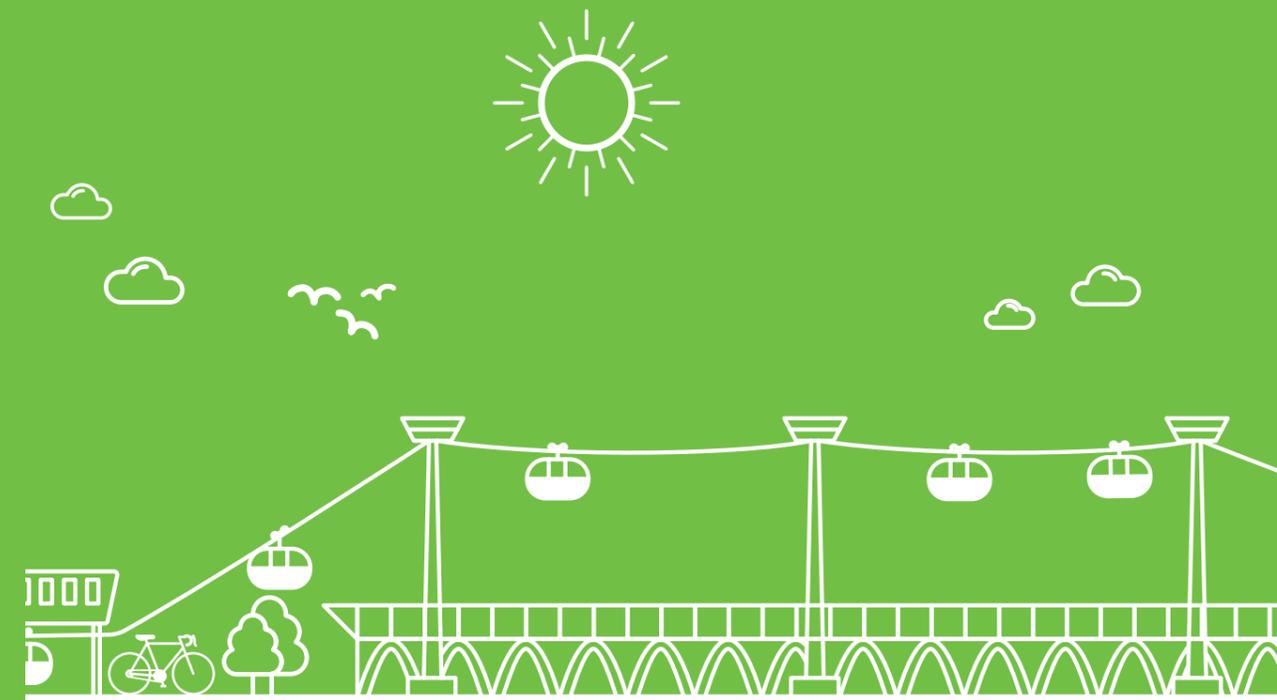
As medidas tomadas permitiram aumentar a oferta em mais de 1 milhão de Veic.Km, tendo sido reativada a carreira 24E, bem como realizado o reajustamento diversas carreiras, quer pelo alargamento de percursos, quer por melhorias nos seus horários. Esta nova visão da CARRIS, assente nas necessidades do cliente, culminou com um aumento de mais de 3 milhões de passageiros com título válido.

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

Os objetivos a que a CARRIS se propôs, em 2017, para um período de 4 anos, foram sem dúvida ambiciosos, mas 2018 veio demonstrar que é possível a concretização deste que

é um longo caminho, para o que se pretende que seja a política de mobilidade urbana em Lisboa. Um caminho feito pela CARRIS, pelos seus colaboradores, mas também por todos as suas partes interessadas, pois esta deve ser uma viagem conjunta.

# PERFIL DO RELATÓRIO



carris



O presente relatório pretende dar cumprimento ao estipulado pelo Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2014/95/UE do Parlamento Europeu e do Conselho. O referido normativo vem determinar a necessidade de algumas entidades, entre as quais se enquadra a CARRIS, terem de apresentar um relatório que contemple informações não financeiras, bastantes para uma compreensão da evolução, do desempenho, da posição e do impacto das suas atividades, referentes, no mínimo, às questões ambientais, sociais, relativas aos trabalhadores, à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno.

O presente relatório, de carácter anual, refere-se ao período compreendido entre 1 de janeiro de 2018 e 31 de dezembro de 2018, fornecendo, no entanto, dados dos anos ante-

### Conteúdo, limites e aspetos materiais

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

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

cedentes por forma a cumprir o princípio da comparabilidade. O último relatório disponível para consulta, encontra-se no site da CARRIS, correspondendo à análise do ano de 2017, não havendo nenhuma alteração ao seu conteúdo.

Para esta edição de 2018, o presente Relatório foi preparado de acordo com as Diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão Standard, na opção “De acordo – Essencial”, não sendo realizada verificação externa. Salienta-se que o presente relatório sofreu alterações face ao anterior, dada a necessidade de se proceder à atualização das diretrizes GRI, da sua versão G4 para a Standard.

### 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) 213 613 000  
atendimento@carris.pt

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

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



# 1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

- 1.1. Síntese Histórica
- 1.2. Missão, Visão, Valores e Princípios
- 1.3. Grupo CARRIS
- 1.4. Estrutura Organizacional
- 1.5. Modelo de Governo



carris 



## 1.1. SÍNTESE HISTÓRICA

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

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

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

O serviço público de transporte rodoviário de passageiros é prestado, na cidade de Lisboa, desde há várias décadas, pela CARRIS, tendo por base a concessão regulada pelo Decreto-Lei 174/2014, de 5 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 86-D/2016, de 30 de dezembro, a partir de 01.02.2017, o que concerne a sucessão do Município de Lisboa, na posição jurídica do Estado no Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Coletivo de Superfície de Passageiros, de

31 de dezembro de 1973, na versão de 23 de março de 2015, entre o Estado e a CARRIS, no quadro do referido diploma. Este determinou, também a partir de 01.02.2017, a transmissão do Estado para o Município de Lisboa de todas as ações representativas do capital social da CARRIS, a universalidade de direitos e obrigações, incluindo as participações sociais da empresa.

No seguimento das alterações verificadas, foi aprovada pela Assembleia Municipal (AML) de Lisboa a 25 de maio de 2017, a 2ª alteração ao Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Coletivo à Superfície de Passageiros, celebrado entre a CML e a CARRIS, obtendo, em 13 de setembro de 2018, o parecer positivo da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes e, em 1 de outubro de 2018, o visto do Tribunal de Contas, incluindo o Aditamento, onde constam os encargos plurianuais aprovados pela CML e AML, associados aos investimentos previstos pela CARRIS no seu Plano de Atividades e Orçamento de 2019.

Os acontecimentos dos últimos dois anos, vieram permitir uma gestão mais próxima da mobilidade urbana e da via pública da cidade de Lisboa, estando definida uma estratégia de expansão, modernização e de melhoria contínua para a empresa, assente em três pilares fundamentais:

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

No final de 2018 a Empresa disponibilizava à cidade de Lisboa 75 carreiras de autocarros

(6 da “rede da madrugada”), 6 carreiras de elétricos, 3 ascensores e 1 elevador, num total de 667 veículos, contribuindo para a sua operação os seus 2321 colaboradores.

## 1.2. MISSÃO, VISÃO, VALORES E PRINCÍPIOS

### MISSÃO

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

### VISÃO

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

### PRINCÍPIOS E VALORES ESTRUTURANTES

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

- Respeito e proteção dos direitos humanos;
- Conduta ética;

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

A CARRIS na sua atividade tem como valores estruturantes:

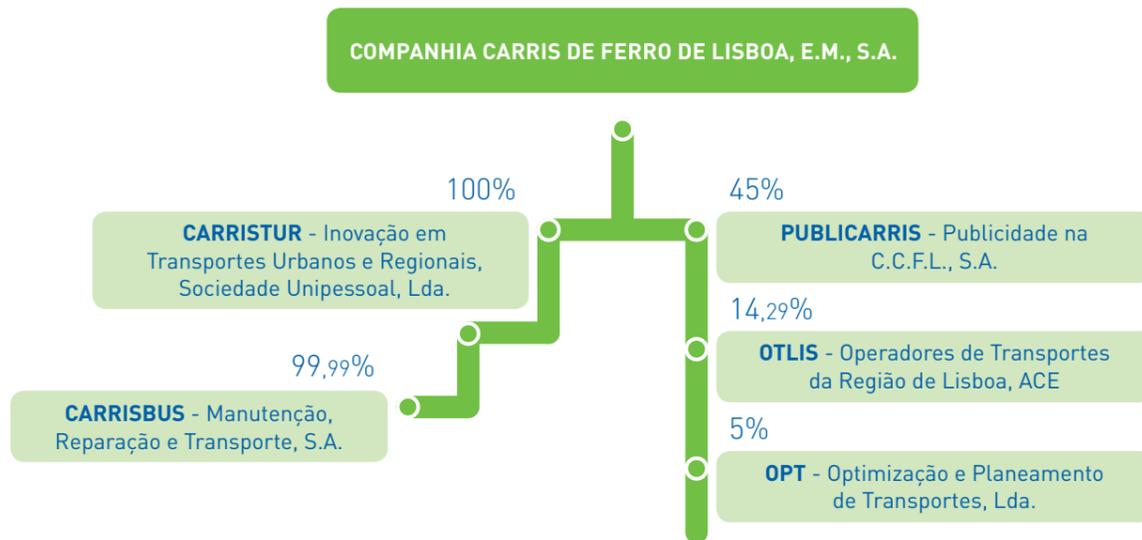
- Excelência;
- Qualidade;
- Inovação;
- Rigor;
- Sustentabilidade.

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



### 1.3. GRUPO CARRIS

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



### 1.4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

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



Nota: Em novembro de 2018, por força do artigo 37º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), foi criada a função de Encarregado de Proteção de Dados (EPD), no organograma interno da CARRIS, na dependência direta do Presidente do Conselho de Administração.

### 1.5. MODELO DE GOVERNO

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

Os Órgãos Sociais da CARRIS são compostos por:

- Assembleia Geral, constituído pelo único acionista, o Município de Lisboa;
- Conselho de Administração da CARRIS constituído por três membros executivos (o Presidente e dois Vice-Presidentes), e ainda dois vogais não executivos, nomeados para o efeito pelo seu acionista, por Deliberação Social Unânime por Escrito;
- Fiscal Único

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

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

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

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

- Gabinete de Estratégia e Inovação

- Gabinete de Auditoria

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

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

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

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



## 2. GESTÃO CORPORATIVA

- 2.1. Sistema de Gestão Integrado
- 2.2. Inovação e Desenvolvimento
- 2.3. Relações Nacionais e Internacionais



carris



## 2.1. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

A CARRIS tem implementado um Sistema de Gestão Integrado (SGI), com duas vertentes atualmente certificadas: qualidade e ambiente, de acordo com as normas de referência NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015. Como ferramenta para assegurar que são prestados os níveis de serviço adequados ao cliente, a CARRIS implementou um processo de acompanhamento e certificação de carreiras, com base em normas portuguesas, que especificam regras, características e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço, bem como requisitos da qualidade da prestação do serviço: NP 4493:2010 – Transporte público de passageiros – Linha de autocarros urbanos. Características e fornecimento do serviço; NP 4503:2012 – Transporte público de passageiros – Linha de elétricos urbanos. Características e fornecimento do serviço, tendo a 31 de dezembro de 2018, 45 carreiras certificadas, assumindo o compromisso da sua melhoria contínua.

Os referenciais adotados têm como principal objetivo a gestão sustentada das empresas, proporcionando uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.

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



## 2.2. INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

O ano de 2018 marcou o cimentar do trabalho iniciado em 2017 na área da Inovação e Desenvolvimento. Em sequência do trabalho de identificação de necessidades de inovação realizado com várias áreas da empresa foi iniciada a implementação da estratégia global definida, tendo o trabalho incidido sobre as seguintes vertentes:

- Preparação e acompanhamento de candidaturas a fundos nacionais e Europeus, designadamente POSEUR, CEF-Transportes, Fundo Ambiental, Fundo de Serviço Público de Transportes e Horizonte 2020;
- Coordenação de trabalhos de projetos-piloto que visam testar novas tecnologias ou abordagens na CARRIS, como por exemplo, testar a utilização de um biocombustível produzido a partir de óleos alimentares usados, digitalização da bilhética ou o teste de sistemas de apoio à condução;
- Liderança de projetos relacionados com colaborações da CARRIS com o meio académico, procurando otimizar os esforços de colaboração com trabalhos académicos e teses, e tendo implementado um projeto na área do combate à fraude com a Universidade de Coimbra.

Em particular destaca-se a participação da CARRIS no programa de aceleração de startups 'Smart Open Lisboa' em que foi possível envolver diversos colaboradores e áreas da empresa nos processos de inovação aberta do programa e que culminou com a identificação de dois projetos-piloto com a participação da CARRIS (a realizar durante o ano de 2019):

- SHOTL: digitalização de um serviço de transporte a pedido destinado ao transporte de pessoas com deficiência na cidade de Lisboa;
- MotionTag: monitorização da mobilidade de um grupo de cidadãos através de uma aplicação de smartphone.

Durante o ano de 2018 foram submetidas candidaturas a vários instrumentos de financiamento nacionais e comunitários sendo de destacar o arranque de atividades do primeiro projeto Europeu de Investigação e Desenvolvimento em que a CARRIS é parceiro (projeto Shift-2-MaaS) e a submissão de candidaturas a financiamento do POSEUR para dar continuidade ao processo de renovação da frota por veículos mais limpos e eficientes.



### 2.3. RELAÇÕES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

Em 2018, a CARRIS encontrava-se associada a um conjunto de entidades nacionais e internacionais, nomeadamente:

- ADFERSIT – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento dos Sistemas Integrados de Transportes
- AIP/CCI -Associação Industrial Portuguesa / Câmara de Comércio e Indústria
- APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa
- APMI - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial
- APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade
- APVGN – Associação Portuguesa de Veículo a Gás Natural
- Associação dos Bombeiros Voluntários de Lisboa
- Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Algés
- GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial
- IBBG- International Bus Benchmarking Group
- IPQ - Instituto Português da Qualidade
- ITS PORTUGAL - Associação Portuguesa para a Promoção de Sistemas e Serviços Inteligentes de Transporte

- ISQ- Instituto da Soldadura e Qualidade
- LISBOA E-NOVA - Agência Municipal Energia e Ambiente
- PRP - Prevenção Rodoviária Portuguesa
- UITP - Union Internationale du Transport Public
- TRANSPORLIS- Associação para a Exploração e Gestão dos Serviços de Informação de Viagens Multimodais da Área Metropolitana de Lisboa

A CARRIS manteve, em 2018, a sua participação, de forma ativa, em grupos de trabalho e fóruns internacionais, promovendo a partilha de práticas essenciais para o incremento do seu negócio, bem como a importação de medidas e práticas que potenciam a sua responsabilidade empresarial, interna e externa. Durante o ano de 2018, promoveu-se uma revisão das entidades e grupos de trabalho em que a CARRIS se fazia representar, com o objetivo de focar os recursos, isto é, reduzir o número de entidades mas assegurar uma presença assídua e uma adequada interpretação e partilha de informação nos grupos considerados prioritários. Assim decidiu-se que a CARRIS iria focalizar a sua presença internacional através da:

- UITP - “Union Internationale du Transport Public”, que constitui o maior agrupamento internacional de empresas e instituições ligadas aos transportes públicos. A participação da CARRIS engloba-se agora na presença num grupo de Comissões, mas onde se pretende assegurar a assiduidade dos membros das Direções da CARRIS relevantes para cada área, designadamente:

- Bus Committee;
- Information, Technology & Innovation Committee;
- Light Rail Committee;
- Marketing and Product Development Commission;
- Policy Board;
- Benchmarking Group da UITP.

- IBBG – “International Bus Benchmarking Group”, criado em 2004 e do qual a CARRIS faz parte desde 2006, é um grupo de 16 operadores de transportes públicos que partilham informação detalhada das suas atividades num quadro de confidencialidade dentro do grupo. As atividades são coordenadas por uma equipa especializada do Centro de Investigação do Imperial College - London e tem permitido uma partilha de informação específica à escala mundial e o conhecimento e interiorização de práticas e benefícios explicitados pela própria metodologia “Benchmarking”. Ao longo do ano de 2018 a CARRIS continuou a melhorar de forma significativa os seus níveis de recolha e disponibilização de informação no quadro do IBBG, continuando a aumentar a sua taxa e prontidão nas respostas às questões colocadas no fórum. Ainda em 2018, o Presidente do Conselho de Administração da CARRIS assumiu igualmente a presidência rotativa do IBBG, pelo período de um ano, desenvolvendo essas funções desde junho de 2018. Em 2019, a empresa continuará a dar continuidade a este trabalho, aprofundan-

do não só a participação da CARRIS nos mecanismos do IBBG mas também procurando diligenciar uma maior partilha de informação e exploração da informação do IBBG nas várias áreas da empresa.

Para além das participações supra mencionadas, a CARRIS pretende reforçar a sua presença internacional em projetos de investigação, desenvolvimento e inovação na área dos transportes. Após o trabalho de posicionamento iniciado em 2017 a CARRIS apresentou várias candidaturas a projetos Europeus durante o ano de 2018, designadamente nos instrumentos financeiros Horizonte 2020, Shift-2-Rail e Mecanismo Interligar a Europa. Entre estas candidaturas, algumas ainda em fase de apreciação, destaca-se o facto de ter sido aprovado um projeto, que se iniciou em dezembro de 2018, na área de mobilidade como um serviço, cuja participação da CARRIS será financiada a 100% pela Comissão Europeia via parceria Shift-2-Rail. Para além disso, destaca-se a forte presença da CARRIS no principal evento de sistemas de transportes inteligentes da UITP – o IT-TRANS – que decorreu em Karlsruhe em Março de 2018 e a realização de diversas ações de comunicação e benchmarking com os principais players internacionais na área dos transportes públicos.

De notar ainda que a CARRIS recebe continuamente solicitações para visitas de instituições internacionais. Não sendo possível por motivos operacionais dar resposta a todas as solicitações, destacam-se as visitas organizadas com a RATP de uma delegação liderada pelo Ministério do Ambiente da Polónia e da Cidade de Daegu na Coreia do Sul.



### 3.

# RISCOS E OPORTUNIDADES

- 3.1. Combate à corrupção
- 3.2. Segurança (*Security*)
- 3.3. Segurança de Exploração (*Safety*)



carris 



No seguimento da adaptação do Sistema de Gestão Integrado (SGI) a novos referenciais internacionais (nomeadamente a ISO 9001:2015 e a ISO 14001:2015), em 2018 foi implementada uma metodologia para a análise de riscos e oportunidades, transversal a toda a organização. Esta metodologia tem como finalidade a criação e proteção de valor na empresa, contribuir para a melhoria do desempenho e a concretização dos objetivos definidos. Pretende-se identificar fatores em todos os processos e atividades, que possam constituir riscos e oportunidades, de forma a permitir a sua análise e decisão sobre os mesmos.

De facto, a Organização integra na sua gestão estratégica e operacional o pensamento baseado no risco, com vista a determinar os fatores suscetíveis de provocar desvios aos seus objetivos e aproveitar ao máximo as oportunidades que surgem. Para tal estão definidas metodologias de forma a efetuar a avaliação e gestão dos riscos de todas as atividades da empresa, a vários níveis funcionais.

Em 2018, foi definida a norma interna que estabelece a metodologia para a análise de riscos e oportunidades, incluindo a identificação e avaliação dos riscos e oportunidades, bem como a determinação das ações para tratamento dos mesmos. A determinação e avaliação de riscos e oportunidades é efetuada, numa primeira fase, a nível macro, identificando riscos e oportunidades com impacto potencial na estratégia e cumprimento dos objetivos definidos para a Empresa. Posteriormente, é efetuada a mesma análise por processo, aumentando o nível de detalhe em cada processo e/ou atividade da CARRIS, sempre que se justifique.

A avaliação dos riscos é efetuada, de acordo com uma escala de 1 a 3, face à probabili-

dade 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)

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

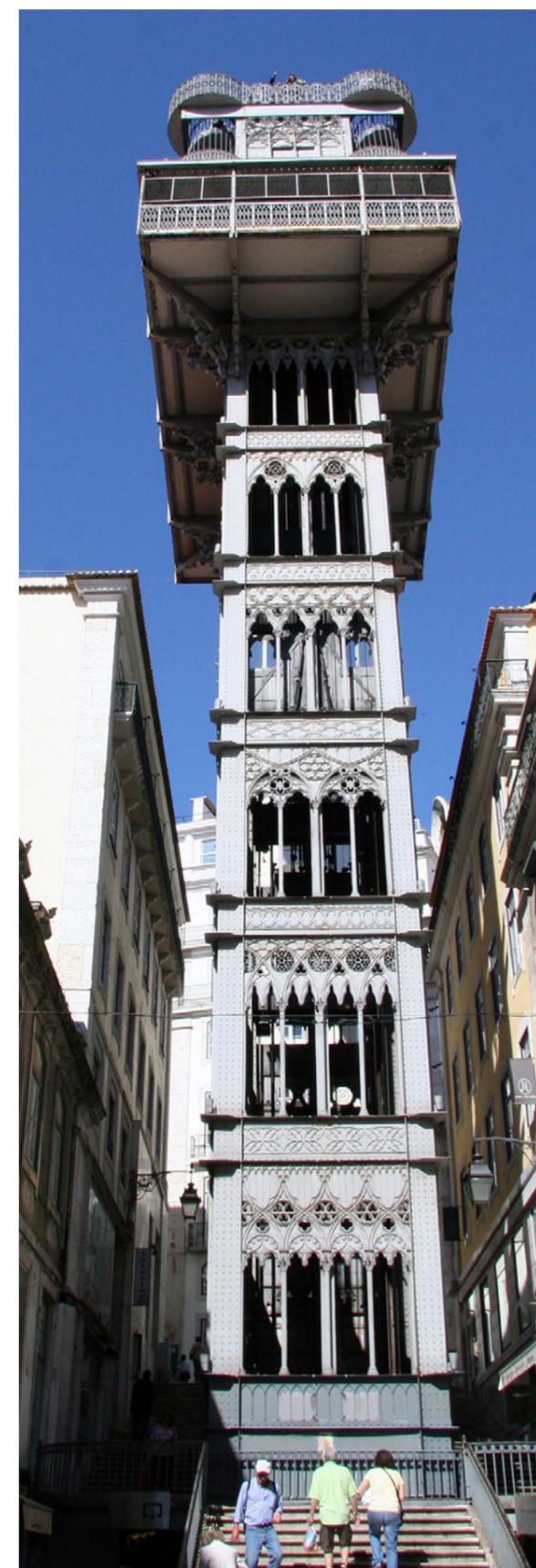
A determinação de riscos e oportunidades é revista com uma periodicidade de atualização idêntica à do ciclo de revisão do SGI ou sempre que ocorra uma das seguintes situações:

- Alteração da estratégia ou Política do SGI da CARRIS;
- Alterações no quadro do acionista da CARRIS;

- Alteração de atividades e/ou serviços da Empresa;
- Criação de novas infraestruturas ou mudança da sua localização;
- Resultados de auditorias.

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

De facto esta situação contribuiu para uma frota envelhecida e desatualizada face às novas tecnologias existentes, mais amigas do ambiente, representando um risco potencial face a possíveis alterações legislativas relacionadas com as alterações climáticas e restrições da qualidade do ar, com repercussões na capacidade de resposta e na oferta de serviço. De forma a responder a este risco, a CARRIS iniciou um processo ambicioso de renovação de grande parte da sua frota, optando pela substituição de viaturas a diesel por viaturas a gás natural e 100% elétricas, representando um investimento financeiro de grande dimensão, para o qual a empresa recorreu a fundos comunitários. Salienta-se que no final de 2018, iniciou-se a receção de parte destes veículos, alguns deles já em operação desde dezembro.





### 3.1. COMBATE À CORRUPÇÃO

A CARRIS reconhece como boa prática societária o enquadramento da comunicação de irregularidades. Numa perspetiva de prevenção, é assumida a transparência como um princípio de conduta, disponibilizando informação precisa sobre as suas políticas, práticas e processos operacionais. Como principal medida de combate à corrupção tem sido adotada uma postura preventiva e proactiva na vigilância e deteção de situações de fraude e corrupção, quer pela via da sensibilização dos colaboradores, quer pela difusão de normativos internos que assegurem e promovam comportamentos profissionais éticos, nomeadamente o Código de Ética, o Plano e o Relatório de Execução Anual de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, publicados no seu site [www.carris.pt](http://www.carris.pt).

Durante o ano de 2018, foi realizada uma visita pedagógica pelo Conselho de Prevenção da Corrupção à CARRIS na presença de todos os dirigentes e responsáveis pelas diversas Unidades Orgânicas com o propósito de incre-

mentar na cultura da empresa a importância da existência e utilização do plano de prevenção de riscos de corrupção.

Ao longo do período em análise, foi concretizada a auditoria aos processos de fiscalização e controlo dos títulos de transporte e iniciada a atualização do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, Corrupção, Infrações Conexas e Conflitos de Interesses. Foram, ainda, efetuadas ações de follow-up da implementação das recomendações decorrentes dos relatórios de auditorias anteriores, como é o caso da auditoria aos processos de prestação de contas dos Tripulantes, ao sistema de abastecimento e consumo de gasóleo e ao sistema de controlo de acessos nas estações da CARRIS.

Importa destacar igualmente a atividade de acompanhamento de auditorias externas realizadas por órgãos de fiscalização. Foram, assim, submetidas a avaliações de riscos nove Direções/Gabinetes da CARRIS (correspondente a 56% do total), conforme diretrizes definidas no Plano de Prevenção de Riscos e Infrações Conexas.



### 3.2. SEGURANÇA (SECURITY)

No decorrer do ano de 2018 a CARRIS procedeu à implementação de várias medidas que potenciam a Segurança, nas suas várias vertentes, quer das suas instalações, quer dos colaboradores, fornecedores e clientes que destas usufruem, nomeadamente:

- Introdução de regras mais restritas no controlo de acessos, em ligação com o prestador de serviços de Segurança Privada (em finais de dezembro de 2018 procedeu-se à substituição de prestador de serviços nesta área, decorrente de concurso lançado em setembro de 2017), a prosseguir em 2019;
- Operacionalização de ações de articulação e de intervenção junto de Entidades ligadas à Segurança (Bombeiros, Serviços de Proteção Civil ou Forças Policiais) de modo a preservar condições de segurança de pessoas e infraestruturas, de acordo com os requisitos legais;
- Renovação de sistemas automáticos de deteção de incêndios (a prosseguir em 2019);
- Controlo e renovação de equipamentos de primeira intervenção, no domínio da segurança contra incêndios;
- Desenvolvimento e atualização das Estruturas de Emergência das várias instalações, levando-se a efeito vários exercícios / simulacros, bem como a preparação de outros, a implementar em 2019;
- Articulação estreita com o Regimen-

to de Sapadores Bombeiros de Lisboa – RSB, que tem sido evidenciada pela continuidade da realização de visitas técnicas dos operacionais do RSB a instalações da Empresa, com o propósito de dar a conhecer os vários tipos de veículos e instalações da CARRIS;

- Ações de formação ministradas, no domínio da Segurança, junto de colaboradores da CARRIS, com especial enfoque na divulgação dos Planos de Emergência Internos (aprovados pela ANPC);
- Prosseguimento da renovação e da manutenção dos sistemas de Videovigilância quer embarcados (com grande renovação na frota de elétricos) quer de instalações fixas;
- Ampliada e reforçada a retenção de imagens de videovigilância, correspondendo assim aos compromissos assumidos pela Empresa junto das Autoridades Policiais e das Autoridades Judiciais;
- Realização, nas instalações da CARRIS (Estação da Musgueira), de ações de formação da Unidade Especial de Polícia, simulando atuações de abordagem a autocarros com existência de reféns e com descatos graves a bordo. Tais formações contribuem para que os agentes daquela unidade especial estejam habilitados, em caso de necessidade, a abordarem os autocarros, em serviço público, que eventualmente sejam alvo deste tipo de cenário, tendo sido fornecidas informações relativas ao funcionamento técnico dos veículos.



### 3.3. SEGURANÇA DE EXPLORAÇÃO (SAFETY)

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

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

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

- Contactos com as entidades externas de supervisão da segurança, designadamente, Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT, I.P.) para definição das matérias a comunicar a estas entidades;
- Acompanhamento da atividade operacional dos modos Autocarro e Elétrico, verificando a existência de eventuais incidentes ou acidentes, analisando-os para que sejam identificadas eventuais ações de melhoria que contribuam para um sistema cada vez mais seguro, bem como sobre a forma como as normas e regulamentos em vigor são cumpridos;

- Elaboração, do plano anual de segurança para 2018 de acordo com os requisitos estabelecidos pelo IMT bem como os respetivos indicadores de controlo. Para o efeito, foram identificados os riscos associados à atividade, as possíveis causas dos mesmos, as potenciais consequências e a forma de mitigação das mesmas;
- Articulação com as forças de segurança, em particular com a PSP, a proteção em eventos especiais e intervenções excecionais, no âmbito da exploração, bem como a articulação com as mesmas entidades, no que se refere à adoção de medidas de dissuasão em determinadas zonas da cidade e em determinados horários/viagens, em que tal se justifique, do ponto de vista da segurança da exploração, em particular, dos Clientes, dos Tripulantes e do Material Circulante.

## 4. PARTES INTERESSADAS

- 4.1. Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes
- 4.2. Colaboradores
- 4.3. Clientes
- 4.4. Fornecedores
- 4.5. Comunidade
- 4.6. Entidades Institucionais
- 4.7. Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT)



carris



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

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

- Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes
- Colaboradores
- Clientes

- Fornecedores
- Comunidade
- Entidades institucionais
- Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT)

Para cada Parte Interessada foram identificadas as que se revelam críticas e respetivos mecanismos de envolvimento. O processo de envolvimento das partes interessadas encontra-se em fase de maturação.

Durante o período coberto pelo presente relatório não foram identificados casos de discriminação, nem queixas relativas a direitos humanos, uma vez que a CARRIS tem como premissa a não discriminação e respeito por todas as suas partes interessadas, seguindo os compromissos implícitos no Pacto Mundial das Nações Unidas, "Global Compact".

#### 4.1. ACIONISTA, CONCEDENTE E AUTORIDADE DE TRANSPORTES

A visão da Câmara Municipal de Lisboa, enquanto 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, o acionista tem apostado numa gestão de proximidade, confiando na gestão de topo e incentivando à melhoria das condições da empresa. Resultado desta nova estratégia é o início de um processo extenso de renovação da fota, assim como de recrutamento de novos Tripulantes e quadros técnicos, com vista a dotar a empresa de recursos para que seja viável a sua expansão.

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





## 4.2. COLABORADORES

A CARRIS pauta-se por ser uma empresa que reconhece que os seus colaboradores são o pilar crítico, para a sustentabilidade da empresa. Nesse sentido, a par da revitalização dos seus quadros, a empresa, em 2018, envolveu toda a estrutura, num Plano de Formação, com o objetivo de ter uma ferramenta que concorresse para a motivação e envolvimento dos seus colaboradores, em todos os processos críticos, numa lógica de melhoria.

Entende-se, que a responsabilidade é de todos, e para tal, há que criar condições que

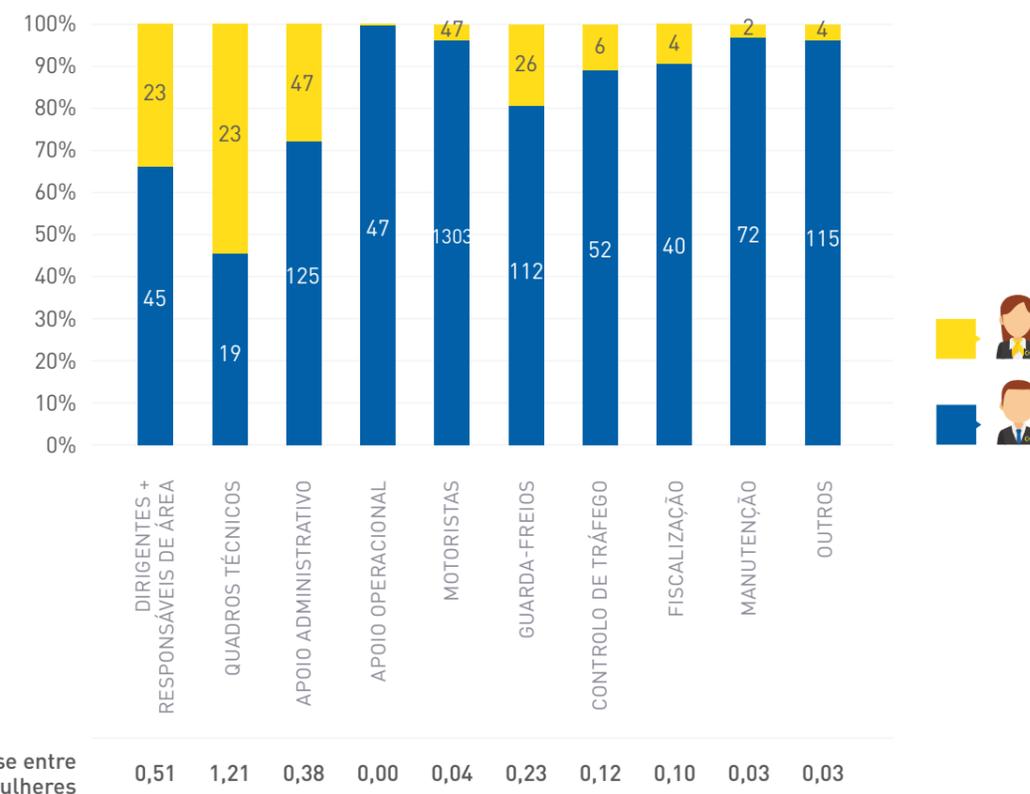
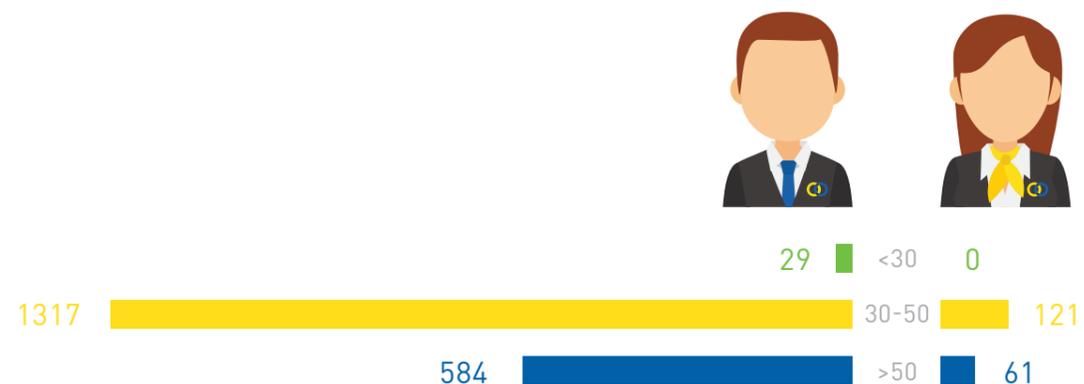
facilitem o envolvimento, de cada um, em que a CARRIS procura, continuamente, permitir que os seus colaboradores estejam capacitados das melhores competências para o feito.

Em 2018, foi possível, dar continuidade à trajetória de crescimento do efetivo de colaboradores. Com os processos realizados, quer ao nível do recrutamento, quer ao nível do esforço que a Empresa tem feito, na recuperação de colaboradores, que se encontravam em situação de baixa prolongada, o efetivo aumentou, nomeadamente ao nível do efetivo ao serviço, que registou um crescimento de 11,63%, face ao período homólogo.

### Número de Colaboradores



### Faixa Etária por Género



Rácio salário base entre homens e mulheres

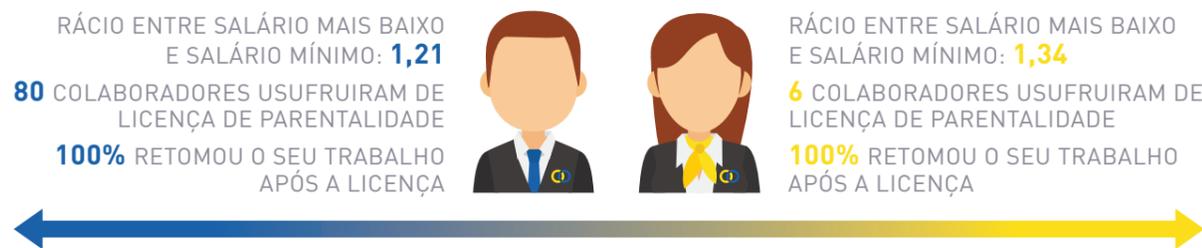
Em 2018, aplicaram-se instrumentos de regulamentação coletiva do trabalho, considerando-se repostos todos os direitos adquiridos, na sua totalidade, a partir de 1 de janeiro, dando, assim, cumprimento ao disposto no artigo 23º (Regime aplicável ao setor público empresarial) da Lei do Orçamento de Estado (LOE) 2018, Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro.

A CARRIS levou a cabo um processo de revisão dos Acordos de Empresa (AE), com cinco associações sindicais, que alcançou um acordo global entre a CARRIS e quatro Associações Sindicais, ficando as cláusulas com implicações pecuniárias, idênticas em todos os AE.

dos os colaboradores têm um contrato de trabalho, por tempo indeterminado, não havendo, qualquer situação de trabalho a tempo parcial.

As políticas da Empresa, ao nível da gestão dos seus colaboradores, pautam-se por permitir o acesso a condições de trabalho condignas, mantendo os eixos da responsabilidade social, para além do estatuído no Código do Trabalho, nomeadamente: remunerações acima do salário mínimo nacional, atribuição de um fundo de apoio social e de complementos de baixa por doença e na reforma, bem como acordos com entidades externas para promoção de condições especiais a colaboradores e familiares.

A CARRIS continua a ser uma empresa onde to-

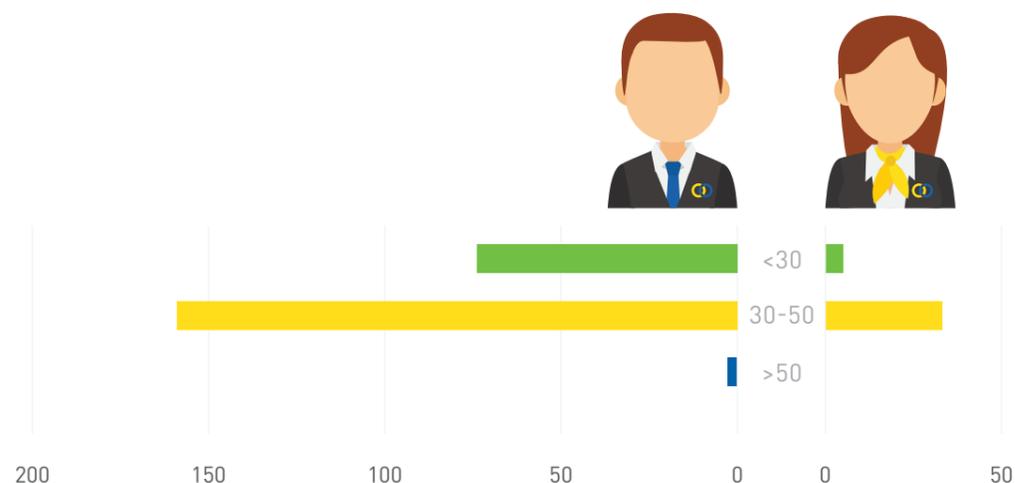


No sentido de potenciar os seus recursos humanos, a empresa desenvolveu diversas medidas:

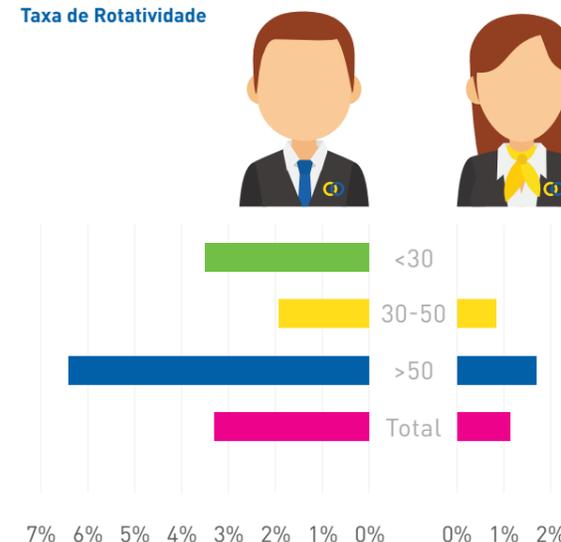
### Revitalização dos Quadros da CARRIS

A redução de efetivos, verificada no período 2011-2016, levou a que em 2018, a CARRIS desse continuidade à política de recrutamento, que, de forma progressiva, tem garantido a reposição do nível da oferta, da Empresa, nomeadamente, com a contratação de mais tripulantes (220) e oficiais (10), contribuindo, dessa forma para reequilibrar o efetivo necessário para a prestação do serviço público, contratualizado com a CML.

#### Admissões por Faixa Etária e Género



#### Taxa de Rotatividade



No ano em análise, realizou-se o levantamento de todas as situações a considerar em matéria de reconversão profissional, processo que se encontrava vedado pela Lei do Orçamento de Estado (LOE) desde 2011, tendo sido desbloqueado com a LOE 2018, o que permitiu reconverter 90 trabalhadores, para as categorias adequadas às funções que vinham desempenhando.

Tendo como eixo o pilar estratégico de Modernizar e Qualificar a Empresa, a CARRIS, em 2018, deu continuidade ao processo de recrutamento de Técnicos Superiores, com a integração de 19 colaboradores, tendo em vista contribuir para a melhoria da qualidade do serviço prestado, pois o know-how capitalizado, tem gerado mais valias, aos processos que a Empresa realiza.

### Incremento de Programas de Formação

A CARRIS assume a Formação e a Gestão do Conhecimento na organização como uma mais valia para o aumento e enriquecimento das competências dos seus colaboradores, no que compreende aos aspetos técnicos e comportamentais.

Em 2018 os programas de formação desenvolvidos, enquadraram-se nos programas definidos para a organização, ao nível dos seus pilares estratégicos, assumindo-se um desenvolvimento assente nas expectativas do cliente externo e interno.



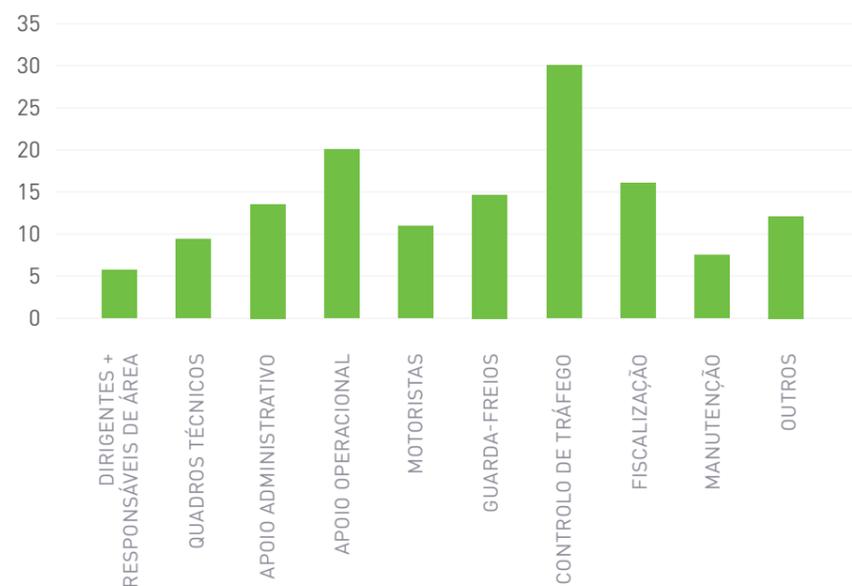
Foi dada continuidade à formação dirigida ao pessoal Tripulante, designadamente no que respeita às exigências legais para o exercício da função, nomeadamente a formação CAM (Certificado de Aptidão para Motorista), que envolveu 152 Tripulantes, na sua maioria Motoristas de Serviço Público. Para este grupo de colaboradores a formação estendeu-se, também, a ações que visavam um aumento da segurança de exploração, envolvendo a Prevenção de Acidentes, Práticas de Extintores e ações no âmbito da Segurança Pessoal e Preventiva.



Na formação dirigida à área operacional, destaca-se ainda a formação na Carreira 24E, com a reabertura desta linha, que ocorreu em abril de 2018.

No ano em análise, foram realizadas ações de formação inicial dirigidas a Motoristas de Serviço Público e Guarda-Freios que se traduziram em 62 278 horas de formação, realizadas internamente e em parceria com entidades externas.

**Média de horas de formação por categoria**



O ano de 2018 foi, também, marcado por formação dirigida para a área corporativa com projetos que envolveram:

- Transformação CARRIS: envolvendo Dirigentes e Responsáveis de Área,
- Segurança: de forma a incentivar a organização a uma cultura de segurança,
- Certificação de Competências Pedagógicas - Qualificação de colaboradores para reforço da equipa interna de formadores;
- Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, em colaboração com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, para obtenção do ensino secundário.

É de realçar os Encontros de Quadros, que se realizaram neste mesmo ano e que foram dedicados à partilha de projetos, das várias áreas da empresa, contando também com a participação de alguns especialistas em matérias relacionadas com a atividade da CARRIS. Estes eventos, têm contribuído para reforçar os valores e a missão da empresa, bem como imprimir a nova dinâmica cultural que se pretende viver na CARRIS, reforçando a aposta num futuro sustentável da Empresa, e na capacidade de os colaboradores fazerem face aos desafios definidos na estratégia.

#### **Avaliação de desempenho**

A CARRIS entende o processo de avaliação do desempenho (AD), como uma ferramen-

ta extremamente importante, na gestão de pessoas. Na Empresa, a AD tem como suporte o Regulamento de Avaliação do Desempenho (RAD), que está interligado com o Regulamento de Carreiras Profissionais (RCP), e engloba duas vertentes na gestão dos Recursos Humanos – a AD e as respetivas promoções/progressões.

Em 2018 foi aplicada a AD referente ao ano de 2017, sendo que as evoluções verificadas incidiram, essencialmente, na carreira dos Técnicos de Tráfego e Condução, que representa cerca de 85,7% do total de colaboradores do universo em causa.

Para a Empresa, esta ferramenta é entendida numa lógica de melhoria contínua e de reconhecimento dos seus colaboradores, o que permite à CARRIS manter o seu nível de excelência e assim, prestar um serviço de qualidade, ao cliente.

#### **Saúde e Segurança no Trabalho**

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

A Empresa manteve ao longo do ano de 2018 as consultas de Clínica Geral e Especialidade, Urologia e Psiquiatria, com impacto muito positivo no acompanhamento dos colaboradores. Manteve-se, igualmente, a vacinação gratuita da vacina da gripe, bem como os rastreios de Prevenção do Cancro da Próstata e da Diabetes/HTA.

Sendo as lesões osteoarticulares uma das

queixas mais frequentes dos trabalhadores CARRIS, com especial incidência, no pessoal Tripulante e no sentido de prevenir/melhorar tais situações, em 2018, deu-se continuidade à parceria com um Osteopata, disponibilizando, a área clínica, um espaço para consultas/tratamentos, tendo sido realizadas 744 consultas/tratamentos durante o ano. Iniciou-se no final de 2018 a disponibilização de consultas de Cessação Tabágica com o apoio da especialidade de psiquiatria, tendo sido realizadas 6 consultas.

Tentando contribuir de forma positiva para o combate ao absentismo, a CARRIS, manteve durante o ano de 2018 as consultas de avaliação médica aos trabalhadores com baixas externas prolongadas, por situação de doença, de forma a dar apoio no sentido de uma resolução rápida da sua situação clínica e alinhada com a estratégia da organização.

Ao longo de 2018, a CARRIS, realizou diversas visitas técnicas de avaliação às condições de trabalho, bem como, procedeu à investigação e análise de acidentes de trabalho. De cada intervenção de terreno de observação de postos de trabalho e de cada investigação de acidente de trabalho foram emitidos relatórios técnicos às respetivas hierarquias e aos responsáveis pela implementação das medidas preventivas/corretivas necessárias para a minimização dos riscos de Saúde e Segurança no Trabalho (SST).

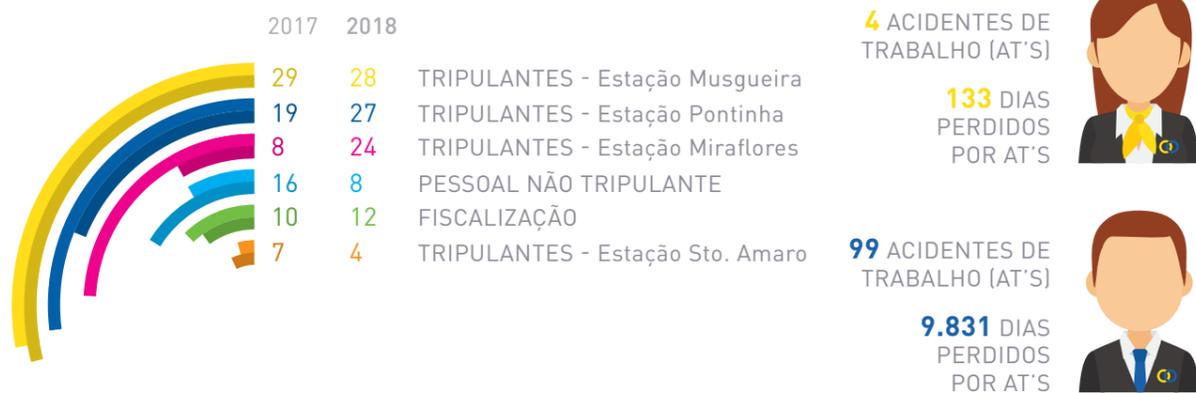
Foram desenvolvidas ações de Comunicação, de Sensibilização para a SST e aplicados os Questionários de Consulta aos Trabalhadores em matéria de SST.

Com vista à criação de uma cultura organizacional vocacionada à Segurança e Saúde no Trabalho, foram asseguradas 18 ações



de formação sobre as temáticas da Ergonomia e Prevenção de Riscos Profissionais. Estas ações foram especialmente vocacionadas aos formandos dos Cursos de Formação Inicial de Tripulantes e aos Controladores de Tráfego, tendo uma duração por módulo de 4 horas.

#### Acidentes de Trabalho



Pela análise estatística do total de 103 acidentes de trabalho, ocorridos ao longo de 2018, por área funcional, a maioria dos casos, envolve Tripulantes [83 acidentes de trabalho (80%)] espelhando assim a população dominante no universo CARRIS.

por quedas, escorregamentos ou tropeções (27%), 23 ocorreram nas deslocações de trajeto casa – trabalho-casa [(in itinere) (22%)], 19 acidentes apresentaram como causa as agressões (18%) e os esforços musculares representaram 12% do total de acidentes.

No que respeita à causalidade dos acidentes de trabalho em 2018, 28 foram motivados

#### Causas de Acidentes de Trabalho



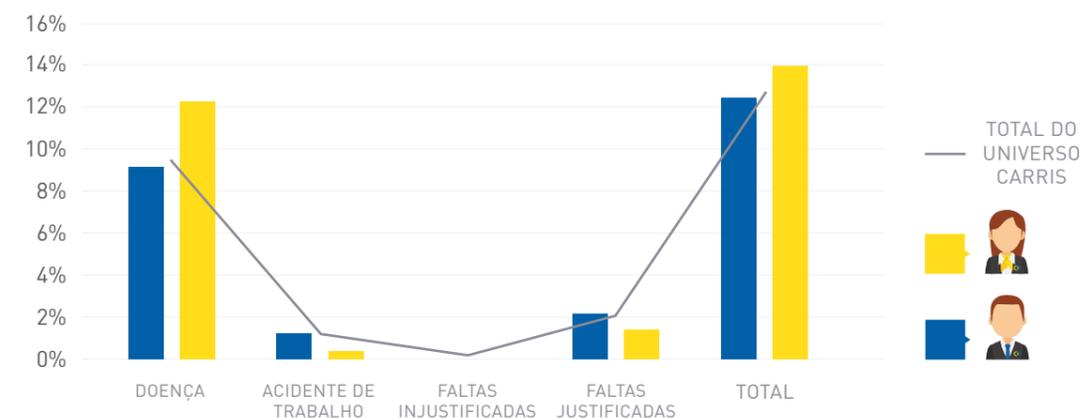
#### Absentismo

No ano em análise, a CARRIS, deu continuidade aos vários programas que tem vindo a desenvolver, ao nível do acompanhamento de situações de baixa prolongada, o que permitiu uma diminuição das horas de absentismo, por doença, ainda que marginal. A par, viu-se confrontada, com um ligeiro aumento no número de horas perdidas, por

acidente de trabalho. Assim, o indicador, na globalidade, inverte a trajetória dos anos anteriores, mesmo que de forma reduzida.

Quanto aos principais motivos de ausências ao serviço, sendo que apesar de continuarem a representar o maior peso no indicador, tal como já referido, a percentagem das ausências por doença, em 2018, regista um decréscimo face a 2017.

#### Taxa de absentismo



#### Envolvimento

Em 2018, a CARRIS consolidou a aposta no envolvimento dos colaboradores enquanto ponto de contacto primordial com os clientes e de promoção das boas práticas da empresa. É entendimento da empresa que colaboradores informados estão alinhados com a estratégia definida e reconhecem os objetivos globais da organização, dos quais derivam os objetivos de equipa e individuais. Desta forma, os colaboradores passam a ser os principais promotores da divulgação do investimento da empresa na melhoria contínua dos seus serviços e da relação dos clientes com a marca.

o envolvimento e valorização dos colaboradores, foram proporcionados vários momentos de partilha, formais e informais. Manteve-se a realização de reuniões periódicas com representantes de colaboradores, encontros temáticos e partilha de informações de cariz institucional, procedimental e lúdico, incluindo comunicados do Conselho de Administração, notas informativas na área dos Recursos Humanos, divulgação de passatempos e parcerias, convites para ações internas, ações de marca, entre outros temas de interesse.

No âmbito dos *soft benefits*, foram recebidas e avaliadas diversas propostas de parcerias, firmando-se protocolos com várias entidades - organizações de apoio a descendentes/



ascendentes dependentes, ginásios, serviços de telecomunicações e muitos outros serviços com condições vantajosas para os colaboradores da CARRIS e seus familiares.

Dos pedidos de apoio à divulgação externa, e de outras parcerias comerciais, resultou igualmente a oferta de convites para eventos culturais, desportivos e recreativos, distribuídos por via de passatempo interno.

No âmbito da promoção da saúde, foram dinamizadas duas ações expressivas: um rastreio visual e o evento Maio Mês Saudável 2018 que conjugou sessões de Ginástica Laboral, rastreios clínicos, uma sessão informativa sobre prevenção de doenças cardíacas, um pequeno-almoço saudável e uma caminhada. Ambas as ações foram realizadas com o apoio de vários parceiros externos.



A CARRIS apostou igualmente na divulgação interna das melhorias de serviço, comunicando as alterações/prolongamentos de percursos e horários de carreiras, ativação de novas carreiras e outras melhorias que contribuiriam para a mobilidade urbana. Houve, inclusive, alterações de serviço que vieram beneficiar as deslocações casa-trabalho dos colaboradores CARRIS, em particular os Tripulantes, de que foi exemplo o alargamento do funcionamento da carreira 748 ao sábado e domingo, que permite a ligação do centro da cidade de Lisboa à Estação de Miraflores, com maior rapidez.

Entre os diversos temas comunicados, considera-se relevante destacar os relacionados com campanhas de incentivo à utilização dos transportes públicos – Menos Carros, Mais CARRIS; com as questões ambientais – Poupança nos consumos de água; aquisição de carros elétricos para a frota de apoio, entre outros; e tópicos relacionados com a mobilidade na área metropolitana de Lisboa – inquérito sobre as deslocações dos colaboradores

CARRIS e ofertas especiais para experimentar os novos serviços de mobilidade partilhada em Lisboa. Foi também divulgada a chegada da nova frota de autocarros, adquiridos no âmbito do programa POSEUR, bem como as características vantajosas e inovadoras que acompanharam esta chegada: instalação de rede Wi-Fi gratuita em toda a frota, disponibilidade de tomadas USB, menos emissão de poluentes, sempre com foco na melhoria da oferta.



Em 2018, foi também o ano de reforçar as Boas Práticas junto dos Tripulantes, recordando um conjunto de ações que os profissionais desenvolvem no exercício das suas funções e que são fundamentais para a boa relação do cliente com a marca CARRIS e para um serviço de excelência.



A campanha interna de Boas Práticas contemplou a divulgação faseada de 8 mensagens-chave com foco em ações que promovem o bom serviço da CARRIS na cidade, utilizando para o efeito uma estrutura residente em cada uma das Estações. O lança-

mento de cada mensagem foi acompanhado pelo envio de e-mail e publicação nos portais internos com o mesmo conteúdo. A ação foi concluída com a entrega de um brinde evocativo das mensagens transmitidas.



### 4.3. CLIENTES

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

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

- Tarifários mais atrativos e equitativos
- Renovação da frota
- Contratação de pessoal tripulante
- Implementação de rede de bairros
- Expansão da rede de elétricos
- Melhoria da oferta e alargamento da rede
- Aumento da velocidade comercial

- Implementação de corredores bus de elevado desempenho
- Projetos Park & Bus
- Projetos Bike & Bus
- Nova aplicação móvel CARRIS
- Wifi gratuito
- Carreira emissões zero

#### Foco no cliente

A estratégia implementada em 2018 teve como base o despertar dos potenciais clientes para as escolhas de mobilidade e o exemplo a ser dado às gerações futuras, assim como, promover um novo posicionamento da marca, com a introdução de melhorias tecnológicas, de serviço e de atendimento ao cliente.

Em 2018, a CARRIS manteve o seu foco no cliente, tendo mantido os descontos aplicados no ano anterior. Por outro lado, foi dada continuidade à implementação de medidas de incentivo à utilização do transporte público, alargando o desconto de 25% sobre o preço da tarifa normal a todos os estudantes dos 13 aos 18 anos, e criado o cartão navegante escola, permitindo a mobilidade gratuita dos alunos do 1º ciclo com o próprio cartão da escola e prosseguiu-se com a melhoria dos níveis de oferta iniciando ainda o processo de alocação de novos veículos na frota. Todos estes fatores continuaram a revelar-se preponderantes para o aumento registado nos passageiros transportados com título válido.

#### Novas tecnologias

No decorrer do ano em análise, procedeu-se à instalação do sistema Wi-Fi em toda a frota, disponibilizando o acesso à internet, de for-

ma gratuita, a todos os clientes. Este foi um projeto estruturante, que vem demonstrar a modernidade e atratividade que um serviço de transporte público pode alcançar, promovendo uma otimização no aproveitamento do tempo de viagem dos seus clientes, assumindo assim cada vez mais vantagens face à utilização de transporte individual em cenário urbano.

Ainda no seguimento da aposta na modernização da empresa, em março de 2018, foi lançada publicamente a nova APP CARRIS, com informação em tempo real, possibilidade de planear viagens, pesquisar percursos e/ou carreiras, otimizando a gestão do tempo individual dos seus utilizadores. A disponibilização de tempos de espera é hoje muito relevante na otimização que os clientes fazem da utilização dos serviços da CARRIS. Esta aplicação é uma forma de aproximação ao cliente, fornecendo uma ferramenta bastante útil para quem utiliza a CARRIS no seu dia-a-dia e gosta de gerir bem o seu tempo. Além de ter a informação de carreiras em tempo real, alertas/notificações e planeamento de percursos, esta aplicação permite ainda saber qual a paragem mais próxima do utilizador.

#### Aumento da oferta ao Cliente

No ano de 2018, a CARRIS voltou a registar um aumento na Oferta, para o qual contribuiu:

- a reativação da carreira 24E da rede de Elétricos (Campolide – Camões),
- o aumento de oferta aos fins-de-semana (a carreira 748 passou a funcionar aos sábados e domingos, a 753 passou a funcionar aos sábados, a 723 e a 729 foram reforçadas ao sábado),
- vários reforços nas carreiras da rede (a título de exemplo, a carreira 723 pas-



sou a ter um novo horário noturno, a 720, 760 e a 727 tiveram um prolongamento de percurso).

Ainda no seguimento das melhorias adotadas pela empresa, por forma a melhor corresponder às necessidades dos clientes, foram criadas novas paragens, algumas por resposta a solicitações apresentadas pelos clientes, assim como reformulada a rede de oferta, face aos constrangimentos por motivo de obras, ou por conclusão das mesmas.



## Comunicação Estratégica

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

2018 foi o ano de consolidar a comunicação e imagem da marca. A CARRIS apostou numa comunicação mais próxima, transparente e antecipada, com maior dinâmica de divulgação, focada na segmentação e eficácia.

Com o objetivo de desmistificar o transporte público, contribuindo para a mobilidade integrada na cidade, foram lançadas campanhas de sensibilização e divulgação, dirigidas a clientes atuais e potenciais. Destacam-se alguns dos momentos mais significativos de comunicação desenvolvidos ao longo do ano:

- Menos Carros, mais Carris: campanha multimeios, especialmente centrada nos canais digitais, que incidiu na promoção da utilização dos transportes públicos e nos valores transmitidos entre gerações, para incentivo à utilização dos transportes;
- Chegada dos novos autocarros: campanha informativa sobre a chegada da nova frota, acompanhada pela divulgação, nas redes sociais, das vantagens e benefícios da renovação da frota e dos

novos veículos;

- Carro do Ano 2019, CARRIS: campanha de cariz aspiracional que destaca as principais e mais estruturantes melhorias implementadas pela CARRIS para melhor servir o seu cliente e a cidade. Desafia os que vivem, visitam ou trabalham em Lisboa a dar o seu contributo para a mobilidade na cidade e, sempre que possível, optem por soluções de transporte público e partilhado nas suas deslocações diárias;
- Reativação da carreira de elétricos 24E: ação de ativação e divulgação. O dia 24 de abril marcou o regresso da carreira 24E às ruas de Lisboa, numa viagem entre a Praça Luís de Camões e Campolide. Este regresso evidencia a aposta da CARRIS na expansão da rede de elétricos e na melhoria do serviço prestado. Para comemorar o início da exploração da 24E, as viagens foram gratuitas nos dias 24 e 25 de abril, onde foram distribuídas flores a todos os clientes nesses dias.

A informação foi reforçada junto dos clientes, colaboradores e zonas da cidade onde as alterações e melhorias tiveram maior impacto. As palavras-chave foram o envolvimento dos players e a identificação dos touch points mais relevantes, em cada momento de comunicação. Foram criados novos formatos, com destaque para suportes de grande visibilidade colocados em zonas de intervenção na infraestrutura dos elétricos.

Para garantir uma maior aproximação ao cliente e uma maior eficácia na informação, a CARRIS delineou a sua estratégia de comunicação com enfoque nos meios digitais,

nomeadamente na utilização do Site, Facebook e Instagram. Durante o ano de 2018 foram publicadas cerca de 320 notícias e/ou alterações de serviço no Site, meio onde se registaram, ao longo do ano 2018, cerca de 1,6 milhões de utilizadores e mais de 3,6 milhões de sessões. Já no Facebook registaram-se um total de 15.313 seguidores e no Instagram cerca de 2300.

Outro momento marcante foi o incentivo à utilização dos transportes e do espaço público, em articulação com outras entidades, de que são exemplo a Semana Europeia da Mobilidade, em parceria com a CML, e o projeto piloto de Transporte Público Flexível, em parceria com o operador myTaxi.

De referir que a parceria com a empresa Mytaxi concretizada com a oferta de um produto de transporte público flexível na cidade de Lisboa denominado por “mytaximatch CARRIS”, visa proporcionar aos participantes de grandes eventos uma alternativa de mobilidade mais ajustada. Este modelo já foi testado nos eventos Rock in Rio e Web Summit com resultados muito positivos para ambas as empresas, bem como ao nível do feedback recebido pelos clientes que utilizaram este serviço.

## Envolvimento com o cliente

Por forma a envolver os clientes na atividade da CARRIS são aplicados, anualmente, questionários de satisfação do cliente. Estes permitem por um lado avaliar a satisfação face ao serviço prestado, e por outro recolher sugestões/opiniões acerca do que esperam ver melhorado.

A CARRIS obteve, em 2018, um índice de Satisfação de Cliente (ISC) de 6,83 (numa escala de 1 a 10). A Acessibilidade (7,70) e o

Apoio ao Cliente (7,36) foram os fatores com os quais os Clientes se encontram mais satisfeitos, e a Informação (7,27), a Oferta de Serviço (6,86) e o Tempo (5,96) os que apresentam um índice de Satisfação dos Clientes mais baixo. Os principais aspetos a melhorar identificados pelos Clientes foram os Tempos de espera, Horários de funcionamento mais alargado e novos percursos.

O sistema de Reclamações e Sugestões da CARRIS é outra via para o contacto permanente com os Clientes, procedendo-se à análise e resposta a todas as reclamações, com vista à melhoria contínua do serviço prestado ao cliente. Em 2018 foram rececionadas 9708 comunicações, sendo que 4270 foram reclamações de serviço, 1413 queixas de pessoal, 3897 pedidos e sugestões e 128 elogios a pessoal e/ou serviço. Denota-se um aumento na ordem dos 46% relativamente às comunicações registadas em 2017.

O aumento de interações foi especialmente relevante nas categorias de “Pedido de Informação” e “Elogios”, muito relacionadas com as implementações realizadas até ao momento, na área de atendimento. Assistiu-se a um aumento dos canais de interação com o cliente, com uma grande aposta nas redes sociais, que permitiram o reconhecimento dos clientes enquanto meios de exposição e interação positiva com a empresa e parte central na dinâmica de conhecimento das suas necessidades.

Em 2018, foi mantida a estratégia no reposicionamento conceptual do canal de reclamações, procurando assim introduzir uma nova dinâmica e rapidez na integração destas informações na gestão diária das várias áreas da empresa e conseqüentemente em ações de melhoria contínua, bem com agilizar os



processos e dar resposta em tempo útil às necessidades evidenciadas neste canal.

Foi, também, lançado um concurso para uma nova plataforma de gestão do cliente bem como concurso de recursos humanos para reforço da equipa de atendimento telefónico e redes sociais.

O projeto de análise da rede de vendas iniciado no último trimestre de 2017, teve em 2018 o seu pleno desenvolvimento com vista a cumprir o objetivo de desenhar um modelo de transformação e proximidade de forma a ir ao encontro das necessidades atuais e futuras dos clientes do sistema de mobilidade. Foi realizado um diagnóstico da rede existente, procedimentos e fluxos e criado um business case e roadmap de implementação de um modelo futuro que visam dar uma dinâmica diferente a esta área, melhorando a eficácia da rede, promovendo o aumento das vendas e melhorando a qualidade do serviço prestado ao cliente.

Com esse roadmap definido foram implementadas as principais quickwins identificadas, com alteração de procedimentos e funções em vigor, com vista a concretizar ganhos de eficácia na rede de vendas e, servir cada vez melhor o cliente.

Destaca-se, ainda, como momentos marcantes do ano de 2018 na rede de vendas:

- Emissão de faturas certificadas desde 15 de janeiro nos postos de venda CARRIS de acordo com a Portaria 363/2010;
- Receção do pagamento voluntário de coimas nas lojas CARRIS;
- Implementação da campanha “Passe

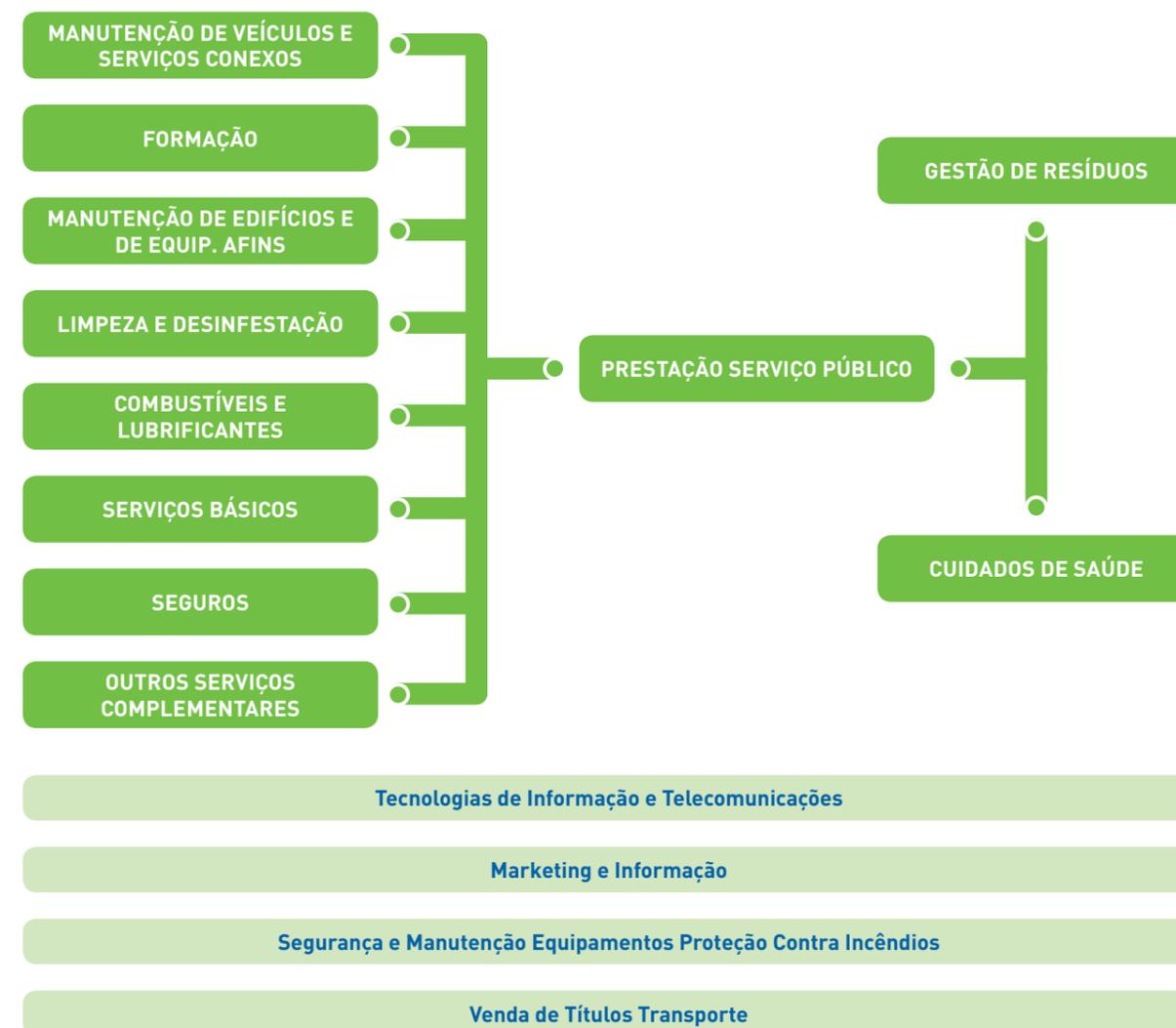
a Passe”, lançada pela Área Metropolitana de Lisboa a 19 de setembro, no âmbito da Semana Europeia da Mobilidade, que visou promover a adesão ao sistema de transporte público para novos clientes entregando um voucher que permitiu a oferta do 2º mês do carregamento do passe a clientes que no período da campanha tenham requisitado o cartão Lisboa VIVA;

- Criação de serviços de transporte dedicado e adaptado a eventos específicos ou criação de pacotes de títulos adaptados às necessidades dos eventos com desconto associado, com vista a melhorar a oferta, facilitar a aquisição e promover a utilização do transporte público em grandes eventos. A referir como exemplos o Festival da Eurovisão, Festival NOS Alive, Rock in Rio, Super Bock Super Rock e Web Summit Lisboa.

A CARRIS segue as recomendações e legislação, nomeadamente no que se refere à proteção de dados. O ano de 2018 foi o ano de mudança neste âmbito com a entrada em vigência do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), em 25 de maio de 2018. A CARRIS, participou em ações de formação neste âmbito, realizou um primeiro levantamento das situações que merecem alteração para ficarem em conformidade com o RGPD e procedeu à nomeação de um EPD, tendo notificado a Comissão Nacional de Proteção de Dados dessa situação, dando-se início à implementação de diversas medidas.

#### 4.4. FORNECEDORES

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



Para a aquisição de bens, serviços e empreitadas de obras públicas, a CARRIS aplica o Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação, tendo-se verificado, em 2018, a continuação dos trabalhos destinados a garantir um maior rigor ao nível da qualificação dos fornecedores, seja através de métodos de avaliação da capacidade técnica e financeira mais exigentes, seja através da utilização de um modelo de avaliação documental mais crítico.



A CARRIS, através das suas áreas de Aproveitamento e Contratação, e em estreita colaboração com as restantes áreas da Organização, tem vindo a desenvolver esforços de forma a incorporar, nas suas atividades:

- A Estratégia Nacional para as Compras Públicas Ecológicas 2020 (ENCPE 2020), a qual foi aprovada através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 38/2016, de 29 julho de 2016 e visa estimular a adoção de uma política de compras públicas ecológicas.

O seu propósito essencial é o de se constituir como um instrumento complementar das políticas de ambiente, concorrendo para a promoção da redução da poluição, da redução do consumo de recursos naturais e, por inércia, do aumento da eficiência dos sistemas.

Por esta razão, a ENCPE 2020 privilegia o foco na definição de especificações técnicas para um conjunto de bens e serviços prioritários para os quais já se dispõe de critérios GPP (Green Public Procurement) da União Europeia, os quais serão adaptados por grupos de trabalho multidisciplinares e de forma faseada, ao mercado nacional.

Nos objetivos da ENCPE 2020 enquadra-se, entre outros mas com maior relevância, a aquisição dos autocarros a gás natural e com propulsão elétrica.

- A iniciativa Compromisso para o Crescimento Verde (CCV), a qual foi aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 28/2015 de 30 de Abril de 2015.

Das linhas de ação definidas no âmbito desta iniciativa destacam-se a estimulação de alterações comportamentais do Estado, dos cidadãos e das empresas, de forma a promover a integração de critérios ecológicos nos Contratos Públicos e melhoria das práticas da contratação pública no sector da construção, tendo em conta o desenvolvimento de novas abordagens, produtos de mercado e processos produtivos orientados para o eco-design e para a eficiência de recursos.

No que se refere à 1.ª linha de ação referida, a CARRIS continuou, em 2018, a incluir em processos de aquisição, essencialmente de bens relacionados com as tecnologias de informação e comunicação (equipamento informático) de critérios de poupança de energia, através da exigência de equipamentos com símbolos como o Rótulo Ecológico Europeu ou a etiqueta Energy Star.

No que se refere à 2.ª linha de ação referida, a CARRIS encontra-se a dar os primeiros passos no sentido de uma maior sensibilização, numa temática, e com um enquadramento exigente, quer do ponto de vista técnico quer do ponto de vista de recursos financeiros.

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

Para esse efeito, a CARRIS tem como objetivo, durante o ano de 2019, acompanhar os resultados dos trabalhos da Subcomissão Técnica da Sustentabilidade que são suportados e coordenados pelo ONS APEE - Organismo de Normalização Sectorial da Associação Portuguesa de Ética Empresarial.

A CARRIS, enquanto empresa de referência na atividade do serviço público de transporte rodoviário, está empenhada, de acordo com as políticas de redução da pegada ecológica definidas pela UE para os Estados Membros, entre eles Portugal, em criar um sistema energético sustentável, concorrencial, seguro, contribuindo de forma ativa para a descarbonização do setor dos transportes, que, em colaboração com os fornecedores deve ser acelerada, e para a redução das emissões de gases com efeito de estufa e de poluentes para taxas nulas até meados do século XXI. Para o efeito, a CARRIS finalizou a aquisição de 165 autocarros movidos a gás natural e 15 autocarros elétricos, promovendo a criação de emprego, do crescimento e do investimento. A título exemplificativo a CARRIS continuou, em 2018, a política já desenvolvida em 2017, de inclusão de cláusulas nos seus Cadernos de Encargos que protegem a saúde, a higiene e bem-estar dos passageiros e trabalhadores, recolhendo, para esse efeito, contributos das áreas da Organização responsáveis por essas temáticas.

No âmbito do processo de alteração organizacional a que a CARRIS esteve sujeita nos últimos anos, continuaram em 2018, os trabalhos de reformulação do processo de avaliação de fornecedores, o qual se pretende ver concluído durante o ano de 2019, prevendo-se a sua inclusão no novo modelo de Enterprise Resource Planning (ERP) em desenvolvimento na CARRIS.



## 4.5. COMUNIDADE

A CARRIS atua de diversas formas na comunidade local. Na perspetiva da prestação de serviço, fazem parte da comunidade clientes e potenciais clientes que a CARRIS impacta com o seu negócio. Face à estratégia delineada para a empresa, a relação com as Juntas de Freguesia, principais representantes das comunidades locais, foi intensificada, por forma a responder às necessidades desta parte interessada. A CARRIS pretende reforçar a oferta de transporte público em determinados locais da cidade, quer para servir os residentes e visitantes, quer para servir o comércio e restantes serviços da comunidade. Exemplo deste reforço é a rede de carreiras de Bairro, com implementação prevista entre 2017 e 2020, que pretendem melhorar o serviço de proximidade em determinados pontos da cidade, facilitando a mobilidade local e o acesso a comércio e serviços.

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

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

Da relação com a Câmara Municipal de Lisboa, entre outras sinergias, resultou o apoio à divulgação de diversos eventos e ações de interesse público, cultural e recreativo. Neste âmbito, a CARRIS gere ao longo do ano di-

versas parcerias externas. Esta é uma forma de potenciação dos parceiros e de promoção do próprio transporte público como primeira escolha de deslocação. Esta sinergia traz como contrapartida para a CARRIS a oferta de bilhetes/convites que são posteriormente encaminhados para passatempos externos, premiando os clientes.

Entre as várias ações de cariz cultural, de proximidade com a comunidade, refere-se a comemoração do Dia da Poesia, em março de 2018. A Junta de Freguesia da Estrela, com o apoio da CARRIS, proporcionou um encontro inesperado com a poesia, pela expressão de diferentes atores que, como uma verdadeira “Brigada da Poesia”, percorreram ruas, jardins, espaços comerciais e carreiras da CARRIS

No que se refere às comunicações com a comunidade, no decorrer do ano de 2018, a CARRIS rececionou 6 ocorrências relacionadas com ruído exterior, emissões poluentes e/ou derrames exteriores. Qualquer uma das situações reportadas foi enviada à respetiva área interna para análise e resolução. A empresa continuará a acompanhar a evolução destas reclamações, de forma atenta, e a dar resposta e resolução num prazo de resposta célere.

### Solidariedade Social

Na vertente da intervenção e responsabilidade social, a CARRIS, mais uma vez, promoveu a ação do Elétrico de Natal, que esteve, em 2018, associada à Operação Nariz Vermelho, tendo o preço individual de cada viagem sido convertido num donativo para esta Instituição. Foram mobilizadas cerca de mil crianças de mais de 30 escolas de Lisboa e arredores. Os fundos angariados com esta iniciativa foram entregues na sua totalidade à Nariz Verme-

lho, tendo assim a CARRIS contribuído para o desenvolvimento da sua ação no período festivo do Natal junto das crianças necessitadas de apoio nos hospitais.

Destaca o apoio da CARRIS à iniciativa “Heat The Street”, ação promovida desde 2015, que tem por objetivo disponibilizar em tempo real peças de roupa no espaço público da cidade (Avenida da Liberdade), em que todos os cidadãos são convidados a levar peças de roupa que queiram dispensar e colocar em exposição para recolha daqueles que necessitem. A CARRIS apoiou esta iniciativa, disponibilizando o carregamento gratuito de:

- 60 cartões carregados com 2 viagens CARRIS/METRO
- 150 cartões carregados com 1 viagem CARRIS/METRO,

a atribuir a todas as pessoas que se mobilizassem para este evento, quer para disponibilizar roupa, quer para a recolher para consumo pessoal.

Salienta-se, também, o apoio dado no âmbito da iniciativa promovida pela Associação Helpe, que intervém em Portugal, Moçambique, São Tomé e Príncipe e Guiné-Bissau, através da implementação de projetos de educação e de nutrição. Para levar a cabo a sua missão a Helpe promove Programas de Apadrinhamento de Crianças à Distância. A CARRIS contribuiu para este projeto em 2018 através de uma angariação interna junto dos seus trabalhadores, tendo enviado para esta associação 29 conjuntos (lápiz carvão, caneta, borracha, afia, caderno, livro colorir). Para além do destaque dado a esta iniciativa, a CARRIS apoiou diversas entidades, disponibilizando os seus canais de comunicação

para divulgar diversas iniciativas e ações de cariz social, como sejam o Banco Alimentar contra a Fome e a Corrida Solidária promovida pela Escola dos Salesianos de Lisboa.



## 4.6. ENTIDADES INSTITUCIONAIS

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



#### 4.7. ORGANIZAÇÕES REPRESENTATIVAS DOS TRABALHADORES (ORT)

A CARRIS tenta manter uma boa relação com as ORT's da Empresa, no sentido de promover um bom entendimento para o que são as condições de trabalho dos seus colaboradores, e o que se adequa a uma gestão empresarial, no contexto em que opera. No ano em análise, a Empresa desenvolveu o processo de revisão dos Acordos de Empresa, em vigor, com cinco associações sindicais, designadamente: Sindicato dos Trabalhadores dos Transportes (SITRA), Sindicato Nacional dos Motoristas (SNM), Associação Sindical do Pessoal de Tráfego (ASPTC), Sindicato dos Trabalhadores e Técnicos de Serviços, Comércio, Restauração e Turismo (SITESE) e Federação dos Sindicatos de Transportes e Comunicações (FECTRANS).

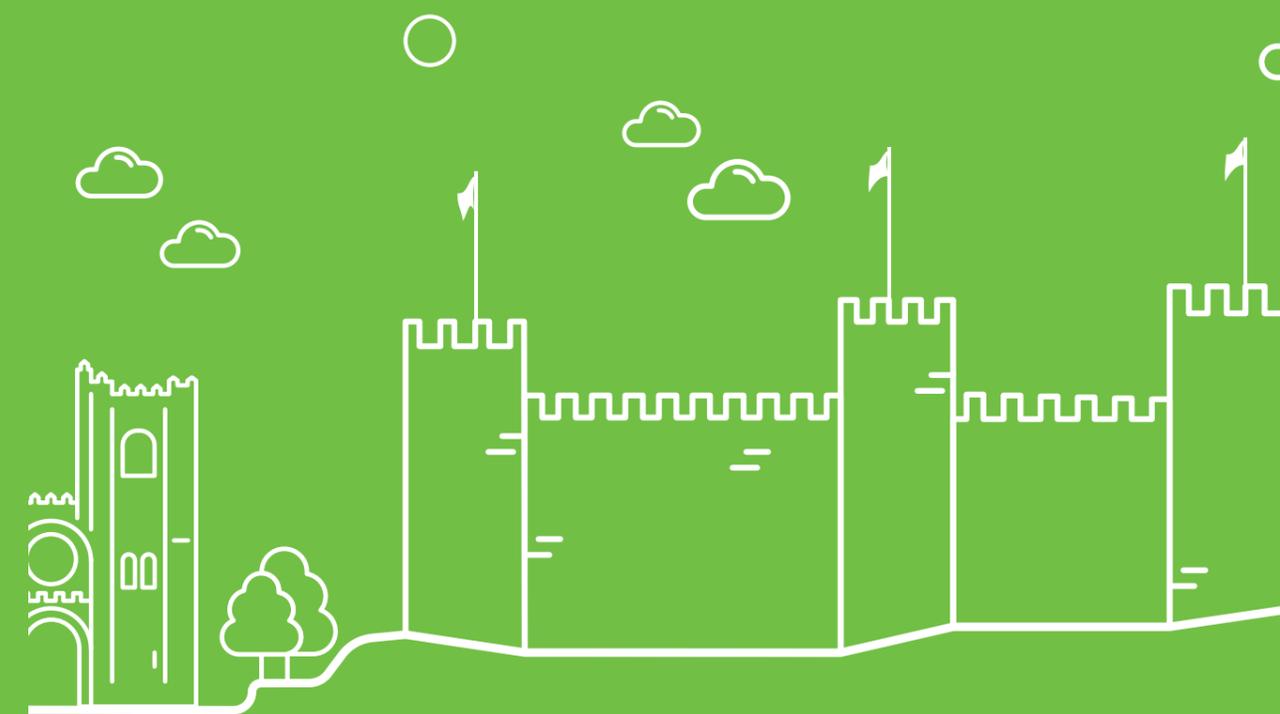
Assim, foi possível, em 2018, alcançar um acordo global entre a CARRIS e quatro das diferentes associações sindicais, ficando as cláusulas com implicações pecuniárias, idênticos em todos os AE, incluindo os subsídios nele previstos - subsídio de alimentação; subsídio de horários irregulares; subsídio de turnos; subsídio de transporte; subsídio para falhas de dinheiro; entre outros. Por ato de Gestão, foi decidido estender a todos os trabalhadores as matérias de expressão pecuniária.

Paralelamente, foi realizado um diálogo permanente com a Comissão de Trabalhadores, de forma a identificar e promover a melhoria contínua nas condições de trabalho, com particular destaque para as associadas aos Tripulantes.

Teve lugar, em 2018, o processo de escolha de grupos, ao nível dos Tripulantes, de forma a reforçar o número de trabalhadores com ser-

viço efetivo atribuído, bem como melhoria do sistema de escalas do pessoal Tripulante.

## 5. DESEMPENHO ECONÓMICO



carris



A CARRIS apresentou, em 2018, resultados positivos, no quadro da nova estratégia da empresa e em consonância com os objetivos definidos.

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

(milhares de euros)

	2017	2018
Rendimentos de Serviço Público <sup>(1)</sup>	98 244	107 352
Compensação por Obrigações de Serviço Público (não tarifária)	0	4 834
Outros Rendimentos	6 741	6 173
Juros e Rendimentos Similares	9	1
<b>Rendimentos Totais</b>	<b>104 994</b>	<b>118 359</b>
Gastos com Pessoal	53 428	60 370
Consumos	16 371	18 782
Fornecimentos e Serviços Externos	21 997	23 788
Gastos Diversos	978	518
Depreciações, Imparidades e Provisões	7 274	6 474
Juros e Gastos Similares	71	2
<b>Gastos Totais</b>	<b>100 121</b>	<b>109 934</b>
<b>Resultados antes de imposto</b>	<b>4 874</b>	<b>8 425</b>
Imposto sobre o rendimento do período	96	239
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>4 969</b>	<b>8 664</b>

[1] Inclui a compensação pelos subsídios 4\_18, sub23, social+, intermodalidade, crianças e seniores (CML)

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

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

Salienta-se que para os resultados obtidos contribuíram diversos fatores, nomeadamente:

- Aumento dos rendimentos de serviço público, por via do aumento do número de passageiros. No que se refere ao apoio do Estado, pela prática das modalidades de estudante (4\_18 e sub 23) e Social+, a CARRIS foi ressarcida em 3,6 M€, estando a aguardar a regularização dos últimos dois meses de 2018, no que se refere à compensação pela modalidade Social+. O subsídio pela disponibilização de títulos de transporte intermodais, ascendeu, em 2018, a 1,6 M€;
- No seguimento da aplicação das cláusulas contratuais estabelecidas na segunda alteração ao Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Coletivo à Superfície de Passageiros da CARRIS, foram calculadas as Compensações de Serviço Público, devidas pelo Município de Lisboa, relativas a 2017, sendo que destas 4,7 M€ referem-se a compensações pela disponibilização de títulos específicos para menores

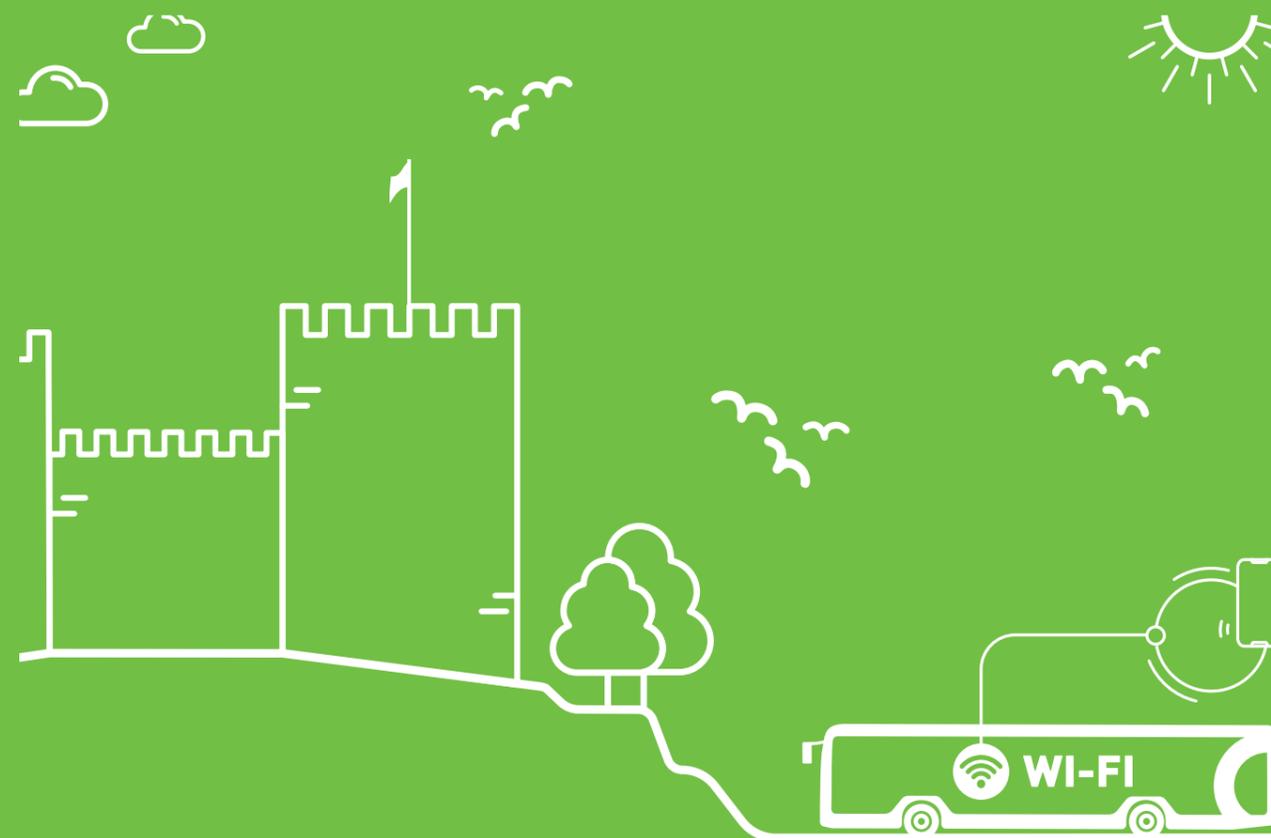
de 12 anos e do Navegante Urbano 3ª idade/RefPen e 4,8 M€ por Obrigações de Serviço Público;

- Assistiu-se a um aumento geral dos gastos, relacionados diretamente com o aumento de serviço prestado – aumento de consumos de combustível, aumento de colaboradores, aumento de serviços que contribuem para a melhoria do serviço.



# 6. DESEMPENHO AMBIENTAL

- 6.1. Energia
- 6.2. Água
- 6.3. Emissões
- 6.4. Resíduos



carris 

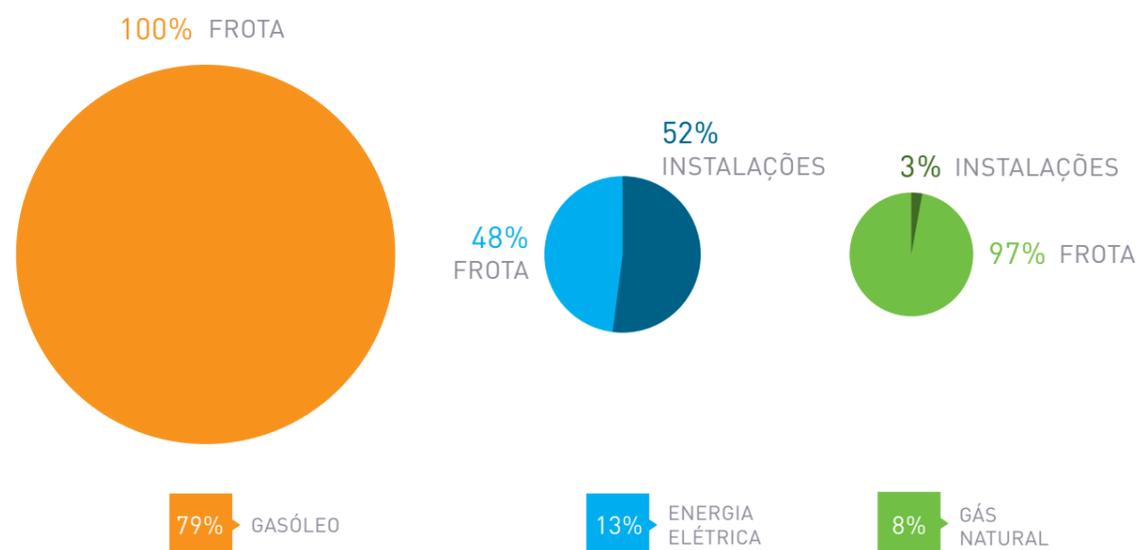


## 6.1. ENERGIA

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

Para o desenvolvimento da sua atividade em 2018 a CARRIS consumiu 17.873 tep<sup>1</sup>, distribuídos da seguinte forma:

### Mix Energético 2018



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

Face a 2017, não se observou alteração significativa nem ao nível da distribuição das formas de energia, nem nas finalidades associadas ao seu consumo. Verificou-se, no entanto, um aumento de cerca de 4% do consumo global associado, em grande medida, ao aumento observado no consumo da frota de autocarros, decorrente do acréscimo verificado na oferta de serviço.



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

Este aumento não foi acompanhado pelo correspondente aumento dos passageiros.km<sup>2</sup> transportados, resultando daí uma redução na eficiência energética associada à atividade de transporte.

A idade média da frota, cerca de 13 anos, e um verão com temperaturas médias do ar superiores ao normal, poderão ser algumas das causas desta situação.

	2017	2018
<b>Intensidade Energética</b>		
<b>Instalações:</b>	<b>2,82 gep/PK</b>	<b>2,83 gep/PK</b>
<b>Atividade de Transporte:</b>		
Autocarros	36,08 gep/PK	37,03 gep/PK
Modo elétrico	35,91 gep/PK	36,16 gep/PK
<b>Total</b>	<b>36,07 gep/PK</b>	<b>36,96 gep/PK</b>
<b>Global Carris</b>	<b>38,89 gep/PK</b>	<b>39,80 gep/PK</b>

Assim, a necessidade da renovação da frota de autocarros da CARRIS assume uma natureza urgente e imprescindível pelo que se iniciou no final de 2018 a entrada ao serviço de novos autocarros, totalizando 250 no período 2018-2019. Destes 250 novos autocarros, dos quais 165 serão movidos a gás natural e 15 serão veículos 100% elétricos, sendo os restantes 70 autocarros com propulsão diesel, pelo facto de não existirem opções alternativas viáveis no mercado para os segmentos de autocarros minis e médios. A par deste facto, pretende-se alargar em 2019-2020 o XTran DRIVE, Sistema de Monitorização do Desempenho dos Motoristas, o qual contribui para a consolidação de um estilo de condução racional, com implicações na segurança rodoviária, conforto, operacionalidade, impacte ambiental e consumo de combustível e custos, a cerca de 100 autocarros, ficando o mesmo instalado num total de 195 veículos.

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

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

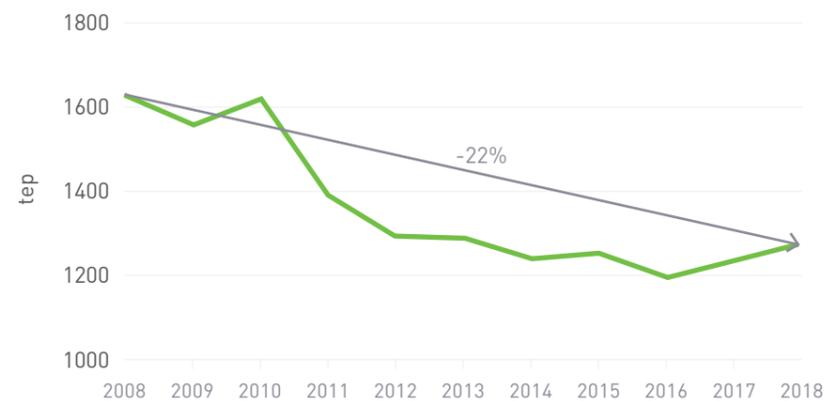
Tendo presente que na temática da eficiên-

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



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

- Obtenção da certificação energética de edifícios (18 edifícios abrangidos)
- Substituição de iluminação fluorescente por LED
- Aplicação de automatismos diversos - interruptores horários, células crepusculares, detetores de movimento e outros (em determinados circuitos de iluminação /quadros elétricos)
- Outras medidas de poupança de energia onde se incluem: eliminação de desperdícios e de alguns pontos de iluminação exterior; reprogramação de interruptores horários e verificação de temporizações



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

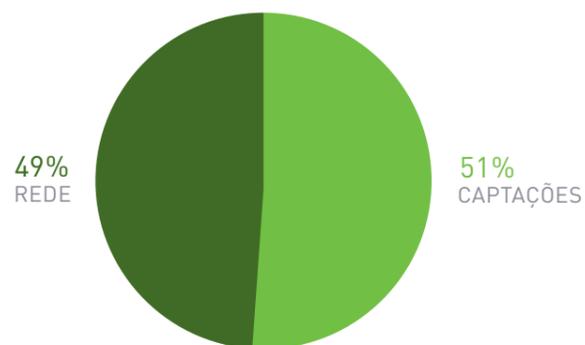
Pretende-se em 2019 realizar uma auditoria energética no Complexo de Miraflores e continuar o processo de renovação da iluminação.

## 6.2. ÁGUA

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

Para o desenvolvimento da sua atividade em 2018 a CARRIS consumiu nas suas Estações/Complexos 82.604 m<sup>3</sup> de água, distribuídos da seguinte forma:

Mix Hídrico 2018



Significa assim que mais de metade da água consumida nas instalações da CARRIS foi proveniente de furos e poços, sendo utilizada sempre que possível em lavagens e rega. Esta situação representa um marco histórico na gestão da água na CARRIS.

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

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

- Expansão da rede de água dos furos
- Ações de sensibilização

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

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

Consumo de Água



Caso não existissem captações subterrâneas e, admitindo que haveria uma transferência do consumo associado aos furos/poço para a rede, em 2018 teria havido um aumento global do custo na ordem dos 200.000€.

Em 2018 destacam-se ainda:

- a aquisição do serviço waterbeep em cerca de 90% das instalações consumidoras, o qual permite através de telemetria detetar consumos anómalos de água

- a renovação das autorizações de descarga dos efluentes líquidos com características industriais nas 5 Estações/Complexos

- a manutenção da isenção do pagamento da tarifa de resíduos urbanos, através da fatura da água, no Complexo de Miraflores



	2017	2018
<b>Consumo de água segmentado por fonte</b>		
Rede pública	46 566 m <sup>3</sup>	40 715 m <sup>3</sup>
Captações subterrâneas	41 441 m <sup>3</sup> (TUC=47%)	41 889 m <sup>3</sup> (TUC=51%)
<b>Total</b>	<b>88 007 m<sup>3</sup></b>	<b>82 604 m<sup>3</sup></b>
Total de efluentes líquidos	79 000 m <sup>3</sup>	76 154 m <sup>3</sup>
Retenção de água	9 007 m <sup>3</sup>	6 450 m <sup>3</sup>

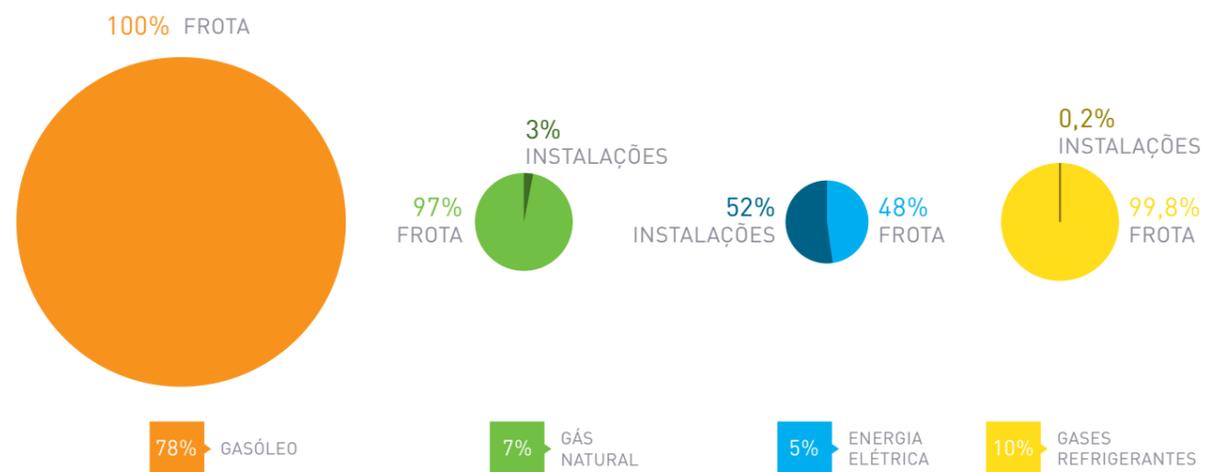
Para 2019 pretende-se promover ações de sensibilização aos colaboradores para a utilização racional de água.

### 6.3. EMISSÕES

A forte dependência de energias fósseis leva, invariavelmente, à produção de emissões de gases com efeito de estufa (GEE), sendo de destacar o dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>).

Para o desenvolvimento da sua atividade em 2018 a CARRIS consumiu diferentes formas de energia, conforme já referido, as quais levaram à produção de 51.729 t de CO<sub>2</sub> e<sup>3</sup>, distribuídos da seguinte forma:

#### Mix Emissões CO<sub>2</sub> e 2018



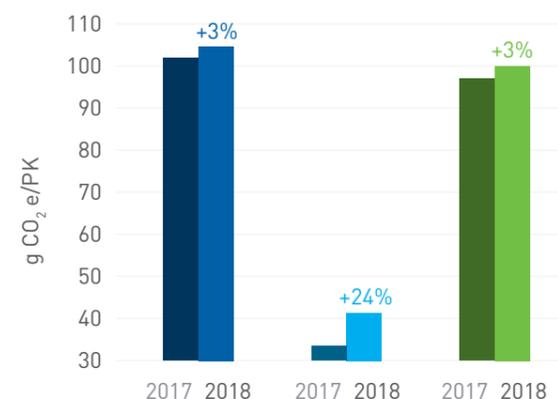
É possível, assim, verificar que cerca de 97% das emissões de CO<sub>2</sub> se deveram diretamente à atividade de transporte, sendo o restante proveniente das atividades de suporte que se realizam nas 5 instalações (Complexos/

Estações) que a CARRIS possui. As emissões de gases refrigerantes estão associadas a situações de fugas que ocorrem nos equipamentos de ar condicionado

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

tanto da frota, como das instalações. Face ao elevado valor do potencial de aquecimento global (PAG<sup>4</sup>) destes gases e à evolução tecnológica que vai existindo, mostra-se necessário avaliar esta situação de uma forma abrangente, quer seja privilegiando gases com menor PAG nas novas aquisições de equipamentos, quer seja por implementar rotinas preventivas de forma a reduzir a ocorrência/amplitude das fugas.

#### Intensidade de Emissões da Frota



Tendo em consideração a análise feita anteriormente relativamente à intensidade energética da frota, a variação da intensidade de emissões de CO<sub>2</sub> (g CO<sub>2</sub> e/PK) entre 2017 e 2018 apresenta o mesmo tipo de comportamento. De referir que a variação observada no modo elétrico (+1% em termos de energia a que correspondeu +24% em termos de emissões de CO<sub>2</sub> e) ocorreu em virtude de 2018 ter sido um ano mais dependente das energias fósseis para a produção de energia elétrica, tendo o fator de conversão energia/emissões sofrido essa penalização.

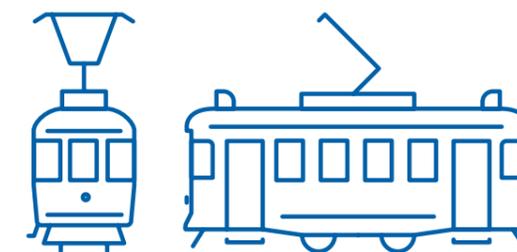
Ao nível das emissões poluentes, aquelas

que influenciam a qualidade do ar ao nível local, os fatores que se mostram determinantes são, no caso da frota, o combustível, o tipo de motor e a forma de condução.

A entrada ao serviço de 6 autocarros em dezembro de 2018, os quais fazem parte de um conjunto de 250 novos autocarros que previsivelmente entrarão ao serviço em 2018-2019, permitirão consolidar o papel da CARRIS para uma mobilidade ambientalmente mais responsável na cidade de Lisboa.

Comparando um dos segmentos mais recentes (MAN 18.310) com o segmento mais antigo do mesmo tipo de combustível (VOLVO B10L) observam-se diferenças consideráveis ao nível dos poluentes (-94% PT, -86% NO<sub>x</sub> e -29% CO), o que comprova a evolução que tem havido nos últimos anos ao nível da motorização.

Relativamente às fontes fixas existentes nas várias instalações da CARRIS, onde se incluem caldeiras para produção de águas quentes e cabinas de pintura, foram sujeitas a monitorização em 2017 a caldeira dos balneários e a cabina de pintura associada à estação de serviços, ambas localizadas no Complexo de Miraflores. Os resultados obtidos encontraram-se de acordo com os limites legais, sendo que, não havendo alterações no funcionamento destas fontes, as mesmas serão sujeitas a monitorização em 2020.



4. Corresponde à relação entre os potenciais de aquecimento de um quilograma de gás com efeito de estufa e de um quilograma de CO<sub>2</sub> num período de 100 anos.



	2017	2018
<b>Emissões diretas de gases com efeito de estufa (GEE)</b>		
<b>Instalações:</b>		
Gás Natural	106 t CO <sub>2</sub>	109 t CO <sub>2</sub>
Gases Refrigerantes	3 t CO <sub>2</sub> e	12 t CO <sub>2</sub> e
<b>Atividade de Transporte:</b>		
Gasóleo - Autocarros (inclui biodiesel)	38 506 t CO <sub>2</sub> ≈ B 7	40 361 t CO <sub>2</sub> ≈ B 7
Gás natural - Autocarros	3 222 t CO <sub>2</sub>	3 358 t CO <sub>2</sub>
Gases Refrigerantes	5 173 t CO <sub>2</sub> e	5 401 t CO <sub>2</sub> e
<b>GLOBAL CARRIS</b>	<b>47 011 t CO<sub>2</sub></b>	<b>49 242 t CO<sub>2</sub></b>
<b>Emissões Indiretas de GEE</b>		
<b>Instalações:</b>		
Energia elétrica	1 121 t CO <sub>2</sub>	1 416 t CO <sub>2</sub>
<b>Atividade de Transporte:</b>		
Energia Elétrica - Tração/Modo Elétrico	1 034 t CO <sub>2</sub>	1 298 t CO <sub>2</sub>
<b>GLOBAL CARRIS</b>	<b>2 155 t CO<sub>2</sub></b>	<b>2 714 t CO<sub>2</sub></b>
<b>Emissões de GEE</b>		
GLOBAL CARRIS	49 166 t CO <sub>2</sub>	51 955 t CO <sub>2</sub>
<b>Intensidade de Emissões de GEE</b>		
<b>Instalações:</b>		
	<b>2,79 g CO<sub>2</sub> e/PK</b>	<b>3,42 g CO<sub>2</sub> e/PK</b>
<b>Atividade de Transporte:</b>		
Autocarros	101,95 g CO <sub>2</sub> e/PK	104,62 g CO <sub>2</sub> e/PK
Modo Elétrico	33,56 g CO <sub>2</sub> e/PK	41,64 g CO <sub>2</sub> e/PK
<b>Total</b>	<b>97,17 g CO<sub>2</sub> e/PK</b>	<b>100,25 g CO<sub>2</sub> e/PK</b>
<b>GLOBAL CARRIS</b>	<b>99,95 g CO<sub>2</sub> e/PK</b>	<b>103,67 g CO<sub>2</sub> e/PK</b>
<b>Emissões Atmosféricas Significativas por Tipo</b>		
<b>Fontes Fixas - COV (DL nº 127/2013)</b>	<b>11,6 t</b>	<b>10,4 t</b>
<b>Autocarros de Serviço Público - média / km:</b>		
Óxidos de azoto (NOx)	8,91 g/km	8,97 g/km
Hidrocarbonetos não queimados (HC)	0,28 g/km	0,29 g/km
Monóxido de carbono (CO)	1,15 g/km	1,16 g/km
Partículas (PT)	0,15 g/km	0,15 g/km

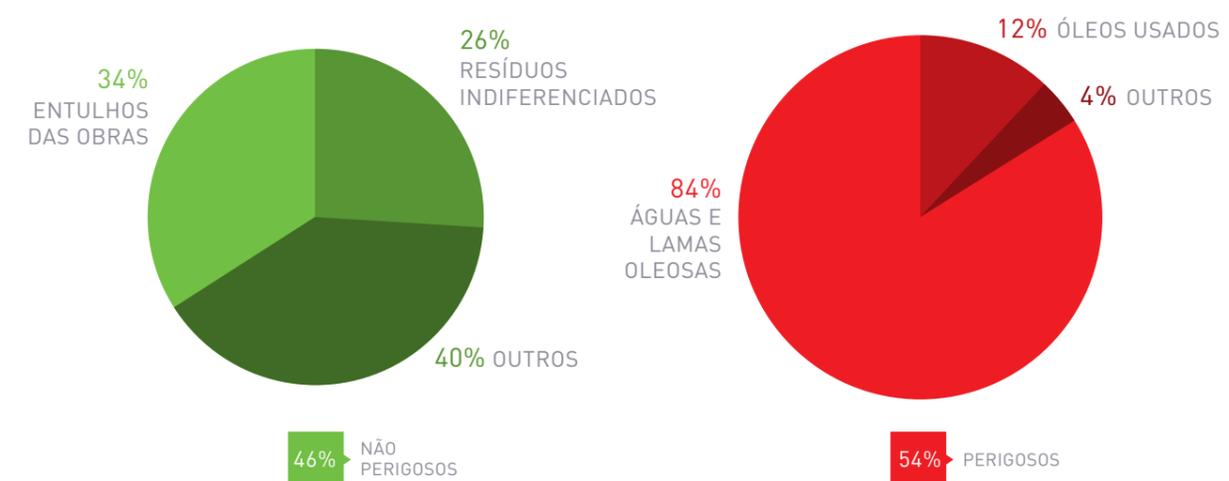
## 6.4. RESÍDUOS

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

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

Para o desenvolvimento da sua atividade em 2018 a CARRIS produziu 950 t de resíduos, distribuídos da seguinte forma:

Mix Resíduos<sup>5</sup> 2018



São de destacar as seguintes classes:

- *Águas e lamas oleosas* - Provenientes da limpeza de equipamentos (decantadores/separadores) para tratamento do efluente industrial e, nalguns casos, da limpeza da própria rede de descarga. Este resíduo teve uma redução de cerca de 11% da sua produção em 2018, face a 2017.
- *Óleos usados* - Provenientes da manutenção da frota, sendo armazenados em reservatórios subterrâneos próprios. Este resíduo teve uma redução de cerca de 13% da sua produção em 2018, face a 2017.

- *Entulhos das obras* - Provenientes habitualmente da manutenção da via férrea, são função das intervenções que ocorram, sendo que em 2018 se observou um aumento de 9% na sua produção, face a 2017.
- *Resíduos indiferenciados* - Provenientes quase exclusivamente do Complexo de Miraflores (cerca de 65%) sofreram um aumento de 42% na sua produção entre 2017 e 2018, sendo que numa situação ótima esta classe deveria ser anulada em favor da segregação dos resíduos através de classes menos genéricas.



Produção de resíduos (não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados)		
<b>Resíduos perigosos</b>		
Acumuladores	4,3 t	4,2 t
Águas e lamas oleosas	479,8 t	428,7 t
Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo	24,0 t	11,5 t
Fluido anticongelante	0 t	0,5 t
Lâmpadas fluorescentes	1,4 t	0,4 t
Óleos usados	69,8 t	60,9 t
Solventes	0,8 t	1,5 t
Veículos em fim de vida	179,2 t	0 t
Resíduos hospitalares (Grupos III e IV)	0,04 t	0,04 t
Outros	1,5 t	0,5 t
<b>Resíduos não perigosos</b>		
Metais ferrosos	33,2 t	29,4 t
Vidro	9,7 t	1,4 t
Calços de travão	1,2 t	2,3 t
Borrachas	6,6 t	12,7 t
Papel e cartão	6,5 t	6,1 t
Madeira	14,8 t	22,4 t
Entulho de obras	137,0 t	149,0 t
Resíduos biodegradáveis de jardim	51,4 t	74,1 t
Resíduos indiferenciados	79,5 t	112,9 t
Outros	9,0 t	30,7 t
<b>Taxa de produção de resíduos perigosos</b>	<b>67%</b>	<b>54%</b>
<b>Taxa de valorização de resíduos</b>	<b>89%</b>	<b>86%</b>

Os resíduos produzidos são encaminhados para operadores licenciados, através de guia de acompanhamento de resíduos, e sujeitos a uma operação de valorização<sup>5</sup> ou de eliminação.

A CARRIS de forma a melhorar o seu desempenho ambiental na gestão dos resíduos, tem privilegiado a contratação de operado-

res que valorizem os resíduos, sendo que, no ano em análise, 86% dos resíduos produzidos, excluindo aqueles que foram encaminhados através dos sistemas de recolha municipais e que por isso não são passíveis de influência quanto ao seu destino, foram valorizados.

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

## 7. ÍNDICE GRI



carris



DIRETRIZES GRI		Página, link ou conteúdo
<b>GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016</b>		
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>		
102-1	Nome da organização	pág. 8
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e serviços	pág. 12
102-3	Localização da sede da organização	pág. 8
102-4	País onde opera	pág. 12
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica de organização	pág. 12
102-6	Mercados em que a organização atua	pág. 12
102-7	Dimensão da organização	pág. 12 - 13, 32, 54
102-8	Informação sobre colaboradores	pág. 32
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	pág. 47
102-10	Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório	pág. 12
102-11	Abordagem ao princípio da precaução	pág. 26
102-12	Iniciativas externas	pág. 13
102-13	Participação em associações/organizações	pág. 14, 20 - 21
<b>ESTRATÉGIA</b>		
102-14	Mensagem do Conselho de Administração	pág. 6
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	pág. 13
<b>GOVERNAÇÃO</b>		
102-18	Estrutura de governação da organização	pág. 14
<b>ENVOLVIMENTO PARTES INTERESSADAS</b>		
102-40	Identificação das partes interessadas	pág. 30
102-41	Acordo de negociação coletiva	pág. 33
102-42	Identificação e seleção das partes interessadas	pág. 30
102-43	Abordagem para o envolvimento das partes interessadas	pág. 30 - 52
102-44	Principais temas e preocupações das partes interessadas e medidas adotadas	pág. 30 - 52
<b>PRÁTICA DE REPORTE</b>		
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	pág. 14
102-46	Processo para definição do conteúdo e limites do relatório	pág. 8 - 9
102-47	Lista de aspetos materiais	pág. 9
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	pág. 8
102-49	Alterações de reporte	pág. 8
102-50	Período coberto pelo relatório	pág. 8
102-51	Data do relatório anterior	pág. 8
102-52	Ciclo de reporte	pág. 8
102-53	Contactos para questões sobre o relatório ou os seus conteúdos	pág. 8
102-54	Reportar a opção 'in accordance' escolhida pela empresa	pág. 8
102-55	Índice GRI	pág. 68 - 70

102-56	Política e procedimento relativamente à verificação externa do relatório	pág. 8		
<b>GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO 2016</b>				
103-1	Explicação da materialidade do tópico e seus limites	Aspeto tratado ao longo do presente relatório, assim como do Relatório e Contas e Relatório de Governo Societário		
103-2	Forma de gestão e seus componentes			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão			
<b>ECONÓMICO</b>				
<b>GRI 201: DESEMPENHO ECONÓMICO 2016</b>				
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	pág. 54 - 55		
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	pág. 24 - 25		
201-4	Apoio financeiro recebido pelo governo	pág. 54 - 55		
<b>GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2016</b>				
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género	pág. 34		
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS 2016</b>				
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	pág. 42 - 46		
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	pág. 42 - 46		
<b>GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO 2016</b>				
205-1	Porcentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados	pág. 26		
205-2	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	pág. 26		
<b>AMBIENTAL</b>				
<b>GRI 302: ENERGIA 2016</b>				
302-3	Intensidade energética	pág. 58 - 60		
<b>GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES 2016</b>				
303-3	Consumo total de água, por fonte	pág. 60 - 62		
303-4	Total de efluentes líquidos	pág. 60 - 62		
303-5	Retenção de água	pág. 60 - 62		
<b>GRI 305: EMISSÕES 2016</b>				
305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	pág. 62 - 64		
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	pág. 62 - 64		
305-4	Intensidade de emissões de GEE	pág. 62 - 64		
305-7	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	pág. 62 - 64		
<b>GRI 307: CONFORMIDADE 2016</b>				
307-1	Não conformidades de leis e regulamentos ambientais (Multas)	Sem registo de multas		
<b>GERAL</b>				
		<b>2017</b>	<b>2018</b>	
	Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (inclui IVA)	Gestão de resíduos	135 438	140 639
		Efluentes líquidos (monitorização)	1 387	1 173
		Emissões gasosas (monitorização)	431	0
		Energia (auditoria)	8 856	2 583
		Ruído ambiente (monitorização)	1 258	0



SOCIAL		
GRI 401: EMPREGO 2016		
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	pág. 34 - 35
401-2	Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial	pág. 32 - 41
401-3	Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género	pág. 34
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. 33
405-2	Proporção de salário base entre homens e mulheres	pág. 33
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016		
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	pág. 30
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016		
413-1	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais	pág. 50 - 51
413-2	Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais	pág. 50 - 51
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. 42 - 46
GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016		
418-1	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de Clientes	pág. 46

### Aprovação pelo Conselho de Administração

O Conselho de Administração

Eng.º Tiago Alexandre Abranches Teixeira Lopes Farias

Dr. José Realinho de Matos

Dr. António Manuel Domingues Pires

Dra. Helena Maria Pereira Caria

carris 

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

Sede da Empresa  
Rua 1º de Maio, nº103  
1300-472 Lisboa

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

[www.carris.pt](http://www.carris.pt)