

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

# 2025



carris 



|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO .....                     | 2  |
| 1. PERFIL DO RELATÓRIO .....                                    | 7  |
| 1.1. Conteúdo, limites e aspetos materiais .....                | 8  |
| 2. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO .....                           | 10 |
| 2.1. Síntese histórica .....                                    | 10 |
| 2.2. Como criamos valor .....                                   | 11 |
| 2.3. Missão, Visão, Valores e Princípios .....                  | 12 |
| 2.4. Grupo CARRIS .....                                         | 13 |
| 2.5. Estrutura Organizacional .....                             | 14 |
| 2.6. Modelo de Governo .....                                    | 15 |
| 3. GESTÃO CORPORATIVA .....                                     | 18 |
| 3.1. Sistema de Gestão Integrado .....                          | 18 |
| 3.2. Inovação e Desenvolvimento .....                           | 19 |
| 3.3. Relações Nacionais e Internacionais .....                  | 20 |
| 4. RISCOS E OPORTUNIDADES .....                                 | 24 |
| 4.1. Combate à corrupção .....                                  | 26 |
| 4.2. Segurança .....                                            | 28 |
| 4.3. Segurança de Exploração .....                              | 29 |
| 5. PARTES INTERESSADAS .....                                    | 33 |
| 5.1. Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes .....    | 34 |
| 5.2. Colaboradores .....                                        | 35 |
| 5.3. Clientes .....                                             | 44 |
| 5.4. Fornecedores .....                                         | 50 |
| 5.5. Comunidade .....                                           | 52 |
| 5.6. Entidades Institucionais .....                             | 55 |
| 5.7. Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT) ..... | 55 |
| 6. DESEMPENHO ECONÓMICO .....                                   | 57 |
| 7. DESEMPENHO AMBIENTAL .....                                   | 60 |
| 7.1. Energia .....                                              | 61 |
| 7.2. Água .....                                                 | 64 |
| 7.3. Emissões .....                                             | 66 |
| 7.4. Resíduos .....                                             | 68 |
| 8. SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI .....                             | 72 |



## MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O presente Relatório de Sustentabilidade respeita ao exercício de 2025, último ano do mandato do anterior Conselho de Administração (CA) da Companhia Carris de Ferro de Lisboa - CARRIS.

O CA em funções desde 1 de janeiro de 2026 assume, neste enquadramento, a responsabilidade pela formalização do fecho do exercício, pela validação da execução do Plano e Orçamento de 2025 e pela apreciação institucional do desempenho económico, operacional e estratégico da Companhia.

Este relatório constitui, assim, um momento de transição responsável e transparente, assegurando continuidade na gestão e uma leitura rigorosa do ponto de situação da CARRIS no final do exercício, identificando simultaneamente os desafios estruturais e operacionais que se projetam no novo ciclo de gestão.

O ano de 2025 ficou profundamente marcado pelo trágico acidente do Elevador da Glória — um acontecimento de enorme gravidade humana e institucional, que representou um dos momentos mais exigentes da história recente da Empresa.

Perante esta circunstância excecional, a CARRIS mobilizou toda a sua estrutura técnica, operacional e de apoio, garantindo a articulação permanente com as autoridades competentes e assegurando resposta às vítimas e às suas famílias.

O ano de 2025 é ainda marcado pela ocorrência extraordinária do dia 28 de abril, o designado “apagão”, momento atípico da nossa vida coletiva, em que se demonstrou a importância do sector dos transportes rodoviários e a capacidade de adaptação dos trabalhadores do sector em geral, e da CARRIS em particular, colocando-se ao dispor das populações para ajudar em momentos de elevada ansiedade, sacrificando as suas situações particulares para servir a cidade.

Todavia, e pese embora esta capacidade de adaptação a realidades inesperadas, a análise objetiva de múltiplas variáveis de atividade e indicadores, demonstra que a empresa ainda tem uma margem de progresso significativa para atingir o patamar de excelência operacional consentâneo com uma operação na cidade capital do país. Persistem margens significativas de melhoria na regularidade, previsibilidade e robustez da execução.

Acresce, a maior centralidade da mobilidade sustentável na Área Metropolitana de Lisboa, bem como o escrutínio público e mediático sobre o desempenho dos transportes públicos, reforçam a necessidade de evolução consistente e mensurável.

No que a passageiros transportados respeita, o ano de 2025 regista uma diminuição tendo transportado 131,8 milhões de passageiros, representando uma variação de - 1,5% face a 2024. Tal facto deve-se a uma combinação de fatores, mas sublinhe-se





o encerramento do elevador de Santa Justa e a suspensão de atividade dos restantes equipamentos históricos como factos centrais na diminuição registada.

Ainda assim, outros indicadores contribuem para a não mitigação da perda de passageiros, como a oferta programada, que se situou em cerca de 35,4 milhões de km comerciais, tendo sido realizada 93,9% da oferta prevista. A taxa média de regularidade fixou-se em 83,45%, evidenciando melhoria face ao exercício anterior, mas abaixo da meta interna definida.

Apesar da consolidação da procura, os indicadores de fiabilidade e regularidade continuam a revelar fragilidades estruturais (frota, recursos humanos, etc.), com impacto direto na experiência do cliente e na perceção pública do serviço.

No que diz respeito a recursos humanos, o exercício de 2025 voltou a evidenciar a pressão estrutural sobre o quadro operacional. O número médio de motoristas ao serviço situou-se em 1.825, refletindo um saldo líquido de -5 trabalhadores face ao ano anterior, resultado de um esforço de recrutamento de 108 novas admissões que, ainda assim, foi condicionado por saídas, aposentações e elevada competitividade do mercado laboral, resultando um salto negativo do quadro de pessoal ao serviço.

A insuficiência estrutural de motoristas permaneceu como o principal fator explicativo de supressões de serviço e flutuações operacionais. Esta realidade não é exclusiva da CARRIS; trata-se de um fenómeno transversal ao setor do transporte público urbano, ainda assim, mitigado na área metropolitana de Lisboa desde há quatro anos a esta parte.

Também a informação sobre a fiabilidade de serviços apresenta muitas carências uma vez que a organização dos dados, o seu tratamento e disponibilidade ao público apresenta problemas com dimensão estrutural. Por esta razão, os painéis de informação ao público e a aplicação para telemóvel nem sempre disponibilizam a informação correta.

Esta situação urge resolver, assim como a renovação do parque de painéis de informação no espaço público e a colocação de informação em tempo real nas paragens de autocarro. Este processo eminentemente tecnológico é crucial e bastante transformador da realidade e das perceções em torno da qualidade do serviço.

A frota apresenta níveis de imobilização que evidenciam a necessidade de continuação da renovação da frota (16,9%) e uma necessidade de orientação e otimização operacional que considere os vários Parques de Materiais e Oficinas (PMO) numa perspetiva de melhoria dos indicadores operacionais mesmo considerando a idade média existente que é de 12,53 anos.

Como todos os cálculos de médias, este indicador na CARRIS não permite perceber que a necessidade de renovação da frota de autocarros continua a ser um fator a considerar, dado que mais de 48,2% da frota tem mais de 15 anos e destes 21,9% da frota tem mais de 20 anos.



Nos últimos anos, pese embora a renovação concretizada, ainda não se atingiu a expressão necessária para a melhoria visível de indicadores porque, ou são viaturas pequenas (que não são transformadoras do número de passageiros transportados) ou porque os fornecimentos de viaturas contratados são demorados.

A CARRIS precisará de um influxo significativo de viaturas para melhorar a sua performance operacional e financeira, sendo determinante que este esforço esteja alinhado com as metas de descarbonização urbana e com as orientações estratégicas do Município de Lisboa. Estes processos de aquisição de veículos elétricos contribuem, naturalmente, de forma muito relevante para o processo de descarbonização em curso, permitindo uma redução de 20 toneladas de CO<sub>2</sub> anual por cada *mini* elétrico e uma redução de 70 toneladas de CO<sub>2</sub> anual por cada *standard* elétrico.

Contudo, importa sublinhar que a transição energética implica exigências acrescidas ao nível da infraestrutura, manutenção especializada, formação técnica e robustez financeira.

Os projetos apresentados no exercício em apreço, a expansão do elétrico 15E até Santa Apolónia e a nova linha de elétrico 16E, que ligará o Parque Papa Francisco a Santa Apolónia, continuarão nas prioridades do novo CA da CARRIS. As linhas ocidentais de transporte em sítio próprio, Algés - Colégio Militar em Metrobus e o troço Alcântara - Algés / Miraflores - já têm os projetos adjudicados ainda em março de 2026.

O estudo da nova rede Carris continua a avançar, procurando-se que revele, gradualmente, elementos importantes para uma adaptação da rede em conformidade com alterações futuras da mobilidade da cidade, como por exemplo, o início da operação da linha circular do metropolitano de Lisboa prevista para abril de 2027.

No plano financeiro, o exercício de 2025 apresentou:

- Rendimentos operacionais de aproximadamente 184 milhões de euros, com variação de +4,9% face a 2024;
- Gastos operacionais de 162,6 milhões de euros, refletindo pressão significativa em energia, manutenção e serviços externos;
- Resultado líquido de 0,65 milhões de euros, positivo, enquadrado pelo modelo de financiamento público do setor.

A gestão procurou a estabilidade financeira com manutenção da oferta e continuidade do investimento. Num setor estruturalmente dependente de financiamento público e sujeito a forte volatilidade de custos, a sustentabilidade económica exige rigor permanente na gestão e previsibilidade.

O transporte público urbano constitui um serviço essencial e estruturante. A CARRIS tem responsabilidade acrescida enquanto operador histórico e estratégico da cidade de Lisboa.

## Relatório de Sustentabilidade 2025



A avaliação rigorosa do passado é condição necessária para construir um futuro mais robusto. O novo Conselho de Administração assume o compromisso de transparência na divulgação de resultados, exigência interna na execução e ambição sustentada na melhoria contínua.

A CARRIS encerra 2025 com a necessidade de se projetar, mas com consciência clara de que o seu potencial ainda tem uma margem bastante significativa de progresso para o qual é preciso tempo, variável a ter em conta numa empresa com o peso histórico de mais de 150 anos de existência.

O próximo ciclo será orientado para o desempenho e para qualidade percebida, melhorando o serviço prestado com frota capaz e profissionais em número suficiente, acelerando a modernização tecnológica que permita uma informação ao público fiável, reforçando todas as práticas internas em torno das questões, da segurança das pessoas e dos bens, reavendo a confiança de todos.

### **O Conselho de Administração**

Rui Pedro Gaspar Lobo  
Presidente

Ana Paula Domingos Carioca  
Vice-Presidente

Francisco Manuel Cardoso Marta Pinto Machado  
Vice-Presidente

Mariana de Sousa Costa  
Vogal Executiva

Teresa do Passo  
Vogal não Executiva

---

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

# 2025

---

# 01

## PERFIL DO RELATÓRIO





## 1. PERFIL DO RELATÓRIO

O presente relatório, de carácter anual, refere-se ao período compreendido entre 1 de janeiro de 2025 e 31 de dezembro de 2025, fornecendo, no entanto, dados dos anos antecedentes por forma a possibilitar a compreensão da evolução ocorrida. Encontra-se disponível no *síte* da Empresa o último relatório, referente à atividade desenvolvida em 2024, não havendo nenhuma alteração ao seu conteúdo. Foi preparado com base nas Normas *Global Reporting Initiative* (GRI), não sendo realizada verificação externa.

Para qualquer esclarecimento adicional:

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

Rua 1º de Maio, N.º 103, 1300-472 Lisboa

(+351) 213 500 115

[atendimento@carris.pt](mailto:atendimento@carris.pt)





## 1.1. Conteúdo, limites e aspetos materiais

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

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

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

No decorrer do ano de 2025, a CARRIS prosseguiu o seu processo de avaliação da dupla materialidade, em conformidade com as novas normas europeias - *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) – numa perspetiva de análise da materialidade de impacto e financeira. Este processo teve por base a identificação dos Impactos, Riscos e Oportunidades (IRO) associados ao tipo de serviço que a CARRIS opera. Durante o ano, a grande maioria das áreas da empresa, foram chamadas a revisitar o trabalho iniciado em 2024 e de forma conjunta permitir chegar a um determinado número de temas materiais a serem trabalhados no futuro e alinhado com as novas normas europeias.



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

# 2025



# 02

## APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO





## 2. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

### 2.1. Síntese histórica

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

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

Em 1944, a CARRIS inaugurou o serviço de transporte com o modo autocarro. A partir do final da década de 50, coincidindo com a inauguração e crescimento da rede do metropolitano, esta rede de autocarros foi sendo aumentada, em detrimento da rede de elétricos.

O serviço público de transporte rodoviário de passageiros é, há 153 anos, prestado, na cidade de Lisboa, pela CARRIS, tendo atualmente por base a concessão regulada pelo Decreto-Lei nº 174/2014, de 5 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 86-D/2016, de 30 de dezembro. Este diploma, que entrou em vigor em 1 de fevereiro de 2017, transferiu para o Município de Lisboa a posição contratual detida pelo Estado no Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Coletivo de Superfície de Passageiros na Cidade de Lisboa celebrado com a CARRIS. Determinou, ainda, a transmissão da totalidade das ações representativas do capital social da CARRIS, bem como da universalidade de direitos e obrigações de que esta é titular, incluindo as suas participações sociais noutras sociedades.

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

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

- Sustentabilidade;
- Melhoria da eficiência e da qualidade do serviço.

No final de 2025, a Empresa disponibilizava à cidade de Lisboa 102 carreiras de autocarros (7 da “rede da madrugada”) e 6 carreiras de elétricos, 3 ascensores e 1 elevador com um total de 827 veículos, contribuindo para a sua operação os seus 2635 colaboradores.



## 2.2. Como criamos valor

Apresentam-se alguns dos principais indicadores que evidenciam o contributo da CARRIS nas diferentes vertentes da sustentabilidade:

**Vendas e Serviços  
Prestados**



€

**129 M€**



**Nº Trabalhadores**

**2625**

**Efetivo Médio**

88%



12%



**132 Milhões**

Passageiros transportados com  
título válido

**+100  
Carreiras**

Autocarros  
Elétricos  
Ascensores



**767**

**Autocarros**



**60**

**Elétricos**



**35 Milhões**

De Km percorridos por ano



**Rede**

**761 km**





#### Satisfação do cliente



#### Horas de Formação



## 2.3. Missão, Visão, Valores e Princípios

### Missão

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

### Visão

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

### Princípios e Valores Estruturantes

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

- Respeito e proteção dos direitos humanos;
- Conduta ética;
- Cumprimento da lei e outra regulamentação aplicável à atividade;
- Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;
- Respeito pelos interesses das partes interessadas;
- Responsabilização;





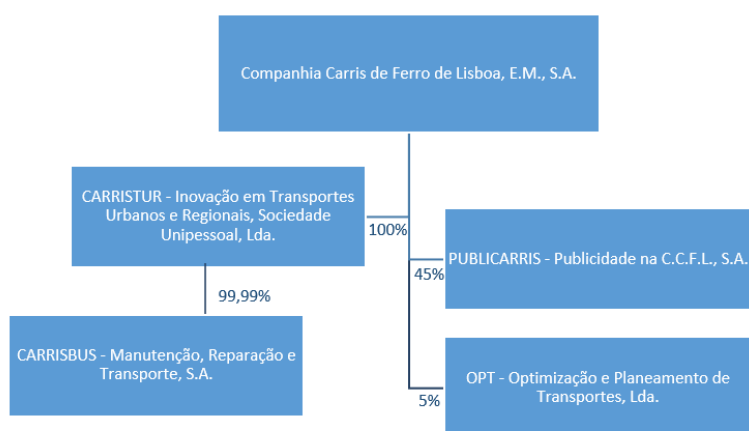
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente;
- Integração dos aspetos da responsabilidade social no sistema de gestão integrado;
- Atuação com transparência em todas as relações internas e externas.

A CARRIS na sua atividade tem como valores estruturantes:

- Excelência;
- Qualidade;
- Inovação;
- Rigor;
- Sustentabilidade;
- Humanismo e Responsabilidade Social.

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

## 2.4. Grupo CARRIS



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

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

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

A CARRISTUR (e a CARRIS, indiretamente) detém a maioria do capital da empresa CARRISBUS – Manutenção, Reparação e Transporte, SA (CARRISBUS), cujo objeto principal consiste na manutenção

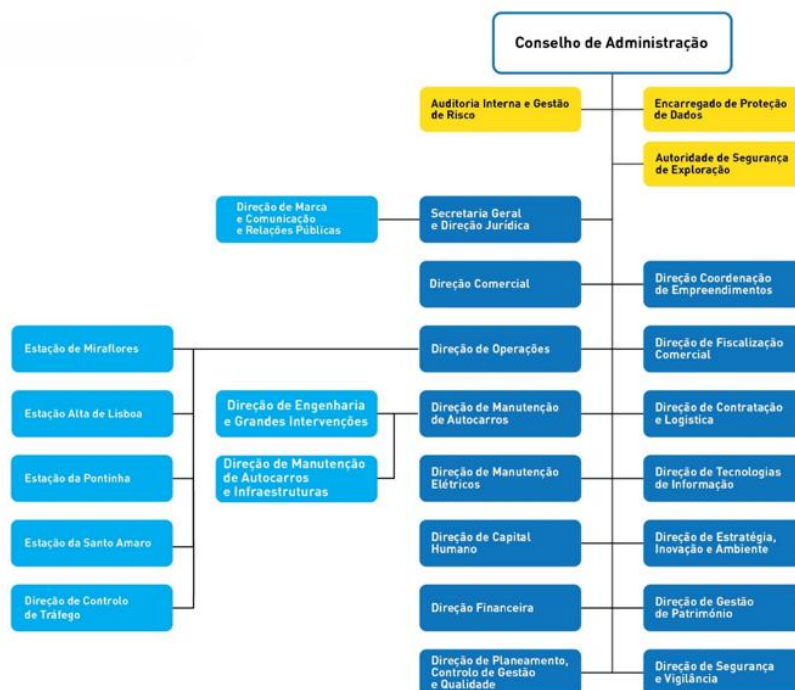
e reparação de veículos pesados de passageiros, bem como de carros elétricos. Desenvolve ainda atividades no âmbito do recondicionamento geral de órgãos e veículos, da desempanagem e reboque dos autocarros e elétricos sob assistência, e executa tarefas preventivas/curativas nos equipamentos embarcados nos veículos. A 1 de janeiro de 2025, foi integrada a atividade da CARRISBUS na CARRIS. Esta transferência da atividade foi operada com sucesso, prevendo-se que a curto prazo a CARRISBUS possa vir a ser liquidada e dissolvida.

A CARRIS tem ainda participação minoritária nas seguintes empresas:

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

## 2.5.Estrutura Organizacional

A CARRIS apresenta a seguinte estrutura organizacional:





## 2.6. Modelo de Governo

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

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

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

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

No que concerne ao Conselho de Administração, a sua composição e respetivas dependências hierárquicas e funcionais, em vigor no ano de 2025, encontram-se descritas de seguida:

### **Dr. Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas**

#### **(Presidente do Conselho de Administração):**

- Secretaria-Geral e Direção Jurídica
- Auditoria Interna e Gestão de Risco
- Encarregado de Proteção de Dados
- Direção de Capital Humano
- Direção de Segurança e Vigilância
- Direção de Contratação e Logística – Área de Contratação (até abril de 2025)
- Direção de Operações
- Autoridade de Segurança de Exploração
- Direção de Coordenação de Empreendimentos

### **Dra. Ana Cristina Pereira Coelho**

#### **(Vice-Presidente do Conselho de Administração):**

- Direção Financeira
- Direção de Planeamento, Controlo de Gestão e Qualidade
- Direção de Gestão de Património
- Direção de Contratação e Logística – Área de Logística e Gestão de Contratos
- Direção de Tecnologias de Informação (a partir de abril de 2025)
- Direção Comercial- Área do controlo de Gestão Tarifário e Comercial (a partir de abril de 2025)



**Eng.<sup>a</sup> Maria de Albuquerque Rodrigues da Silva Lopes Duarte**

**(Vice-Presidente do Conselho de Administração):**

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

**Dra. Sara Maria Pereira do Nascimento**

**(Vogal do Conselho de Administração):**

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

*NOTA: A Dra. Sara Nascimento cessou as suas funções em fevereiro de 2025.*

**Dra. Ema Maria Lemos Gomes de Favila Vieira Alcobia**

**(Vogal do Conselho de Administração):**

- Secretaria-Geral e Direção Jurídica – Área de Assessoria Jurídica, Contencioso e Disciplinar e Área do Museu e Responsabilidade Corporativa
- Direção de Fiscalização Comercial
- Direção de Contratação e Logística - Área de Contratação
- Direção Comercial – Área de Desenvolvimento de Produto e Gestão de Projetos e Área de Vendas e Gestão de Cliente

*NOTA: A Dra. Ema Favila Vieira iniciou funções em abril de 2025.*

Os membros do Conselho de Administração cessaram funções a 31.12.2025.

A nova Administração tomou posse a 1 de janeiro de 2026, e por este motivo o presente relatório será assinado pelos novos membros. No entanto, e tendo em consideração o tempo decorrido e as análises efetuadas, concretiza-se que existem metodologias a implementar e temas estratégicos, nomeadamente a renovação da frota, a segurança e a expansão da rede, a requalificação e a abertura dos elevadores, o incremento da qualidade de serviço e o foco no cliente, que devam refletir a realidade atual da CARRIS e que são prioridade na agenda da nova administração, em funções desde 1 de janeiro de 2026.

---

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

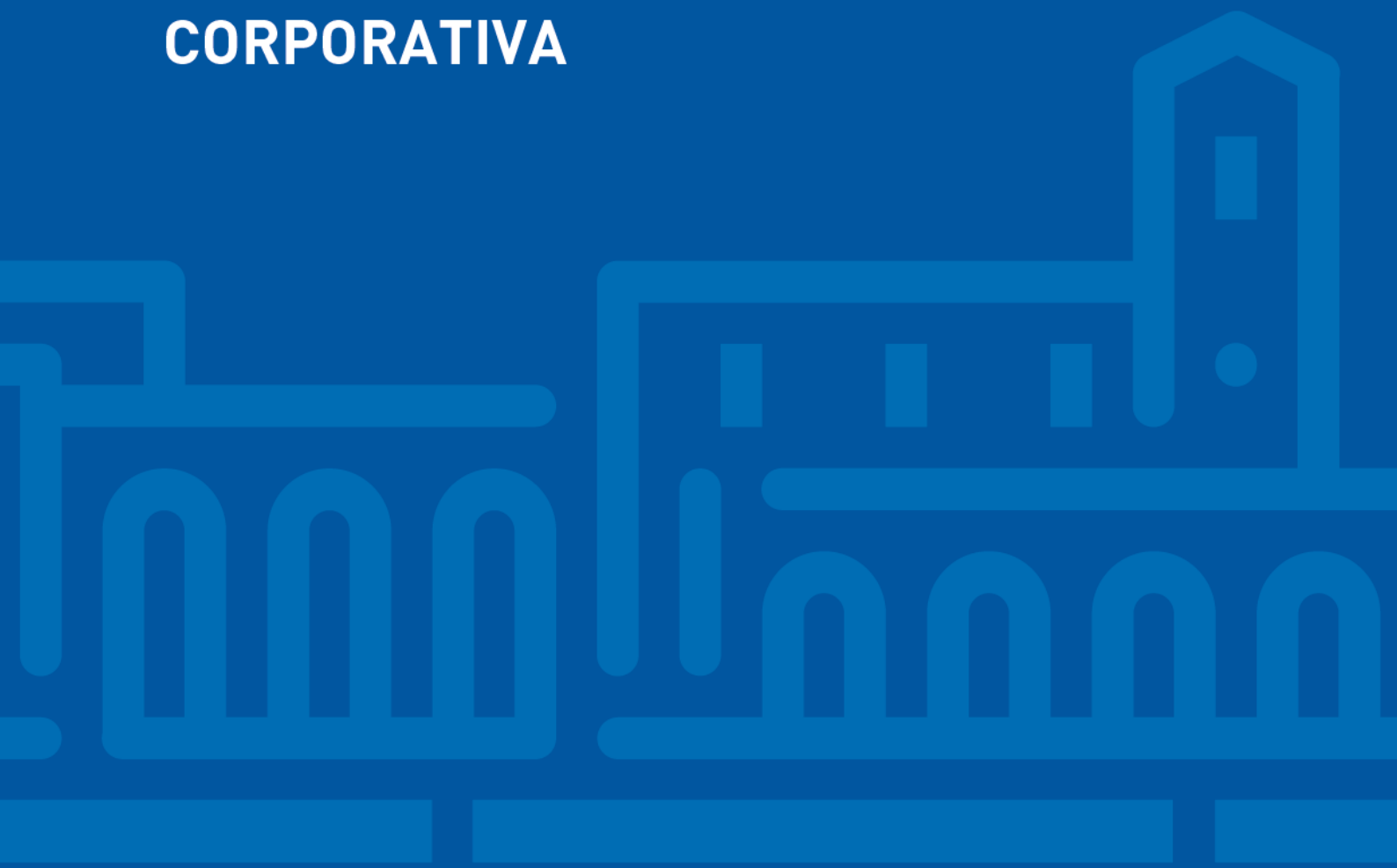
DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

# 2025

---

# 03

## GESTÃO CORPORATIVA





### 3. GESTÃO CORPORATIVA

#### 3.1. Sistema de Gestão Integrado

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

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

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

Em 2025, manteve-se a certificação das três vertentes do SGI – Qualidade, Ambiente e Segurança Rodoviária - de acordo com as normas de referência NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e NP ISO 39001.

A CARRIS tem também implementado um processo de acompanhamento e certificação de carreiras, como meio para assegurar que são prestados os níveis de serviço adequados ao cliente e assumir o compromisso de melhoria contínua da sua prestação. Este processo tem como base as normas portuguesas, que especificam requisitos da qualidade da prestação do serviço (regras, características e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço): a NP 4493 (Transporte público de passageiros – Linha de autocarros urbanos. Características e fornecimento do serviço) e a NP 4503 (Transporte público de passageiros – Linha de elétricos urbanos. Características e fornecimento do serviço). Em 2025, a CARRIS manteve 46 linhas certificadas por estas normas, das quais 45 são linhas de autocarro e uma linha de elétrico.

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

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

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



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

### 3.2. Inovação e Desenvolvimento

No ano de 2025 deu-se continuidade à participação da CARRIS em diversos projetos de inovação e desenvolvimento, a maior parte dos quais beneficiaram de financiamento externo. Estes projetos vêm reforçar o posicionamento da CARRIS como um dos principais *players* nacionais em matéria de inovação em mobilidade urbana, reconhecida por uma crescente participação em projetos europeus e parcerias com instituições do sistema científico nacional e internacional.

Em matéria de projetos cofinanciados pela União Europeia destacam-se a conclusão dos seguintes:

- Projeto **IMPULSE**, financiado pelo Instituto Europeu de Tecnologia - Comunidade de Conhecimento e Inovação da Mobilidade Urbana, através do qual a CARRIS testou soluções para monitorizar e otimizar a operação de autocarros elétricos e o carregamento das suas baterias; e
- Projeto **ARISE**, também financiado pelo Instituto Europeu de Tecnologia - Comunidade de Conhecimento e Inovação de Mobilidade Urbana, através do qual a CARRIS instalou sistemas de apoio à condução em três dos novos elétricos articulados da CARRIS.

Durante o ano de 2025 foi dada continuidade aos trabalhos do projeto Europeu UPPER, enquadrado na Missão das 100 Cidades Neutras em Carbono, financiado ao abrigo do programa Horizonte Europa. Este projeto pretende perceber de que forma pode o transporte público contribuir para a descarbonização da mobilidade urbana. Estão a ser desenhadas e implementadas diversas atividades em Lisboa, entre as quais relacionadas com a mobilidade escolar (projeto 'Amarelo') ou com a revisão da rede da CARRIS.

Também se deram continuidade aos seguintes projetos de inovação financiada, que haviam sido iniciados em 2024:

- Projeto **EMED**, financiado pelo programa Interreg, em que a CARRIS realiza avaliações custo-benefício e projetos-piloto em áreas relevantes para a operação de autocarros elétricos, designadamente carregamento de oportunidade dos veículos, utilização de energias renováveis e economia circular;
- Projeto **CSS Boost**, financiado pelo programa Horizonte Europa e que vem estudar e demonstrar a aplicação dos princípios da economia circular em várias áreas de atividade, estando a CARRIS responsável por um piloto na área dos





autocarros onde vai analisar o ciclo de vida dos veículos e das suas componentes e consumíveis (e.g. combustíveis, lubrificantes, baterias, etc.).

A CARRIS desenvolveu ainda um conjunto de outros projetos de inovação, designadamente a realização de um projeto-piloto para testar uma plataforma de gestão da manutenção com a empresa *Stratio* e o teste de uma plataforma de gestão de perdidos e achados designada “*Find My Lost*”. A CARRIS foi novamente um dos parceiros do Elétrico *Pitch*, uma iniciativa organizada pela 351 Associação Portuguesa de *Startups*, no âmbito da Portugal *Tech Week* que traz start-ups de vários países a apresentar os seus negócios a investidores enquanto viajavam num dos icónicos elétricos amarelos de Lisboa da CARRIS, decorrendo durante a semana da *Websummit* em Lisboa.

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

### 3.3. Relações Nacionais e Internacionais

As participações sociais em entidades nacionais e internacionais permitem à CARRIS desenvolver a sua rede de contatos, integrar projetos de desenvolvimento do negócio e apurar o conhecimento sobre boas práticas nas mais diversas temáticas.

A estreita e ativa ligação da CARRIS com diferentes entidades nacionais e internacionais, desencadeou, por ocasião do trágico acidente do Ascensor da Gloria ocorrido a 3 de setembro de 2025, inúmeras manifestações de solidariedade e pesar, mas também uma imediata disponibilização de conhecimento e apoio no desenho de soluções futuras para a reativação dos equipamentos históricos da cidade de Lisboa.

Em 2025, no âmbito nacional, a CARRIS manteve a sua participação na AMOLIS - Associação Metropolitana de Operadores de Transporte de Lisboa, bem como a representação em diversos projetos, fóruns e conferências relacionados com sustentabilidade e mobilidade. Destaca-se, ainda, a relação com entidades promotoras da qualidade do negócio tais como a Associação Portuguesa para a Qualidade e o Instituto Português da Qualidade.

A CARRIS deu continuidade à participação no Grupo de Trabalho sobre o Vandalismo, um grupo que tem como objetivo mitigar os atos de vandalismo, na rede de transporte público, e os prejuízos colaterais que deles resultam. Participam neste projeto representantes dos operadores de transporte da Área Metropolitana de Lisboa e das respetivas infraestruturas. Desta participação ativa resultou na execução do plano que contempla um conjunto de iniciativas a nível jurídico, de segurança e de comunicação, cujo resultado será apresentado publicamente em 2026 através de campanha de comunicação e de ações de sensibilização, com vista à promoção da valorização do transporte público.



Ainda no âmbito nacional a CARRIS reativou em 2025 a sua participação na UCCLA - União das Cidades Capitais de Língua Portuguesa. A reativação da adesão da CARRIS como membro desta associação permitiu a partilha de boas práticas na valorização e promoção do transporte público e a cooperação com empresas congéneres associadas.

Ao nível internacional, de destacar que o Presidente do Conselho de Administração da CARRIS, no período a que respeita este relato, Pedro de Brito Bogas, foi eleito, pelos seus pares, para o cargo de *National Ambassador* na UITP - *Union Internationale du Transport Public*, para o período de 2025 a 2027, onde irá defender os interesses nacionais no *Policy Board* deste organismo de referência no setor dos transportes a nível mundial. De destacar ainda que a também a Vice-Presidente do Conselho de Administração da CARRIS, no ano de 2025, Maria Albuquerque, foi reeleita para Presidente da Bus Division da UITP, para um segundo mandato consecutivo. Com ambas estas eleições, a CARRIS esteve representada no *Executive* e no *Policy Boards* da UITP.

Importa ainda relevar no âmbito da UITP, a presença de diversos quadros da CARRIS em grupos de trabalho e *committees*, como o *Bus*, o *Light Rail*, *EU Legal*, *Finance*, *Marketing*, *Technology*, *Security*, E-BRT e Cable Car, o que permite alargar o espectro de contactos e colaboração internacional, partilha das melhores praticas de mercado a nível internacional e dar relevância ao trabalho realizado pela CARRIS.

Adicionalmente, ainda no plano internacional, destaca-se a participação no IBBG - *International Bus Benchmarking Group*, que oferece a possibilidade de comparar o desempenho da CARRIS com um grupo restrito de outros operadores de autocarros, e interagir de forma bastante próxima com congéneres internacionais. Em 2025 a CARRIS assumiu a organização do IBBG Annual Meeting, tendo acolhido em Lisboa os membros deste grupo para um encontro de uma semana em julho.

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

A CARRIS mantém ainda uma presença ativa em projetos internacionais financiados pela União Europeia, designadamente no âmbito do Mecanismo Interligar a Europa, programa Horizonte Europa, Instituto Europeu da Tecnologia no *Knowledge Innovation Community of Urban Mobility* e *Urban Innovative Actions*. Estes projetos oferecem a possibilidade de a CARRIS desenvolver conhecimentos e/ou investir em novas tecnologias na sua área de atividade, potenciando assim o desenvolvimento de projetos de inovação em parcerias de excelência e beneficiando de apoio financeiro da União Europeia.

Enquadram-se, igualmente neste âmbito, diversos eventos, visitas e deslocações organizados e/ou acolhidos pela CARRIS, dos quais se destacam:



- Acolhimento da visita de uma Delegação da cidade de Bornova, na Turquia, para realização de visita técnica e partilha de experiências no âmbito da implementação do projeto IMPULSE;
- Acolhimento da visita de uma comitiva da EMT, Madrid, para realização de benchmarking sobre os principais projetos de via-férrea previstos para o modo elétrico, bem como para partilha de conhecimento no âmbito do Museu;
- Acolhimento do evento Rede Intermunicipal para a Transparência;
- Acolhimento da visita de uma comitiva da RATP e de uma delegação de Seul, Coreia do Sul, para benchmarking sobre a operação e infraestrutura do modo elétrico;
- Acolhimento do evento do projeto europeu CSS Boost;



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

# 2025



# 04

## RISCOS E OPORTUNIDADES





## 4. RISCOS E OPORTUNIDADES

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

Em 2025, a CARRIS manteve a metodologia de avaliação e gestão dos riscos de todas as atividades da Empresa de acordo com os referenciais internacionais ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 39001:2017. Esta metodologia, transversal a toda a organização, tem como finalidade a criação e proteção de valor na Empresa, contribuindo para a melhoria do desempenho e a concretização dos objetivos definidos. Pretende-se identificar fatores em todos os processos e atividades, que possam constituir riscos e oportunidades, de forma a permitir a sua análise e tomada de decisão sobre os mesmos.

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

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

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

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

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



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

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

Em 2025, identificou-se a necessidade de revisão das matrizes de identificação e de avaliação dos riscos e oportunidades, de forma a adaptá-las tendo em conta os seguintes factos:

- Abrandamento económico, aumento da inflação e aumento de custos, que surgiram na sequência da guerra na Ucrânia e agravados pela guerra de Israel contra o Hamas;
- Riscos climáticos provenientes de eventos extremos;
- Risco sistémico, devido ao recente apagão;
- Riscos de incumprimento do serviço, devido às obras que ocorrem em Lisboa (alterações nas redes de saneamento, obras de expansão do metro, criação de espaços verdes);
- Novas obrigações de reporte de informações não financeiras e/ou de sustentabilidade que terão impactes significativos nos instrumentos atuais de planeamento e gestão da empresa;
- Revisão de riscos associados a incumprimentos legais;
- Elaboração do Relatório de Execução, do Plano de Prevenção de Riscos;
- Elaboração do Relatório de Avaliação Intercalar; e
- Elaboração do Relatório de Gestão de Riscos de Gestão, Corrupção, Infrações Conexas, e Conflitos de Interesse.

Adicionalmente, foi também revista a matriz de dupla materialidade, em conformidade com a CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*), numa dupla perspetiva de avaliação da materialidade de impacto e financeira.

Os Impactos, Riscos e Oportunidades (IRO) foram identificados por duas vias, através da visão externa do setor efetuando uma análise de tendências e benchmark de empresas pares, e através da identificação e envolvimento de stakeholders internos.

A avaliação dos temas foi feita internamente através de sessões com as diferentes unidades orgânicas, e com a equipa de projeto. A avaliação dos IRO foi elaborada em conjunto, em sessões com as várias áreas da CARRIS.

Esta metodologia teve como classificação do impacto:

- Impactos atuais e potenciais; e
- Impactos positivos e negativos.



A classificação dos critérios de materialidade, numa escala de 1 a 4, relativamente à:

- Classificação numa escala de acordo com a relevância e gravidade do impacto;
- Classificação do âmbito físico afetado pelo impacto;
- Classificação do carácter irremediável, se o impacto for negativo; e
- Probabilidade do impacto acontecer, se for potencial.

Como pressuposto, considerou-se material IRO e respetivos temas, com uma materialidade acima da escala 2. Esta matriz será alvo de revisão em 2026, por forma a ser parte integrante da estratégia de sustentabilidade definida pela empresa, para a qual ficará definido um plano de ação futuro.

### 4.1. Combate à corrupção

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

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

Em 2025, a CARRIS encontra-se com os seguintes instrumentos de prevenção, totalmente implementados, dando cumprimento ao RGPC:

- Plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas;
- Código de ética e de conduta;
- Programa de formação;
- Canal de denúncia; e
- Designação de um responsável pelo cumprimento normativo (RCN).

Estes instrumentos estão descritos no programa de cumprimento normativo.

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





A CARRIS adotou uma plataforma de canal de denúncias, o que permite que esteja em conformidade com as melhores práticas de transparência e integridade organizacional. Adicionalmente esta plataforma possibilita a apresentação e o seguimento seguro de denúncias, garantindo a exaustividade, integridade e conservação das mesmas, o anonimato ou a confidencialidade da identidade dos

|                                                              | Fase Tratamento        |            | Total de denúncias por tipologia |
|--------------------------------------------------------------|------------------------|------------|----------------------------------|
|                                                              | Finalizadas/Arquivadas | Em Análise |                                  |
| Código de Ética e Conduta                                    | 43                     | 3          | 46                               |
| Conflito de Interesses e/ou Acumulação de Funções            | 2                      | 0          | 2                                |
| Defesa do consumidor e segurança e conformidade dos produtos | 1                      | 0          | 1                                |
| Segurança dos transportes                                    | 6                      | 3          | 9                                |
| <b>Denúncias recebidas</b>                                   |                        |            | <b>58</b>                        |

denunciantes e de terceiros mencionados na denúncia, e o impedimento do acesso às denúncias de pessoas não autorizadas.

Ainda no que concerne aos instrumentos de prevenção da corrupção, importa ter presente que a CARRIS, elaborou um levantamento de acordo com as funções de cada colaborador com o nível de exposição ao risco, de forma a definir grupos equitativos, face à matriz de riscos e às temáticas do regime geral de corrupção, para assegurar que todos os dirigentes e trabalhadores da CARRIS conhecem e compreendem as políticas e procedimentos de prevenção da corrupção e infrações conexas implementados. As ações de formação contemplam quatro fases, de acordo com os seguintes grupos:

1ª. Fase - Formação à área responsável pela gestão do canal de denúncias interna e aos responsáveis pelo tratamento de cada tipologia;

2ª Fase - Formação em sala aos dirigentes de 1.ª linha com a participação do Conselho de Administração, às Chefias de 2.º e 3.º nível, Gestores de Contratos e para os colaboradores com responsabilidades no âmbito das compras e elaboração de requisição de compras;

3ª Fase – Foi adicionado um módulo de formação de Prevenção da Corrupção, na formação inicial dos Tripulantes e dos oficiais; e

4ª Fase – Lançamento do e-learning na plataforma interna de formação (Academia CARRIS), a que todos os trabalhadores terão acesso.

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



## 4.2.Segurança

Ao longo de 2025, a CARRIS deu continuidade ao reforço da Segurança e Vigilância nas suas instalações, nas duas diferentes vertentes (safety e security), através da implementação e consolidação de medidas dirigidas a colaboradores, clientes, fornecedores, infraestruturas, frota e operações. As iniciativas desenvolvidas visaram a redução do risco, a melhoria da conformidade legal e o aumento da resiliência organizacional.

Nesse âmbito, destacam-se:

- Aquisição e instalação de sistemas de videovigilância embarcada, permitindo atingir 100% de cobertura da frota do serviço público, bem como reforço da capacidade de vigilância através de novos sistemas CCTV;
- Implementação de soluções de automatização de cancelas e controlo de acessos e complexos de Miraflores e Santo Amaro e na estação da Pontinha;
- Estudo, análise e aquisição de equipamentos de controlo de acessos e segurança física eletrónica para reforço da segurança dos armazéns das oficinas;
- Identificação, correção e mitigação de não conformidades no âmbito do regime de Segurança Contra Incêndios em Edifícios (SCIE), incluindo iluminação e sinalização de emergência, bocas de incêndio e sistemas associados;
- Implementação de verificações periódicas mensais de cumprimento legal, monitorização e acompanhamento de correções e melhorias, no âmbito do regime de Segurança Contra Incêndios em Edifícios (SCIE);
- Acompanhamento das inspeções regulares da ANEPC, sendo todas aprovadas, nas instalações de Santo Amaro, Miraflores e Alta de Lisboa;
- Reforço dos mecanismos de controlo interno, incluindo revisão de indicadores de risco, implementação de verificações periódicas de conformidade SCIE e melhoria dos procedimentos operacionais;
- Desenvolvimento do Plano de Continuidade de Negócio e Resiliência Organizacional da CARRIS, na sequência de evento disruptivo ocorrido na Península Ibérica;
- Realização de simulacros internos, incluindo exercício enquadrado no regime SEVESO, bem como reforço da articulação com forças de segurança, bombeiros e proteção civil;
- Participação nos exercícios finais dos Cursos de Ordem Pública e Operações Especiais da PSP/UEP, disponibilizando instalações, voluntários e veículos;
- Participação da CARRIS no grupo de trabalho “Vandalismo”, com todos os operadores de transportes públicos ferroviários e rodoviários da Área Metropolitana de Lisboa;
- Representação da CARRIS nas reuniões do Comité de Segurança da Associação Internacional de Transportes Públicos.



- Implementação de formação específica e adequada para os Delegados de Segurança das Estações e Complexos, estruturando um corpo de conhecimento uniforme, tecnicamente sustentado e alinhado com as exigências legais e operacionais;
- Desenvolvimento de programa de formação ministrada por especialistas dos Bombeiros de Algés para os trabalhadores que constam das estruturas de emergência das estações e complexos da CARRIS.

### 4.3.Segurança de Exploração

Em primeiro lugar, uma nota para referir o grave acidente verificado no passado dia 3 de setembro de 2025, no Ascensor da Glória, de que houve a lamentar a morte de 16 pessoas, incluindo um dos Guarda-Freios, que na altura conduziam as cabines do referido Ascensor. Para além das mortes, houve igualmente a lamentar 5 feridos graves e 13 feridos ligeiros.

Pese embora tal acidente, de referir que em 2021, a CARRIS certificou, pela Norma NP ISO 39001:2017, o seu Sistema de Gestão de Segurança Rodoviária (SGSR). Complementarmente, foi aprovado um plano - “Estratégia de Segurança Rodoviária Zero-30”, o qual define objetivos e preconiza medidas e ações para a redução da sinistralidade rodoviária e suas consequências e que, em paralelo com o processo de melhoria contínua imposto pela certificação referida, promove políticas e a adoção de medidas conducentes à persecução dos objetivos predefinidos para 2030, relativos à segurança rodoviária. Com o desenvolvimento e implementação deste projeto, a CARRIS visa reduzir a sua sinistralidade rodoviária de forma sustentada e progressiva.

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

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

Durante 2025, foram desencadeadas variadas ações no sentido da promoção da Segurança Rodoviária. Salientam-se os esforços da Empresa na implementação do plano “Estratégia de Segurança Rodoviária Zero-30” e na continuação do desenvolvimento do seu SGSR, criando as condições para a melhoria contínua dos indicadores de sinistralidade, bem como para a redução dos respetivos impactos, seja ao nível das consequências humanas e materiais, seja ao nível da qualidade do serviço público prestado.



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

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

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

Adicionalmente, no âmbito da prevenção de acidentes, a CARRIS possui uma Comissão de Inquérito a Acidentes Graves (CIAG), ativada sempre que ocorra algum acidente grave, que pela sua severidade, impacto e gravidade, implique uma análise mais pormenorizada das respetivas causas, e a proposta de eventuais recomendações, com vista à minimização de risco em situações similares futuras. Em 2025, a CIAG foi acionada para proceder à averiguação de 5 acidentes considerados graves, tendo culminado na apresentação de um conjunto de recomendações de melhoria, com vista à redução do risco rodoviário. Apesar destes acidentes terem sido considerados graves, com exceção do grave acidente, que se verificou no Ascensor da Glória, não se registou qualquer morte por acidente rodoviário.

Atualmente, encontram-se a decorrer, no âmbito da CIAG interna, os trabalhos de averiguação das causas do acidente do Ascensor da Glória. Esta averiguação decorre em paralelo e de modo complementar com as averiguações e perícias efetuadas pelo Gabinete de Prevenção e Investigação de Acidentes com Aeronaves e de Acidentes Ferroviários, GPIAAF.

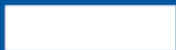
Tal como previsto no plano “Estratégia de Segurança Rodoviária Zero-30”, de forma a aumentar a segurança de exploração, são realizadas visitas técnicas a veículos de serviço público, em ambos os modos, podendo ser realizadas em serviço (contexto real de exploração), ou em parque (nas estações). Estas visitas podem resultar em recomendações às várias áreas competentes da Empresa. Durante 2025, foram realizadas 589 visitas técnicas a veículos de serviço público (543 a autocarros e 46 a elétricos sobre carril).

A CARRIS investe permanentemente na formação e sensibilização dos seus tripulantes, seja na formação inicial, seja na formação contínua, dando especial enfoque aos princípios de condução defensiva, cómoda e segura. Nesse sentido, o cumprimento dos Planos Anuais de Formação, bem como a concretização de ações



de sensibilização nas estações, ministradas pelo pessoal de enquadramento (Inspetores de Tráfego), têm sido fundamentais para o controlo da accidentalidade.

A formação dos novos tripulantes inclui um módulo dedicado a temas de Segurança Rodoviária. De referir que a introdução desta temática na formação inicial de tripulantes, corresponde a uma das medidas previstas no documento estratégico acima referido.



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

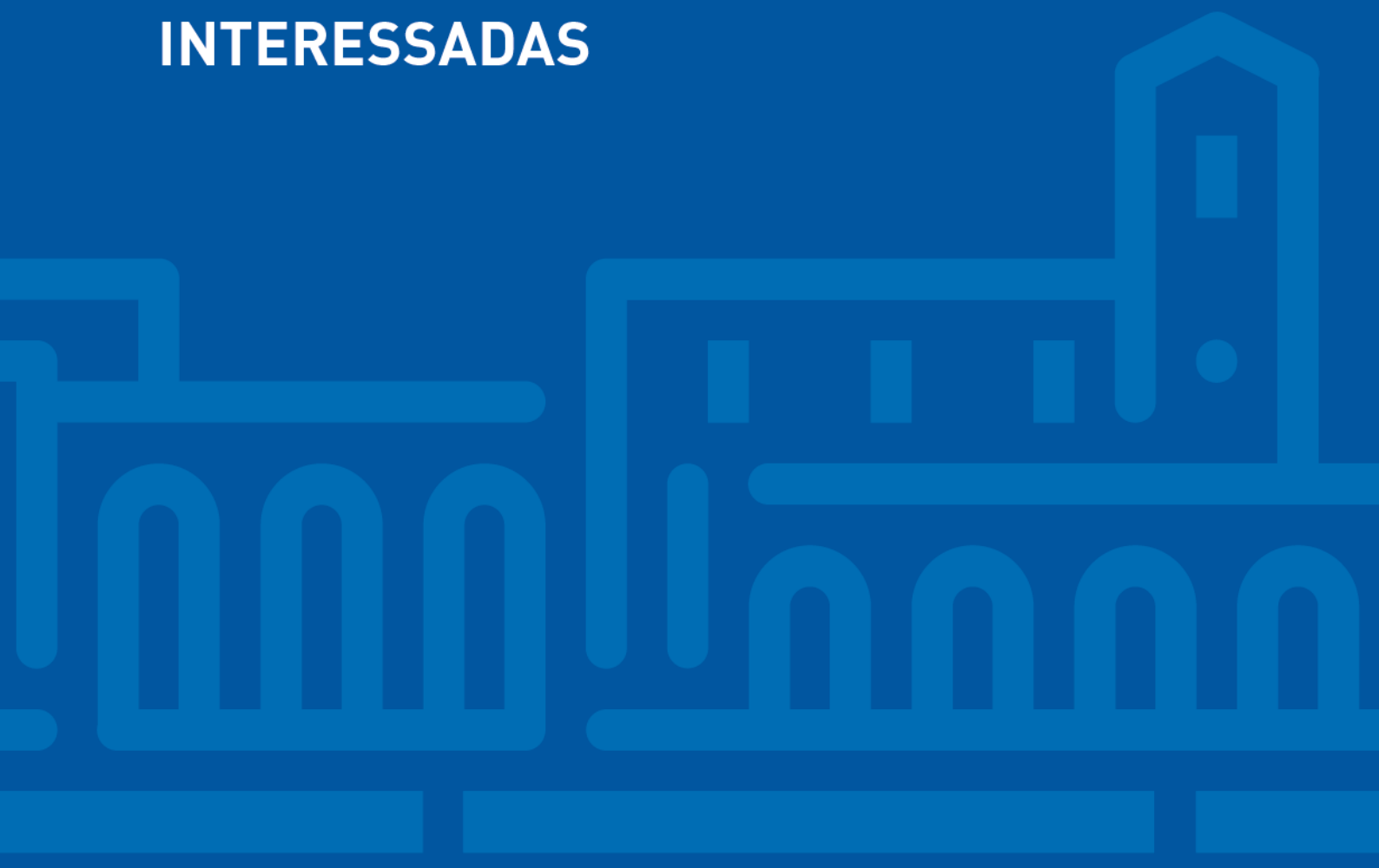
DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

# 2025



# 05

## PARTES INTERESSADAS





## 5. PARTES INTERESSADAS

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

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

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

Para cada Parte Interessada foram identificadas as que se revelam críticas e respetivos mecanismos de envolvimento.

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

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

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



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

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

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

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

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

Para tal, e na ótica de acionista da CARRIS, a CML tem apostado numa gestão de proximidade, confiando na gestão da CARRIS a definição de um plano de atividade que promova o alcançar dos objetivos mencionados. Resultado desta estratégia é a aposta na renovação de grande parte da frota, assim como o esforço de recrutamento de novos tripulantes e quadros técnicos, com vista a dotar a Empresa de recursos para que seja viável o aumento da oferta e da qualidade do serviço prestado.

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

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

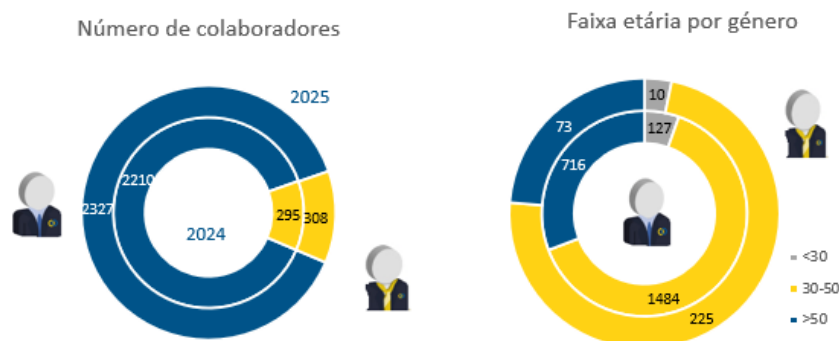




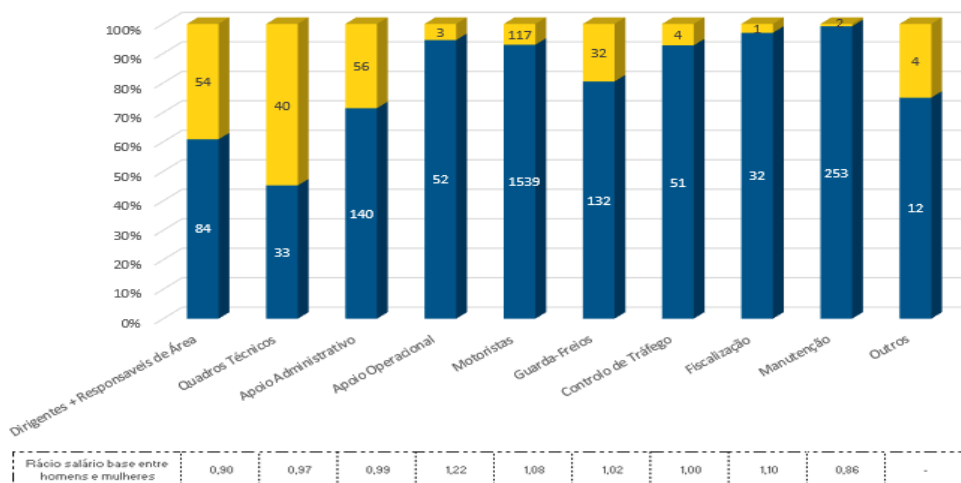
periódica, e reuniões com a CML, focados no envolvimento desta parte interessada no quotidiano da Empresa.

## 5.2.Colaboradores

Em 2025, foram admitidos 279 trabalhadores, sendo que 38% das admissões corresponderam a Tripulantes (Motoristas de Serviço Público e Guarda-Freios), considerando para o total das admissões os trabalhadores que pertenciam à Carrisbus (113 trabalhadores) que foram integrados na CARRIS em janeiro de 2025.



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





No que respeita às medidas de atuação na CARRIS, em termos de igualdade de género, identificam-se várias ações, com foco nas áreas de intervenção definidas pela estratégia europeia e pelas resoluções do Governo português. A Empresa registou pedidos de alterações de horários de trabalho, incluindo pedidos de horário flexível e de mudança de local de trabalho, que foram aceites, sempre que reunidas as condições para o efeito, tratando-se de um processo integrado na gestão e que se procura sempre garantir.

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

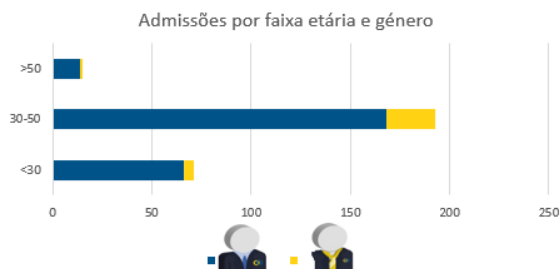


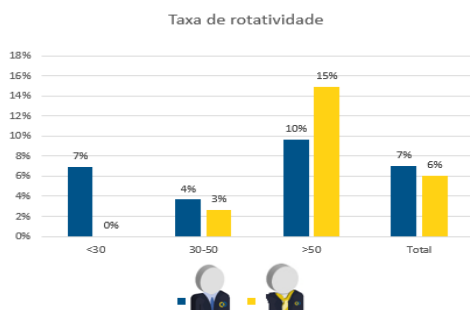
Em 2025, foi dada continuação ao desenvolvimento de ações no âmbito da prevenção da corrupção e promoção da transparência, onde se aborda a temática do assédio moral e sexual. A igualdade de género já se encontra integrada nos processos de trabalho da CARRIS, pelo que a consciência da importância desta matéria foi já internalizada.

Considerando que a Companhia gere o Capital Humano, com foco nas competências, a Empresa deu continuidade a diversas medidas, nomeadamente:

### Revitalização dos Quadros da CARRIS

Contratação de mais tripulantes (108), oficiais (30) e trabalhadores para as áreas corporativas (28), para além de 113 trabalhadores que integravam o efetivo Carrisbus, contribuindo dessa forma para continuar a reequilibrar o efetivo necessário para a prestação do serviço público contratualizado com a CML.





Reconversão de trabalhadores (24) para as categorias adequadas às funções que estavam a desempenhar, desde que foram considerados definitivamente inaptos para a função de origem, sendo que o universo de trabalhadores em causa é todo oriundo da área do tráfego.

### Formação e Desenvolvimento de Competências

A formação contínua constitui um pilar central da estratégia de desenvolvimento do capital humano, assegurando a atualização permanente de competências críticas para a segurança, eficiência operacional e sustentabilidade da atividade da empresa.

Em 2025, a política de formação esteve orientada para o reforço das competências técnicas essenciais à operação, com especial incidência nas áreas de transporte, manutenção e funções operacionais críticas, garantindo simultaneamente o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis. O plano anual de formação integrou ações transversais às várias áreas da organização, privilegiando formatos presenciais e metodologias práticas, com foco no impacto e aplicabilidade das aprendizagens no desempenho profissional.

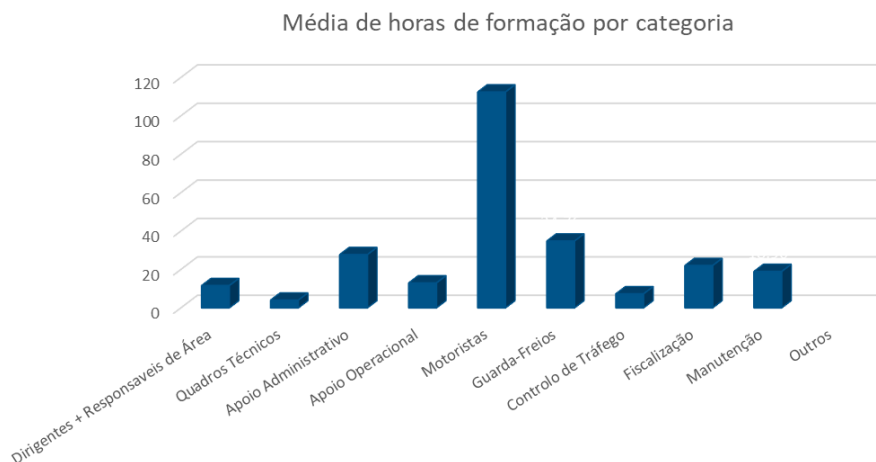
A formação inicial, designadamente para Tripulantes, constitui um elemento estruturante no desenvolvimento de trabalhadores, permitindo uma integração eficaz e a qualificação para funções operacionais críticas, desde o início da atividade, com impacto direto no serviço ao cliente, na segurança, na conformidade e na sustentabilidade do desempenho.

### Principais indicadores de formação

Durante o período em reporte, registaram-se os seguintes resultados:

- Total de horas de formação frequentadas (volume de formação) - 91.145 horas;
- Número de participantes em formação - 3.573;
- Número de trabalhadores abrangidos - 1.641.

Estes indicadores refletem o esforço consistente de capacitação dos trabalhadores, com uma média relevante de horas de formação por participante, alinhada com as exigências técnicas e operacionais da atividade.



A alocação das horas de formação demonstra um claro alinhamento com prioridades operacionais e de segurança.

Mais de 70% das horas totais concentram-se na área de Serviços e Transporte, evidenciando uma aposta clara, desde a fase de contratação de Tripulantes, na qualificação técnica e na segurança da operação.

### Avaliação de desempenho

O processo de avaliação de desempenho reforça o compromisso da CARRIS com o desenvolvimento sustentável dos trabalhadores, alinhando práticas de gestão de Capital Humano aos objetivos estratégicos e à promoção do bem-estar organizacional.

Em 2025 realizou-se o processo de Avaliação de Desempenho dos trabalhadores dos Acordos de Empresa AE1, referente ao exercício de 2024, tendo por base o Modelo de Gestão de Competências e Objetivos, previsto no Regulamento de Carreiras Profissionais (RCP). O processo abrangeu 2.225 trabalhadores e foi conduzido através da plataforma SAP *SucessFactors*, reforçando a eficiência, o rigor e a transparência na gestão do desempenho.

Do universo potencial, 72 não foram avaliados por ausência superior a seis meses. Adicionalmente, 39 trabalhadores não avaliados obtiveram classificação mínima positiva, por motivos legalmente previstos, nomeadamente exercícios de funções sindicais, acidentes de trabalho, parentalidade ou aguardar recolocação por inaptidão.

Concluída a avaliação, registaram-se evoluções na carreira profissional de 310 trabalhadores, distribuídas da seguinte forma:

- 185 promoções por mérito (24 em grupos de efetivo reduzido);
- 74 progressões por semi-automatismo;
- 51 aumentos remuneratórios no regime de carreira aberta.



As alterações ocorreram maioritariamente na Carreira 7 - Tráfego e Condução (carreira que agrupa a maioria dos trabalhadores da CARRIS), representando cerca de 81,47% do total de progressões.

Importa ainda referir que 66 trabalhadores avaliados exerciam funções fora da sua categoria de origem, tendo a avaliação sido realizada com base nas funções desempenhadas, sem efeitos de progressão.

### **Saúde e Segurança no Trabalho**

A Segurança e Saúde no Trabalho (SST) constitui um pilar fundamental da estratégia CARRIS, sendo determinante para a proteção dos trabalhadores, a continuidade operacional e a sustentabilidade da empresa. Neste contexto, a empresa mantém serviços internos de SST, assegurando uma abordagem estruturada, preventiva e orientada para a melhoria contínua das condições de trabalho.

No âmbito da Medicina do Trabalho, em 2025 foram realizados exames periódicos (2.086) de saúde aos trabalhadores abrangidos, bem como exames ocasionais (841), nomeadamente, no regresso ao serviço após ausência prolongada por doença ou acidente de trabalho, e para avaliação de aptidão para o exercício de novas funções. Foram igualmente asseguradas consultas de enfermagem do trabalho (3.241) e apoio à realização de exames de admissão (314) a candidatos à CARRIS.

No domínio da medicina curativa, a empresa disponibilizou consultas de clínica geral, consultas de especialidade, designadamente, urologia e psiquiatria. Bem como a oferta interna de consultas e tratamentos de osteopatia e consultas de nutrição, no âmbito de protocolos estabelecidos.

Realizaram-se, igualmente, rastreios preventivos para cancro da próstata, diabetes e hipertensão arterial, tendo sido mantidas consultas de cessação tabágica com suporte da especialidade de psiquiatria.

Para complementar a atividade interna, foram mantidos protocolos com entidades externas para consultas de especialidade e fisioterapia.

Foi mantido o acompanhamento de proximidade aos trabalhadores com maior risco associado a patologias ou às características do posto de trabalho, bem como realizadas visitas técnicas aos locais de trabalho no âmbito da SST.

Em cumprimento da legislação aplicável em matéria de Prevenção e Controlo da Legionella (Lei n.º 52/2018 e Portaria n.º 25/2021), foi assegurada a monitorização e o controlo diário nas instalações, bem como a realização regular de análises laboratoriais e a respetiva avaliação dos resultados.

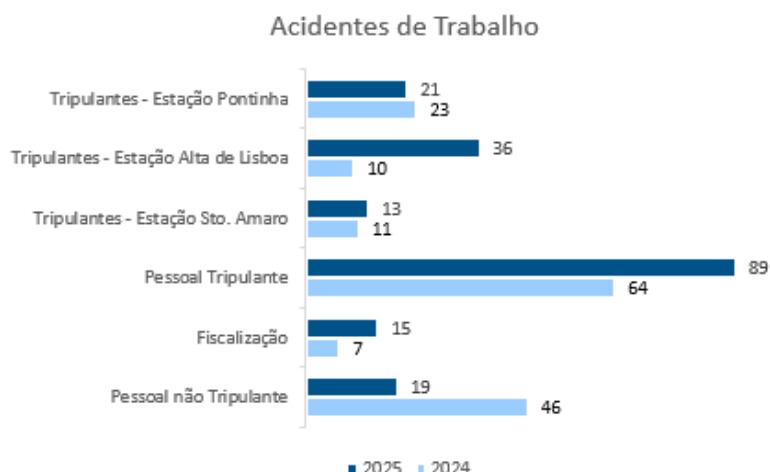
Em 2025, a área de Segurança e Saúde no Trabalho desenvolveu atividades orientadas para a avaliação e controlo dos riscos profissionais, o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e a promoção de uma cultura de segurança na organização. Foram realizados inquéritos de consulta aos trabalhadores em matéria

## Relatório de Sustentabilidade 2025



de SST, com tratamento e divulgação dos resultados, elaborados relatórios de acidentes de trabalho, conduzidas auditorias às condições de trabalho e avaliações técnicas com recurso a instrumentos de medição.

Com a integração dos trabalhadores (áreas oficiais) da participada Carrisbus na CARRIS em janeiro de 2025, os indicadores de sinistralidade da empresa sofreram alteração quer nos dados, quer na distribuição por áreas. No ano de 2025, ao nível da sinistralidade laboral, registou-se um total de 151 acidentes de trabalho, o que traduz um aumento de 29,1%, face ao período homólogo. A maioria (89 acidentes, representando 59%) envolveu tripulantes, refletindo a predominância dessa função, na CARRIS.

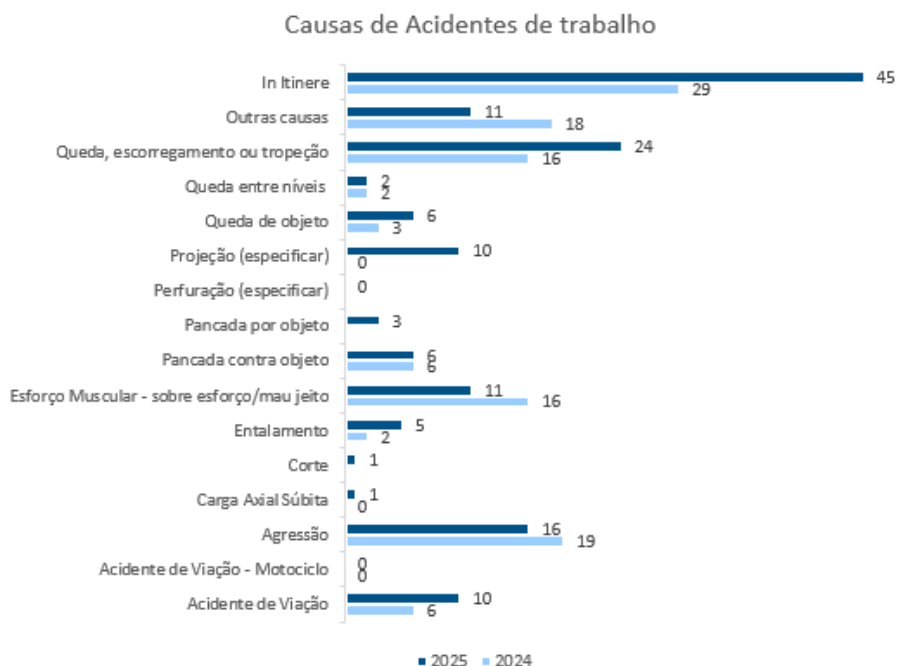


Seguindo a tendência de anos anteriores, os acidentes de trabalho mais frequentes foram os relacionados com os trajetos entre casa e trabalho, ou vice-versa (in itinere), totalizando 45 ocorrências (30%).

## Relatório de Sustentabilidade 2025

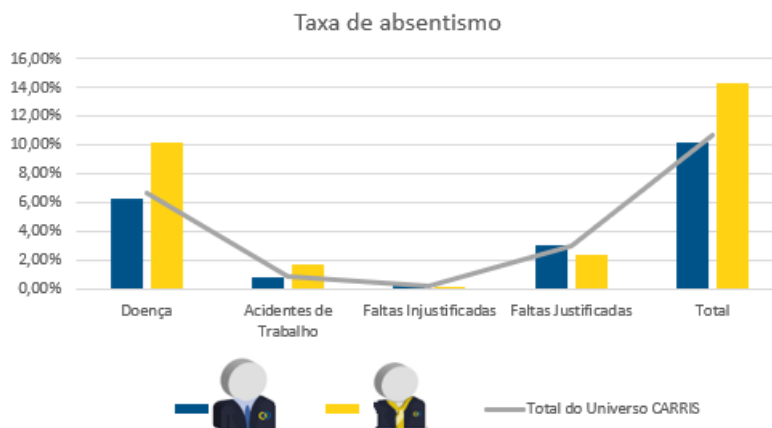


As quedas, escorregamento e tropeções emergem como a segunda principal causa de acidentes de trabalho na CARRIS, totalizando 24 acidentes (16%). Seguindo-se as agressões, 16 acidentes (11%).



### Absentismo

No final de 2025, a CARRIS registou uma taxa de absentismo global de 11,06%, o que traduz um decrescimento das ausências ao serviço, de 0,52 p.p., face ao ano anterior, essencialmente decrescendo em todos os motivos de ausência.





### Envolvimento

A CARRIS tem vindo a identificar um conjunto de ações e iniciativas institucionais internas, vocacionados para os colaboradores. Identificam-se e descrevem-se, em seguida, as ações realizadas neste contexto:

**Remodelação das Salas de Plantão:** têm sido feitas algumas melhorias e uma atualização dos espaços comuns dos colaboradores, maioritariamente, Tripulantes. Este projeto foi iniciado em 2022 com a remodelação da Sala de Convívio de Miraflores e a criação da Biblioteca Luciano Cordeiro de Sousa. Em 2023, este processo de remodelação foi terminado e inauguraram-se estes dois espaços. Foi, em seguida, iniciada a **Programação da Sala de Convívio de Miraflores** dinamizando o espaço com atividades para colaboradores.

Em 2025, foram inauguradas as salas das Estações da **Alta de Lisboa e da Pontinha**, como fruto do trabalho encetado em 2023 – criação do projeto de design de interiores. Nesta nova etapa o foco foram as Salas de Plantão adaptadas e repensadas de forma a incluir outras valências de convívio, estudo e descanso. Procura-se a criação de espaços-ambientes mais acolhedores, confortáveis e agradáveis esteticamente.

Em 2025, as Salas foram dinamizadas com Sessões de Consciência Corporal e uma Feira do Livro itinerante.

**Onboarding:** O novo programa desenhado para o acolhimento de novos colaboradores visando a sua integração na empresa iniciou-se em 2023. O programa é dividido e adaptado a dois grupos: operacionais (tripulantes e oficiais) e corporativos (administrativos e quadros técnicos). Inclui uma sessão de acolhimento institucional, no Auditório, com a presença do Conselho de Administração e Diretores e são promovidas apresentações em áreas transversais, como sejam os Recursos Humanos, a Comunicação Interna e Externa e a Responsabilidade Corporativa, que identificam a empresa, por um lado, e identificam as ferramentas que o colaborador tem aos seu dispor, bem como as ações e iniciativas promovidas em seu benefício. Num momento formal, são entregues os certificados de formação aos tripulantes. São também efetuadas visitas, pelos corporativos às Estações da CARRIS e a Central de Comando de Tráfego. Os dois grupos visitam ainda o Museu da CARRIS e a ARECA (Associação de Reformados da CARRIS) onde lhes é, também, apresentado o Grupo Desportivo e a Banda da CARRIS. Todos os participantes recebem uma pen drive com principais documentos de enquadramento da Empresa, como sejam os Acordos de Empresa, o Código de Ética e o Manual de Organização das CARRIS.

**Hortas CARRIS | Programa De Voluntariado:** O Programa de Voluntariado HORTAS CARRIS teve início na Estação da Pontinha no mês de junho de 2023. Após a fase de implementação, manutenção, consolidação e testagem da capacidade de produção da primeira HORTA CARRIS, as pré-colheitas resultaram em cerca de 70 quilogramas de produtos hortícolas, iniciando-se depois o ciclo de distribuição oficial desses produtos hortícolas aos colaboradores da CARRIS nas várias Estações da CARRIS.





Através do Voluntariado Corporativo, a CARRIS apostou no desenvolvimento de um ambiente de colaboração, entreajuda e solidariedade entre as equipas e as suas pessoas, bem como no promover de uma iniciativa de sustentabilidade através do cultivo de produtos agrícolas *in house* para consumo interno. Em 2025, foi implementada e inaugurada a nova **Horta CARRIS | Alta de Lisboa**.

**Árvores de Natal e Presépios Sustentáveis:** a CARRIS tem como um dos seus valores a Sustentabilidade e como um dos seus eixos estratégicos o Reforço da Cultura CARRIS. Da união destes dois princípios surgiu o projeto Árvores de Natal e Presépios Sustentáveis, um compromisso com o ambiente e uma ação de sensibilização e envolvimento com os colaboradores. Em 2024, a CARRIS contou com a colaboração da United to Remake, uma startup de inovação social portuguesa, cujo objetivo é contribuir ativamente e de forma inovadora na redução do desperdício, procurando novas formas de reciclagem e upcycling. Assim, criaram-se, a partir de matérias de desperdício, os adereços para os pinheiros e figuras dos presépios de Natal das quatro Estações e da Central de Comando de Tráfego da empresa. Os materiais em fim de vida recolhidos foram, por exemplo, peças de autocarro, madeira das janelas de elétricos ou fardamento, depois convertidos nos motivos decorativos das árvores. Os pinheiros naturais foram adquiridos com raízes, cuidados e replantados pelas mesmas equipas que decoraram as árvores no período natalício.

**Ceias de Natal e Ano Novo:** a CARRIS dinamizou, na época festiva de 2025, as Ceias de Natal e Ano Novo para todos os colaboradores que estiveram ao serviço nos dias 24 e 31 de dezembro. A iniciativa dividiu-se em dois modelos distintos: por um lado a oferta de 647 refeições individuais a todos os que saíram em serviço e pessoal da manutenção e, por outro, mesas com comida e sobremesas alusivas à época para todos os que passaram pelas estações e Central de Comando de Tráfego nestes dias.

**Presente de Natal:** a CARRIS tem uma forte tradição de proximidade com os seus trabalhadores e famílias. Nas últimas décadas, várias das iniciativas que reforçavam esta ligação, como o Circo de Natal para os filhos dos colaboradores ou a atribuição de presentes de Natal para os filhos, deixaram de se realizar.

A oferta de um cabaz de Natal pretendeu recuperar esse espírito de proximidade, reforçar o sentimento de pertença e valorizar o contributo diário das equipas que asseguram o serviço público da CARRIS, muitas delas em horários exigentes e em contexto operacional.

O cabaz de Natal foi uma forma simbólica, mas altamente valorizada, de reconhecimento institucional e de reforço do vínculo com a empresa, numa lógica alinhada com políticas de bem-estar, motivação e cultura organizacional.

**Evento Anual:** Em 2024, a CARRIS apostou na criação de um Documentário intitulado “Se não fosses tu” produzido por dois realizadores conceituados com o objetivo de criar uma peça documental de homenagem a todos os trabalhadores da CARRIS, um objeto que pretendia que fosse um testemunho de como “se não fossem eles, Lisboa parava”. Um projeto de give back à comunidade CARRIS, composto por



uma investigação e narrativa autêntica que revela algumas histórias que, simbolicamente, representam toda a família CARRIS. Em 2025, produziu um segundo filme que mergulha na dimensão mais íntima da empresa: a família. Com 153 anos de história, a CARRIS é palco de gerações que ali construíram carreiras, amizades e um sentido de pertença raro. Uma homenagem emotiva a quem faz da CARRIS mais do que uma empresa, uma verdadeira casa. Tal como o anterior, o filme foi estreado, no Cinema São Jorge, em duas sessões exclusivas para trabalhadores da CARRIS e os seus familiares. Neste evento especial, teve ainda lugar a um momento musical, para a integração de outro desafio lançado à comunidade CARRIS: o projeto “Achas que sabes cantar?”. Projeto trabalhado em parceria com a Banda da CARRIS e os trabalhadores.

### **Comunicação interna**

No ano de 2025, deu-se continuidade à estratégia adotada no ano anterior, com foco na informação em tempo real e envolvimento dos colaboradores nas novidades da CARRIS.

Os principais canais de comunicação, neste âmbito, mantiveram-se: plataforma interna MyCarris, WhatsApp e email. No MyCarris, foram divulgadas todas as informações relativas à empresa que, de acordo com a sua importância e segmento, foram canalizadas pelo WhatsApp ou email, garantindo a sua chegada aos interlocutores principais.

O grande objetivo das iniciativas de Comunicação Interna passa por envolver e potenciar a proximidade entre os colaboradores, as áreas e as direções da CARRIS, e dar a conhecer, em primeira mão, as principais novidades da Empresa.

## **5.3. Clientes**

### **Foco no cliente**

O foco na criação de soluções de mobilidade ajustadas às necessidades dos clientes, enquanto fator determinante para a captação e fidelização ao sistema de transportes, manteve-se como uma prioridade estratégica da CARRIS ao longo de 2025. Esta orientação traduziu-se na associação e presença ativa da marca CARRIS e dos seus serviços em diversos eventos realizados na cidade durante o ano.

Em todos os contextos, a CARRIS procurou assegurar um modelo de presença e uma oferta de serviços dedicados, quer ao nível da adequação das carreiras, quer das soluções tarifárias, tendo em consideração o perfil dos públicos envolvidos e as suas necessidades específicas de deslocação.



Este posicionamento reflete a continuidade de uma estratégia centrada no cliente, que a CARRIS pretende consolidar, reforçando a integração de soluções de mobilidade complementares e promovendo uma experiência de utilização cada vez mais relevante, acessível e ajustada ao quotidiano dos seus clientes.

### **Inovação e sustentabilidade**

No âmbito da inovação e da sustentabilidade, enquanto eixos estruturantes do serviço prestado pela CARRIS, destacaram-se ao longo de 2025 as seguintes iniciativas:

- A consolidação e expansão dos novos métodos de pagamento a bordo dos veículos, incluindo MBWay, app Via Verde e o cartão bancário com sistema *contactless*, promovendo maior conveniência, acessibilidade e simplicidade na experiência do cliente;
- Evolução da app CARRISWay, cumprindo o objetivo de a tornar numa ferramenta de mobilidade digital mais completa, com foco na melhoria de planeamento de viagem, incluindo funcionalidades como a consulta de percursos e horários, em tempo real, e a localização dos veículos;
- Alargamento do Projeto de Mobilidade Escolar “Amarelo”, projeto de mobilidade escolar em transporte público, promovido pela Câmara Municipal de Lisboa em parceria com a CARRIS e com o apoio das Juntas de Freguesia, visando promover a utilização de carreiras de autocarro da CARRIS nas deslocações diárias casa-escola, incentivando hábitos sustentáveis de mobilidade desde tenra idade e reduzindo a dependência do transporte individual, contribuindo para menos trânsito e poluição na cidade, com a adesão de novas escolas, novas Juntas de Freguesia e novas carreiras;
- Lançamento de um novo serviço “Passe online”, que visa possibilitar ao cliente a digitalização total do processo de adesão ao sistema, com a solicitação online do pedido de cartão navegante personalizado, a entrega de toda a documentação inerente ao processo por essa mesma via e, a receção, por decisão do cliente final, do cartão produzido em casa ou levantamento na rede de vendas da CARRIS;

### **Melhoria do serviço**

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



No início do ano procedeu ao prolongamento, no período noturno, da carreira 760 ao Polo Universitário da Ajuda. Também no primeiro trimestre, reforçou a frequência da carreira 753 no período da manhã e alargou o seu funcionamento no período noturno.

Desde junho foi efetuado o reforço da carreira 750, nos dias úteis, entre a Estação de Benfica e Algés, um dos troços com maior procura. Foi também efetuado o prolongamento da carreira 731 a Sacavém, garantindo melhores ligações entre dois Concelhos.

Na sequência do acidente com o Ascensor da Glória e da consequente interrupção do serviço dos restantes Ascensores e Elevador, a CARRIS lançou em setembro uma carreira temporária e procedeu a diversos ajustes em carreiras existentes, para dar resposta à procura desses equipamentos.

Com vista à melhoria da sua velocidade comercial a CARRIS reforçou a fiscalização das faixas BUS, com vista à sensibilização e dissuasão da utilização indevida dos corredores e das paragens.

No primeiro trimestre expandiu-se o serviço de transporte público escolar “Amarelo” para a freguesia de Belém e no início do ano escolar foi reativado em todas as freguesias onde anteriormente já operava, com uma imagem renovada.

Em dezembro, decorreu uma iniciativa conjunta da CML, EMEL e CARRIS que assegurou o serviço de *shuttle* entre os Parques de Estacionamento do Campo Grande e Cidade Universitária e a zona da baixa da cidade (Restauradores). Uma forma de converter os utilizadores de transporte individual para o transporte público.

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

Durante 2025, a CARRIS comunicou através das suas plataformas digitais aquilo que se consideram alterações no serviço e que pudessem ter impacto para o cliente. O site foi utilizado como plataforma primordial, tendo as redes sociais servido de apoio à divulgação, em caso de alterações em maior escala.

### **Comunicação Estratégica**

Em 2025, a comunicação com o Cliente manteve-se alinhada com os eixos estratégicos da CARRIS, assumindo um papel relevante na promoção de uma mobilidade mais sustentável, acessível e inovadora.

A sustentabilidade constituiu um pilar central da comunicação, reforçando o contributo da CARRIS para a descarbonização da mobilidade urbana e para a promoção do transporte público como alternativa ambientalmente responsável ao transporte individual.

No domínio da inovação, a comunicação acompanhou a implementação de soluções que simplificam o acesso ao transporte público e melhoram a experiência do cliente.



Destacam-se a este nível a promoção dos meios de pagamento digitais e *contactless*, em toda a frota da CARRIS, mas também do lançamento do pedido do passe online, simplificando todo o processo para a adesão ao transporte público.

Em junho a CARRIS lançou uma nova App CARRISway, passando a disponibilizar, para além do carregamento de passe online, também a possibilidade de consulta de informação de serviço, como horários e trajetos, em tempo real.

A comunicação digital desempenhou um papel essencial na divulgação de alterações de serviço com impacto no cliente, recorrendo ao site institucional como canal prioritário e às redes sociais como suporte complementar, garantindo informação clara, acessível e atempada.

A estratégia de comunicação contribuiu para a promoção da transferência modal e para a captação de novos utilizadores, reforçando a confiança na marca e o posicionamento da CARRIS enquanto operador comprometido com uma mobilidade urbana mais sustentável.

Destaca-se o prémio ganho pela CARRIS, que foi eleita Marca de Confiança Ambiente na categoria de Transportes Urbanos, atribuído pela Reader's Digest, e do selo Superbrands - distinção efetuada com base num estudo junto do consumidor e na opinião do Conselho das Superbrands.

Nas semanas e meses seguintes ao acidente do Ascensor da Gloria a comunicação da CARRIS foi ajustada em todos os canais, nomeadamente para dar resposta à diversas solicitações e constrangimentos decorrentes do acidente.

### **Envolvimento com o cliente**

Anualmente, a CARRIS realiza o Inquérito de Satisfação do Cliente (ISC), com o objetivo de aferir o estado geral do serviço prestado e avaliar o nível de satisfação dos clientes relativamente a diferentes dimensões da experiência de mobilidade.

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

Em 2025, a CARRIS alcançou um índice de satisfação de 7,91 (numa escala de 1 a 10), valor que apresenta uma subida em relação ao ano anterior.

Destacam-se os critérios que os clientes referenciam como sendo aqueles a que dão maior importância ao avaliar o serviço:

- Critério “Tempo” mantém o topo como critério que os clientes mais valorizam com 8,30, sendo a duração da viagem o indicador melhor avaliado (8,27), seguido do cumprimento do horário (6,44);
- Critério “Oferta de Serviço” obteve uma valorização de 5,83, inferior ao ano anterior, mas que ainda assim, o reposiciona como o segundo critério mais



valorizado pelos clientes, sendo a rede de oferta existente o indicador com melhor avaliação (8,18), seguido da ligação com outros operadores/transportes (7,63) e da frequência da passagem dos veículos (6,82);

- Critério “Segurança pública/pessoal” tem de facto uma valorização assinalável assumindo 4,73 em termos de importância para os clientes, sendo os meios existentes para se segurar dentro do veículo o indicador melhor avaliação (8,04), seguido da atitude da CARRIS na prevenção de roubos, agressões e outros incidentes (7,49).

Estes critérios continuam a constituir áreas prioritárias de atuação da CARRIS, dado o seu elevado grau de importância para os clientes e o impacto direto na satisfação global com o serviço. São também reflexo do foco e da orientação estratégica da empresa, assentes no desenvolvimento de soluções de mobilidade adequadas às necessidades dos clientes e na implementação de projetos que contribuem para a redução dos tempos de espera e de viagem.

Este compromisso traduz-se na ambição contínua da CARRIS em oferecer um serviço de mobilidade de qualidade, fiável e centrado no cliente, contribuindo para uma melhor experiência de deslocação na cidade de Lisboa.

### **Atendimento ao cliente, vertente voz/escrita**

O modelo de atendimento ao cliente da CARRIS assenta numa estrutura integrada de registo, tratamento e encaminhamento das comunicações, assegurando a centralização da informação, a rastreabilidade dos temas e a preservação do respetivo histórico. Esta abordagem permite uma intervenção atempada, orientada para a melhoria contínua dos processos e para o reforço da eficácia global do serviço prestado aos clientes.

No âmbito das comunicações escritas, registaram-se, em 2025, 21.369 comunicações, das quais 11.603 corresponderam a pedidos de informação e sugestões, 9.518 a reclamações de serviço e pessoal e 254 a elogios.

Em termos globais, verificou-se um decréscimo de 28% no volume de comunicações, face ao exercício anterior, refletindo a maturidade e consolidação dos canais digitais de aquisição e gestão de títulos de transporte, bem como a crescente autonomia dos clientes na utilização destes meios.

No que respeita às reclamações, observou-se uma redução face ao período homólogo, em resultado da estabilização operacional da aplicação CARRISway, destinada ao carregamento de títulos de transporte. Após um período inicial de adaptação, associado à introdução de um produto inovador no mercado nacional — sendo a CARRIS o primeiro operador rodoviário em Portugal a disponibilizar esta solução —, foram implementadas melhorias contínuas que permitiram uma diminuição



sustentada do número de ocorrências ao longo do exercício. Adicionalmente, a alteração do procedimento relativo aos Perdidos e Achados contribuiu para a redução do número de contactos escritos.

A CARRIS manteve, ao longo de 2025, o seu compromisso com a melhoria contínua da qualidade do serviço, com impacto direto na eficiência do atendimento e na experiência global do cliente.

Relativamente aos tempos de resposta escrita, o tempo médio global situou-se em 6,80 dias úteis, valor inferior ao registado em 2024 (6,96 dias). Não obstante esta evolução positiva em termos anuais, a análise do quadro de tempos médios de resposta mensais evidencia uma melhoria operacional consistente ao longo do exercício, com uma redução progressiva dos prazos de resposta, particularmente a partir do segundo trimestre. Nos últimos meses do ano, os tempos médios de resposta fixaram-se em valores inferiores a 1 dia útil, quer no total das comunicações, quer nas tipologias associadas às áreas de Carreiras e Carreiras Certificadas, refletindo a eficácia das medidas de otimização processual e de articulação interdepartamental implementadas.

Na vertente de atendimento telefónico, registaram-se, em 2025, 75.956 chamadas no Centro de Atendimento CARRIS. Apesar da redução do volume de chamadas face ao exercício anterior, manteve-se um tempo médio de espera inferior a 1 minuto, evidenciando a manutenção de níveis elevados de desempenho operacional.

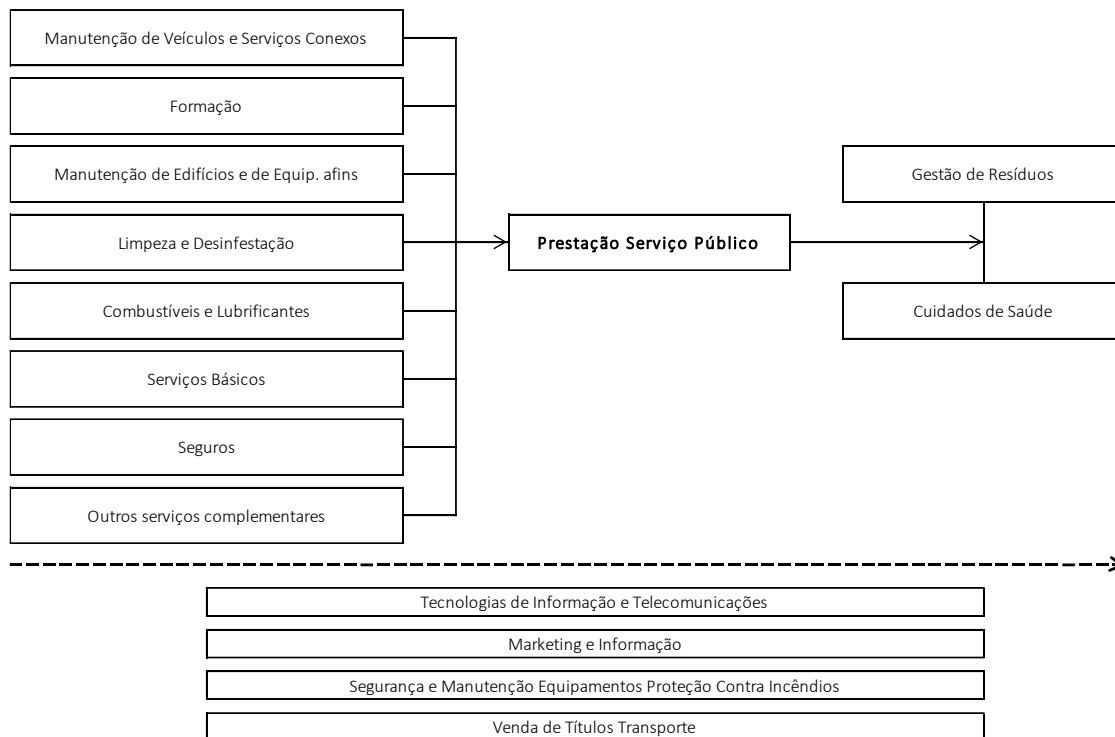
No que respeita ao atendimento presencial, realizado através da rede de vendas da CARRIS, foram atendidos, em 2025, 113.237 clientes nas Lojas CARRIS e 168.340 clientes na rede de Quiosques. O exercício ficou marcado pelo reforço da capacidade de atendimento e pela ampliação do portfólio de serviços disponibilizados, em particular nos Quiosques, bem como pela continuidade do processo de transformação digital da rede de serviço. Destacam-se, neste contexto, a disponibilização de soluções digitais para leitura e carregamento de títulos de transporte e a introdução de novos meios de pagamento a bordo, assentes em tecnologia *contactless*, enquanto instrumentos de modernização do serviço e de captação e fidelização de clientes.

A CARRIS continuará a acompanhar de forma sistemática as necessidades e expectativas dos seus clientes, mantendo-se empenhada na eliminação de barreiras de acesso ao sistema de transportes e na promoção do transporte público enquanto solução de mobilidade sustentável.



## 5.4. Fornecedores

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



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

<sup>1</sup> A CARRIS é uma empresa pública municipal do setor empresarial local, encarregada da gestão de serviços de interesse geral, nomeadamente, do transporte público coletivo de passageiros à superfície, nos termos do previsto na al. f) do artigo 45.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, na sua versão em vigor (Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro, que estabelece o regime jurídico da atividade empresarial local, sendo-lhe igualmente aplicáveis as regras constantes do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 86-D/2016, de 30 de dezembro, na sua versão em vigor), enquadra-se, enquanto entidade adjudicante, no âmbito do regime do setor especial dos transportes previsto nos artigos 7.º, alínea a) do n.º 3 do artigo 9.º, artigo 11.º, a contrario sensu, e artigo 12.º, todos do Código dos Contratos Públicos (CCP) em conjugação com a Diretiva 2014/25/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, e supletivamente, no âmbito do setor clássico de acordo com o previsto no artigo 2.º, n.º 2, subalínea ii) do CCP, em conjugação com a Diretiva 2014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, todos nas respetivas versões em vigor.





verificado, em 2025 a adoção de procedimentos destinados a garantir a qualificação dos fornecedores, seja através de métodos de avaliação da capacidade técnica e financeira mais exigente, seja através da utilização de um modelo de avaliação documental mais crítico.

Pretende-se em 2026 iniciar um projeto de revisão dos processos de avaliação de fornecedores, com a implementação de um sistema de qualificação de fornecedores e a consequente existência de uma bolsa de fornecedores com a informação da avaliação obtida. Este projeto implicará a revisão dos processos e da Norma interna existente.

A CARRIS pretende vir a incorporar nos procedimentos pré-contratuais, e sempre que possa ser aplicável, critérios ecológicos seja em termos de avaliação ou de exigência de requisitos. Para tal terá como referência a Estratégia Nacional para as Compras Públicas Ecológicas 2030 (ECO 360), que foi aprovada através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 13/2023, de 10 de fevereiro, que promove o reforço da inclusão de critérios ecológicos no âmbito dos procedimentos de contratação pública por parte das entidades sob administração direta e indireta do Estado e do setor empresarial do Estado.

Será igualmente considerada a possibilidade de determinar e considerar, sempre que aplicável, o custo de ciclo de vida de um contrato e não apenas o preço de aquisição permitindo o cumprimento de requisitos ambientais cada vez mais exigentes alinhado com os objetivos de descarbonização da CARRIS.

Nos objetivos desta Estratégia enquadra-se, entre outros, mas com maior relevância, a aquisição dos autocarros com propulsão elétrica, tendo sido já criado um grupo de trabalho prioritário com o objetivo de estabelecer um plano de Transformação da frota e energia.

A CARRIS, enquanto empresa pública municipal do setor empresarial local, responsável pela gestão de serviços de interesse geral, nomeadamente, do transporte público coletivo de passageiros à superfície, está empenhada, de acordo com as políticas de redução da pegada ecológica definidas pela UE para os Estados Membros, entre eles Portugal, em criar um sistema energético sustentável, concorrencial e seguro. Contribui assim de forma ativa para a descarbonização do setor dos transportes, que deve ser acelerada, em colaboração com os fornecedores, assim como para a redução das emissões de gases com efeito de estufa e de poluentes para taxas nulas até meados do século XXI.

A CARRIS tem, igualmente, encetado esforços junto dos seus parceiros de negócio, através da sensibilização para a utilização de embalagens mais amigas do ambiente.

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



No tocante às Empreitadas de Obras Públicas, sob responsabilidade da Direção de Gestão do Património da CARRIS, foram promovidas várias obras de melhoria das condições de trabalho no edificado da empresa, designadamente a remodelação de diversas instalações oficiais e administrativas, com especial enfoque na impermeabilização e reparação de fachadas e coberturas de edifícios, assim como na beneficiação de instalações sanitárias.

Relativamente aos grandes projetos, encontra-se, atualmente, em fase de aprovação, pelos serviços da Câmara Municipal de Lisboa, o plano destinado à implementação da Cidade CARRIS, no Complexo de Santo Amaro, onde se inclui o desenvolvimento do novo Parque de Materiais e Oficinas (PMO) dos elétricos históricos e modernos, projeto que está a ser conduzido pela Direção de Coordenação de Empreendimentos.

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

Em 2025, a CARRIS continuou a política já desenvolvida em anos anteriores, aliás em consonância com os seus objetivos estratégicos, tendo, a título exemplificativo, promovido a inclusão de cláusulas nos seus cadernos de encargos que protejam os dados pessoais, a saúde, a higiene e bem-estar dos passageiros e trabalhadores da CARRIS e dos Cocontratantes.

Por conseguinte, a CARRIS tem tentado posicionar-se de forma a aumentar progressivamente os seus níveis de eficiência, assegurando simultaneamente, a qualidade do trabalho desenvolvido, a transparência e o contributo necessário para o desenvolvimento da Empresa em matéria de compras públicas, através da melhoria dos seus processos, da criteriosa seleção dos seus recursos humanos, com um claro foco na implementação de modelos que potenciem a transparência e a concorrência.

### 5.5.Comunidade

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

No âmbito da comunicação externa, foram divulgadas diversas campanhas e eventos, estando o foco nestes momentos mais marcantes:

- **Lançamento da nova linha 16E:** este é um projeto estruturante que irá ligar de forma mais rápida e eficaz a baixa da cidade à zona oriental e ao Concelho de Loures. No âmbito da apresentação pública deste projeto, foi desenvolvida uma ação de envolvimento com diversos stakeholders, que decorreu no Parque das Nações, envolvendo a deslocalização de um elétrico articulado



para a futura linha, que esteve em exposição ao público durante duas semanas com a apresentação do projeto.

- **BRT Lisboa-Oeiras:** um projeto que irá assegurar a ligação entre os Concelhos de Lisboa e Oeiras foi apresentado publicamente em julho. Este é um projeto inovador que prevê uma ligação rápida entre dois Concelhos num transporte em linha dedicada, o BRT - um sistema de corredor exclusivo para a circulação de autocarros. Uma resposta estruturante à exigência de uma mobilidade rápida, fiável, interligada e sustentável.
- **Melhoria da experiência de viagem:** manteve-se a aposta na comunicação e no lançamento de novas funcionalidades que visaram a simplificação de viagem. A CARRIS privilegiou uma comunicação contínua, ao longo do ano, sobre novos meios de pagamento a bordo dos seus veículos, o lançamento de uma nova App CARRISway com funcionalidades que permitem a consulta de informação de serviço em tempo real e ainda o lançamento do passe online.

No âmbito do acidente do Ascensor da Glória, a CARRIS acionou e desenvolveu um conjunto de ações de comunicação de proximidade com as comunidades mais diretamente impactadas pelo mesmo, mas também com toda a comunidade, quer através dos seus canais próprios, quer dos canais institucionais.

### Solidariedade Social

Descreve-se em seguida ações respeitantes ao eixo de Envolvimento e Impacto Local da **Estratégia e Plano de Ação:**

#### Parceria | Protocolo com o Café Joyeux

No âmbito da estratégia de Responsabilidade Corporativa, com dimensão social, celebrou-se, em 2023, um Protocolo entre o Café Joyeux e a CARRIS. O projeto do Café Joyeux assenta num conceito, com o qual a CARRIS se identifica – a inserção e apoio de jovens com dificuldades cognitivas, no meio profissional, que se coaduna com a sua missão social. Esta parceria pretende dar apoio e visibilidade a este projeto, através da aquisição dos seus serviços de catering, e da divulgação destes junto de outros parceiros e stakeholders. O protocolo permaneceu em vigor em 2024 e 2025.

#### Elétrico de Natal

Também inscrita na vertente da Responsabilidade Social se encontra a ação Elétrico de Natal da CARRIS, promovida desde 1980. Com 43 edições realizadas, são várias as gerações de crianças que celebraram o Natal num passeio de elétrico pelas ruas da cidade. Esta ação é, especialmente, dedicada a grupos escolares e contempla a encenação de um conto clássico de Natal e uma atividade criativa no interior do elétrico, realizada por monitores do Serviço Educativo do Museu da Carris. O valor total do donativo de cada criança participante é diretamente entregue a uma associação.



No ano em que a CARRIS celebrou 153 anos de história, o Elétrico de Natal mobilizou cerca de 2.160 crianças no âmbito escolar das aproximadamente 4.000 pessoas que acolheu no global da ação.

### **Museu da Carris Fora de Portas**

O Autocarro nº 4233, após terminar o seu “percurso” como veículo de serviço público foi cedido ao Museu da CARRIS, pelo seu bom estado de conservação e funcionamento, para materializar o Projeto “Museu da Carris Fora de Portas”, lançado em setembro de 2025. Este veículo tornou-se num “museu” itinerante equipado e adaptado às necessidades pedagógicas, pronto para visitar escolas, colégios, juntas de freguesias e outras entidades e associações educativas com o objetivo de proporcionar atividades às crianças e jovens. Propõe-se, também, como um dispositivo versátil capaz de dar resposta a outras necessidades ou eventos pontuais no âmbito da ação e missão do Museu da Carris e do seu Serviço Educativo substituindo veículos históricos ou stands estáticos.

A possibilidade de levar a CARRIS e sua história, através da mediação cultural de atividades, permite, por um lado, que escolas com dificuldades económicas ou que não consigam facilmente transportar-se, tenham a hipótese de usufruir de um programa diferente fora da sala de aula, por outro lado, para as escolas que habitualmente visitam o Museu da CARRIS, permite-lhes descobrir mais uma oferta exclusiva e um novo leque de oficinas. Um Museu que se adapta, se coloca sobre rodas e vai ao encontro da comunidade escolar pelas linhas que movem a cidade.

### **Outros apoios no âmbito da dimensão social**

O Museu da CARRIS manteve o compromisso com a solidariedade social através da Bolsa de Responsabilidade Social, tendo recebido as associações: Centro Social Paroquial de São Domingos de Benfica, Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, Câmara Municipal de Lisboa | visitas comentadas, Casa Pia de Lisboa, APPACDM de Lisboa | Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental, Associação de Reabilitação e Integração da Ajuda, Centro Social e Paroquial do Campo Grande, CERCITOP, GIRA | Grupo de Reabilitação e Inclusão Social da Pessoa com Doença Mental, Projeto Agir Mais E9G | inclusão social de crianças e jovens em contextos vulneráveis, Hospital de Dia de Saúde Mental do Hospital Fernando Fonseca. Também apoiou através de ações de apoio à sensibilização o projeto municipal de mobilidade infantojuvenil – Amarelinho.

### **AMARELO**

A CARRIS, em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa e com 12 Juntas de Freguesia, dinamiza o projeto Amarelo, um transporte público escolar dedicado às crianças entre os 5 e os 11 anos.



Neste contexto, as crianças dos primeiro e segundo ciclos são transportadas para a escola de autocarro todas as manhãs, sempre acompanhados por monitores, desde a paragem até à porta da escola.

Este é um projeto que pretende desenvolver a autonomia das crianças, reduzir o número de carros na cidade e despertar desde cedo o gosto pelo transporte público.

### 5.6. Entidades Institucionais

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

Em 2025, a CARRIS manteve a sua oferta de serviço de acordo com os parâmetros definidos pelas entidades competentes, sempre em estreita articulação com o seu Acionista, a Câmara Municipal de Lisboa (CML), e ainda com outras entidades, designadamente, a Área Metropolitana de Lisboa (AML), a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) e o Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT).

Esta relação institucional, integra, igualmente, a preparação de informações e esclarecimentos a prestar aos municípios da cidade de Lisboa e aos Clientes do sistema de transporte público, bem como a entrega de informação estratégica sobre o serviço prestado pela CARRIS e respetiva articulação com todas as áreas e atores da mobilidade.

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

No ano em análise, o processo de negociação coletiva resultou numa revisão parcial dos Acordos de Empresa (AE1), com todos os sindicatos outorgantes. Neste âmbito, foi possível rever integralmente, o Regulamento de Carreiras Profissionais, tendo sido garantido avanços importantes nas evoluções de todas as categorias profissionais. Da revisão resultaram aumentos salariais nas tabelas remuneratórias a par de melhorias significativas em outras cláusulas de expressão pecuniária.

Ao longo do ano, a Gestão reuniu com a Comissão de Trabalhadores, com o propósito de identificar e encontrar respostas a questões, no âmbito da melhoria das condições de trabalho.



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

# 2025



# 06

## DESEMPENHO ECONÓMICO





## 6. DESEMPENHO ECONÓMICO

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

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

(milhares de euros)

|                                                                          | 2024            | 2025            |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Vendas e Prestações de Serviços                                          | 124 296         | 128 603         |
| Prestação de Serviço Público                                             | 122 869         | 126 320         |
| Vendas e Prestação de Serviços - Outros                                  | 1 427           | 2 283           |
| Compensações Serviço Público                                             | 30 570          | 33 006          |
| Trabalhos para a própria entidade                                        | 239             | 235             |
| Outros rendimentos e ganhos                                              | 20 243          | 22 173          |
| <b>Rendimentos Operacionais</b>                                          | <b>175 348</b>  | <b>184 017</b>  |
| Custo das Mercadorias Vendidas e Consumidas                              | -16 768         | -20 276         |
| Fornecimentos e Serviços Externos                                        | -41 770         | -34 650         |
| Gastos com Pessoal                                                       | -94 017         | -106 841        |
| Outros gastos e Perdas                                                   | -791            | -790            |
| <b>Gastos Operacionais</b>                                               | <b>-153 346</b> | <b>-162 557</b> |
| <b>Resultado Operacional da Atividade Transporte (EBITDA)</b>            | <b>22 002</b>   | <b>21 460</b>   |
| Gastos/reversões de depreciação e de amortização                         | -21 940         | -21 760         |
| Indemnizações por rescisão                                               | -50             | -155            |
| Imparidade de investimentos depreciables/amortizáveis (perdas/reversões) | 55              | -1              |
| Aplicação do Método Equivalência Patrimonial                             | 967             | -366            |
| Provisões (aumentos/reduções)                                            | -942            | 654             |
| Diferenças de câmbio                                                     | 0               | 0               |
| <b>Resultado Operacional</b>                                             | <b>92</b>       | <b>-169</b>     |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                    | 582             | 413             |
| Juros e gastos similares suportados                                      | 0               | 0               |
| <b>Resultado financeiro</b>                                              | <b>582</b>      | <b>413</b>      |
| <b>Resultado antes de impostos</b>                                       | <b>674</b>      | <b>245</b>      |
| Imposto sobre o rendimento                                               | -123            | 410             |
| <b>Resultado líquido do período</b>                                      | <b>551</b>      | <b>655</b>      |

Em 2025, registou-se um ligeiro crescimento económico. Deste modo, o desempenho da CARRIS em 2025 reflete, por um lado, a consolidação da recuperação económica e, por outro, o investimento na melhoria do serviço e da atratividade do transporte público.

O Resultado Líquido registado em 2025 ascendeu a 0,65 milhões de euros, representando um acréscimo de 0,1 milhões de euros, relativamente a 2024. Para este crescimento referem-se os seguintes fatores:

- Os Rendimentos Operacionais aumentaram 8,7 milhões de euros, devido ao crescimento dos Rendimentos de Serviço Público, 3,5 milhões de euros, e das Compensações de Serviço Público em 2,4 milhões de euros;



- Os Gastos Operacionais aumentaram 6% (9,2 milhões de euros), devido ao crescimento dos Gastos com Pessoal (13,6%) e dos Custos das Mercadorias Vendidas e Consumidas (20,9%);
- Os Gastos com Pessoal registaram um crescimento de 12,8 milhões de euros. Os principais motivos para esta variação relacionam-se com atualizações salariais, incluindo os resultados dos processos de avaliação de desempenho; o pagamento de valores resultante da alteração, por decisão judicial e orientação jurisprudencial, da fórmula de cálculo do valor das férias e subsídio de férias, e o aumento do trabalho extraordinário para garantir o cumprimento do plano de oferta;
- Os Custos das Mercadorias Vendidas e Consumidas sofreram um aumento de 3,5 milhões de euros diretamente associado à integração da atividade de manutenção da CARRISBUS, o que implica um aumento do consumo de peças oficiais para manutenção dos autocarros e elétricos, agora assegurada pela CARRIS;
- Os Fornecimentos e Serviços Externos reduziram significativamente 17% (-7,1 milhões de euros) justificado em grande parte pela diminuição dos gastos relacionados com a manutenção e reparação de autocarros e elétricos associados a contratos com a CARRISBUS.



---

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

# 2025



# 07

## DESEMPENHO AMBIENTAL





## 7. DESEMPENHO AMBIENTAL

A dimensão ambiental é uma dimensão estruturante no âmbito da gestão da CARRIS. Com efeito, os dados mais recentes da Agência Europeia do Ambiente indicam que as emissões de gases com efeito de estufa (GEE) provenientes do setor dos transportes (incluindo transporte individual) na União Europeia (UE) representam cerca de 25% das emissões totais de GEE. Após seis anos de crescimento constante das emissões do setor dos transportes da UE, ocorreu uma diminuição em 2020 devido à redução da atividade durante a pandemia de COVID-19, tendo-se observado um novo crescimento em 2021 e em 2022. Dados preliminares para o ano de 2024 apontam para uma ligeira redução de 0,7% (Fonte: Agência Europeia do Ambiente, 2026).

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

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

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

Paralelamente à descarbonização, existe a necessidade de continuar o esforço de redução das emissões de poluentes atmosféricos, com vista a melhorar a qualidade do ar na cidade, e, em consequência, a saúde dos cidadãos. Neste âmbito, destaca-



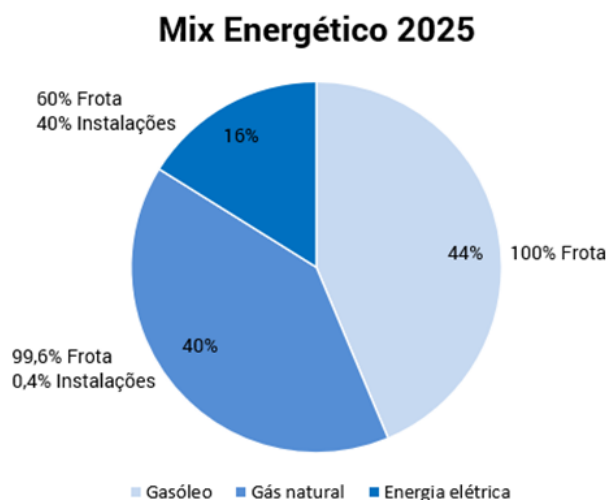
se a importância do esforço de renovação da frota de autocarros, com a crescente substituição de veículos a gasóleo mais antigos por novos autocarros elétricos ou a gás natural com baixas emissões de poluentes atmosféricos.

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

### 7.1.Energia

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

Para o desenvolvimento da sua atividade, em 2025, a CARRIS consumiu 20.709 tep<sup>2</sup>, distribuídos da seguinte forma:



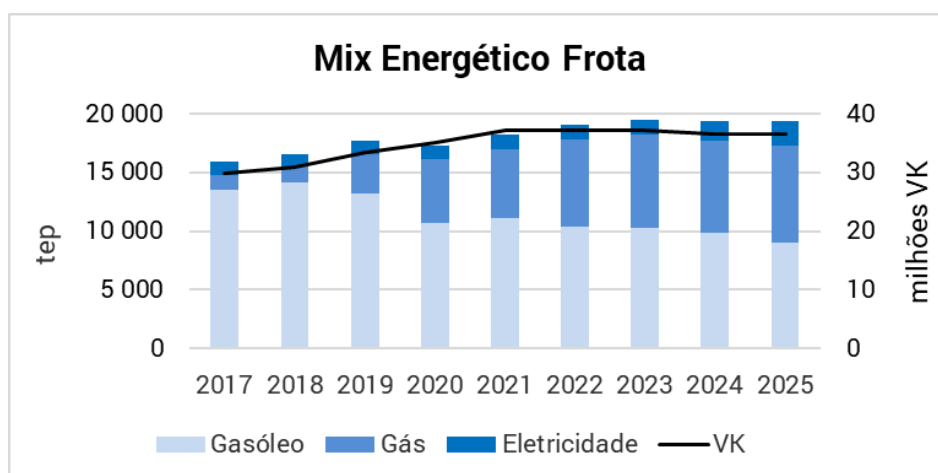
O ano de 2025 reforça a meta alcançada em 2024, ano de viragem nesta matéria pois o peso do gasóleo no consumo energético passou a estar abaixo dos 50%. Em paralelo, no que respeita à energia elétrica o consumo da frota superou o das instalações, demonstrando o esforço que está a ser feito na eletrificação da frota.

---

<sup>2</sup> tep (tonelada equivalente de petróleo) - unidade de energia que permite converter para a mesma unidade os consumos de todas as formas de energia. Os fatores de conversão utilizados estão de acordo com a Portaria n°228/90.



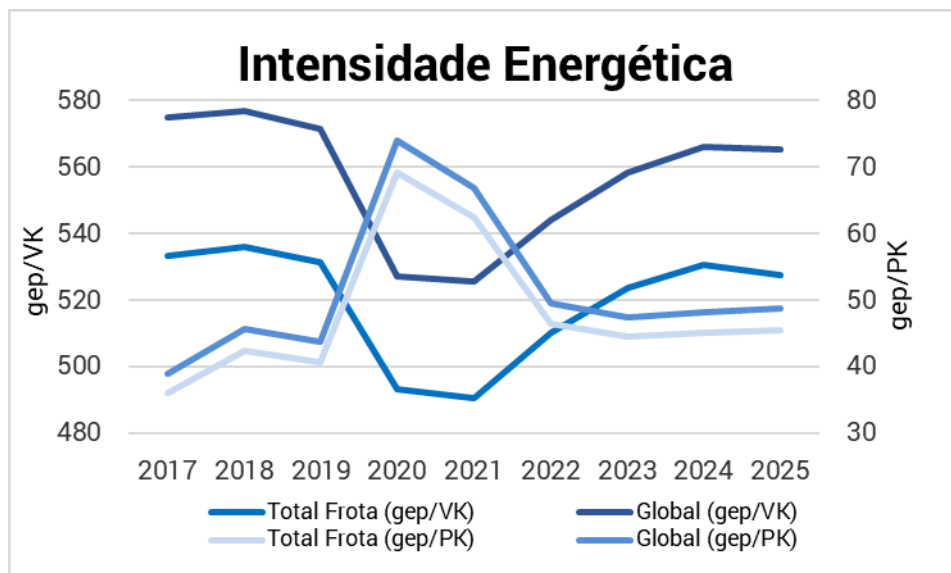
Sendo a CARRIS um operador de transporte, o tipo de energia consumida, a idade e a manutenção da sua frota, determinam inequivocamente o desempenho energético da sua atividade. O investimento no processo de renovação da frota tem permitido diversificar as fontes de energia, observando-se uma redução considerável do peso do consumo de gasóleo na frota de 85% em 2017, para 47% em 2025.



O aumento da oferta do serviço de transporte registado nos últimos anos levou naturalmente a um aumento do consumo energético, visível no gráfico anterior através do indicador veículos.km (VK). Após a estabilização desse indicador também o consumo de energia tem um comportamento semelhante. Destaca-se ainda o claro aumento da diversificação das fontes de energia.

Em termos tecnológicos é de destacar que cerca de 180 autocarros têm instalado o sistema de condução XTraN EcoDrive, o qual permite fornecer informação ao motorista sobre a sua condução em tempo real, designadamente consumo, acelerações e travagens, podendo este ter acesso aos resultados, através da Intranet CARRIS. Está prevista a expansão da instalação deste sistema a mais veículos da frota.

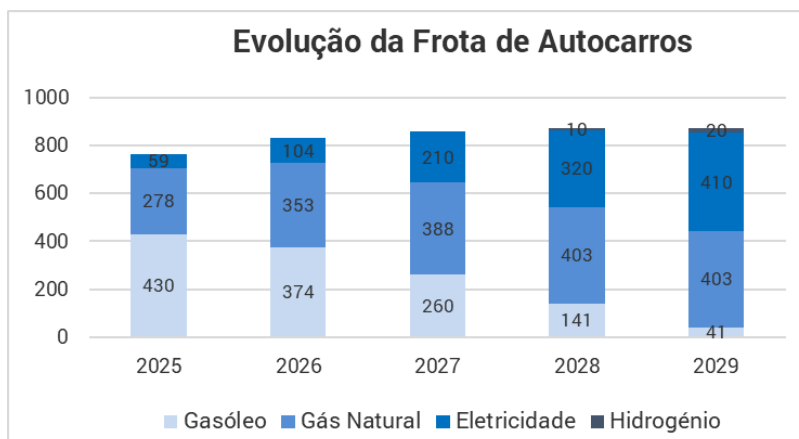
Relativamente à eficiência energética na prestação do serviço (diagrama seguinte), observa-se em 2025 uma ligeira melhoria face a 2024 no indicador da oferta, dada a redução no indicador de consumo por veículos.km (os valores de 2020 e 2021 não devem ser considerados devido aos fatores adversos provocados pela pandemia COVID 19). De referir que o indicador permanece abaixo dos valores registados antes da pandemia, o que decorre de uma melhoria no desempenho energético da frota.



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

Ao nível das instalações têm sido desenvolvidas, ao longo dos últimos anos, um conjunto alargado de ações de melhoria da eficiência energética, sendo de destacar, em 2025, a continuação da substituição de caixilharias de equipamentos de iluminação existentes por tecnologia led em várias instalações da Empresa. Destaca-se ainda o lançamento do procedimento para a instalação de um carport em Miraflares, com a dupla finalidade de proteger os autocarros estacionados e produzir eletricidade, e a intenção de promover em 2026 à contratualização do projeto para instalar painéis fotovoltaicos no parque de autocarros de Cabo Ruivo, Miraflares e Pontinha.

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

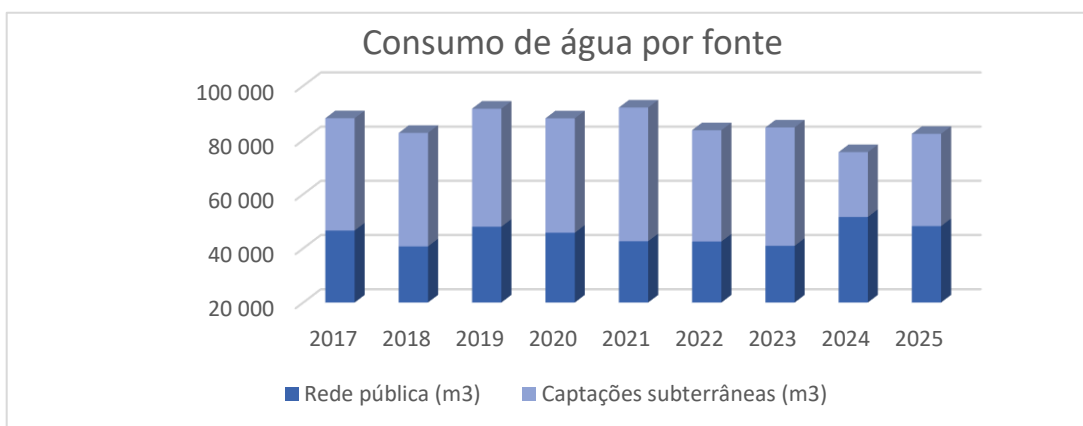




## 7.2. Água

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

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



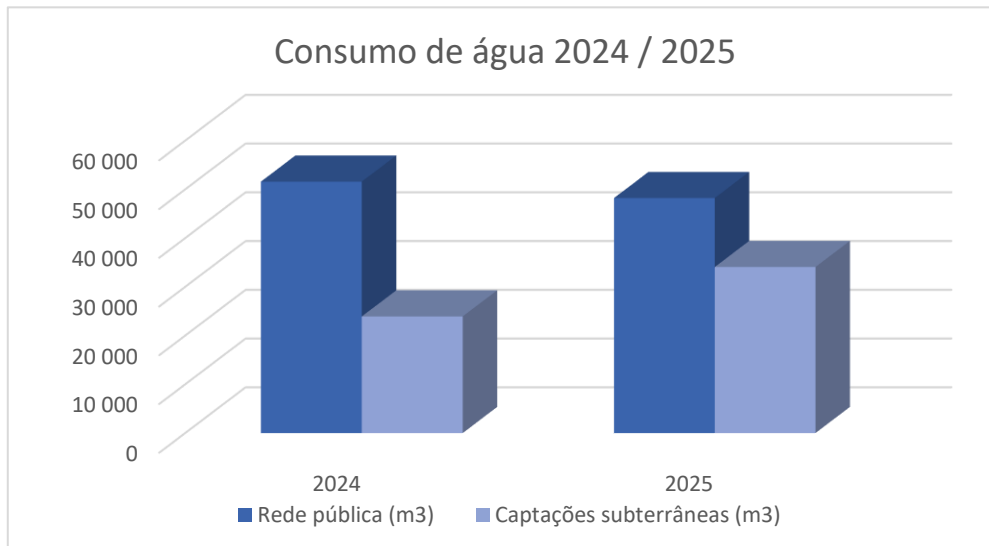
Das ações implementadas destacam-se: a monitorização continua dos consumos de água, através do serviço waterbeep<sup>3</sup> implementado em cerca de 90% das instalações, o qual tem permitido detetar, através de telemetria, consumos anómalos de água e diminuir desperdícios; a reabilitação das infraestruturas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

Para o desenvolvimento da sua atividade em 2025, a CARRIS consumiu nas suas Estações / Complexos 82.265 m³ de água. Quanto à origem, 41% do total de água consumida proveio de captações subterrâneas, sendo utilizada nas atividades de lavagens e rega de zonas ajardinadas.

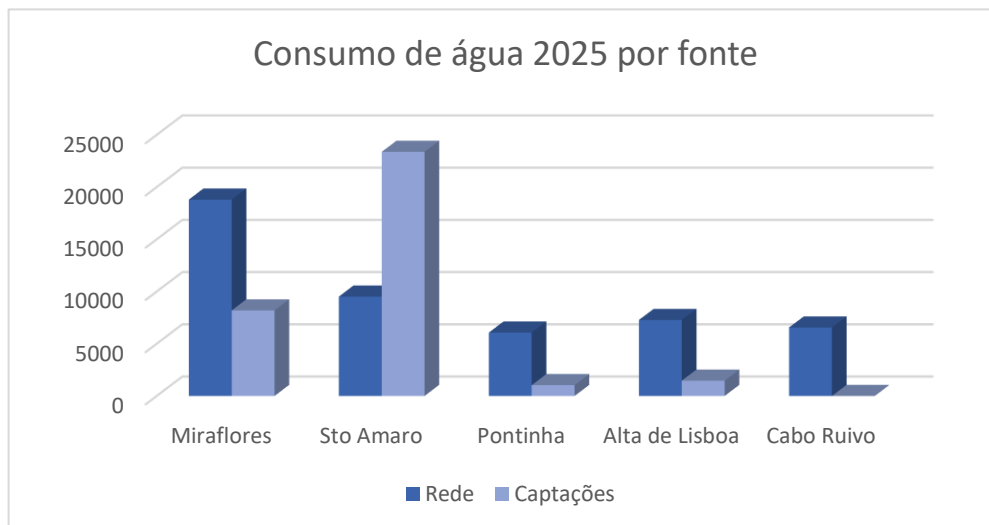
A evolução oscilante do volume total de água consumida ao longo dos anos está naturalmente relacionada com as condições climáticas de cada ano (pluviosidade, temperatura), refletindo-se nas necessidades de rega e de lavagem da frota.

Comparando os anos de 2024 e 2025, neste último verifica-se um aumento de 9% do volume total de água consumida.

<sup>3</sup> Serviço da EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.



Quanto à sua origem, verifica-se uma diminuição do consumo de água da rede e um aumento do consumo de água de captações.



Algumas ações impactaram no consumo de água, nomeadamente:

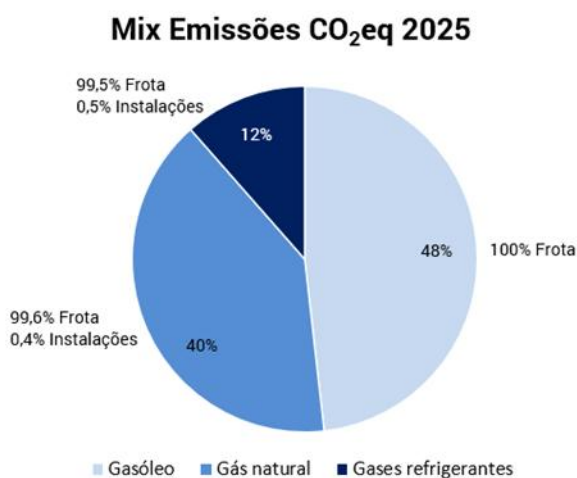
- Intervenções no edificado e nas respetivas infraestruturas no sentido de reduzir a existência de desperdício / fugas de água;
- Reabilitação de instalações sanitárias.

Para o ano de 2026, prevê-se a implementação de várias ações, com o objetivo de otimizar cada vez mais a gestão do recurso água, com destaque para a implementação do projeto de reabilitação das infraestruturas exteriores na Estação da Pontinha.



### 7.3. Emissões

Para o desenvolvimento da sua atividade, em 2025, a CARRIS consumiu diferentes fontes de energia, conforme já referido, as quais, em conjunto com os gases refrigerantes provenientes dos sistemas de ar condicionado, levaram à produção de 53.417 toneladas de CO<sub>2</sub> eq<sup>4</sup>, (redução de 2% face ao ano anterior) distribuídas da seguinte forma:



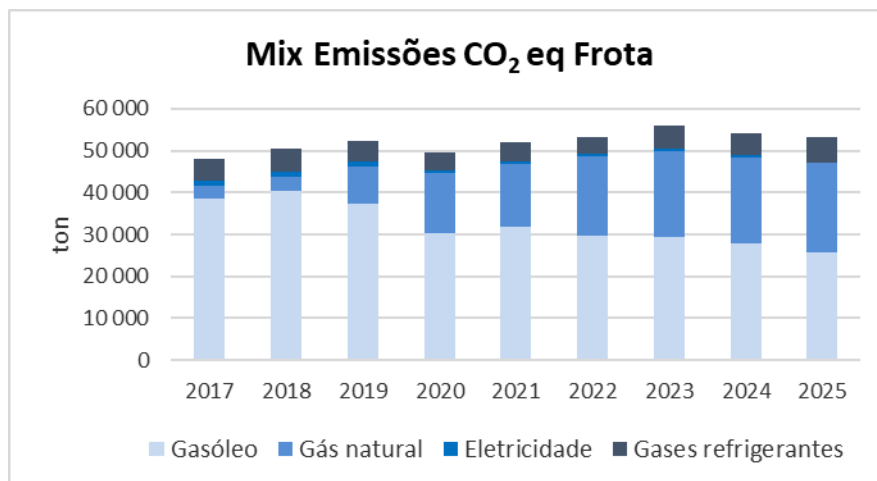
Em 2025, cerca de 99,8% das emissões de CO<sub>2</sub> deveram-se diretamente à atividade de transporte, sendo o restante proveniente das atividades de suporte que se realizam nas instalações presentes nas 5 Estações que a CARRIS utiliza na sua atividade. Destaca-se ainda que 2025 marca o início do contributo nulo das emissões associadas ao consumo de eletricidade, tendo em conta o fornecimento de eletricidade ter na base em exclusivo a produção a partir de fontes de energias renováveis.

Relativamente à frota, a entrada ao serviço de novos autocarros e o abate de autocarros mais antigos têm levado a uma alteração da distribuição das emissões de CO<sub>2</sub>, alinhada com a variação observada no consumo de energia. Destaca-se ainda o facto de, em 2025, se ter observado uma redução no valor absoluto das emissões de CO<sub>2</sub> da frota, alinhado com a tendência observada no ano anterior.

---

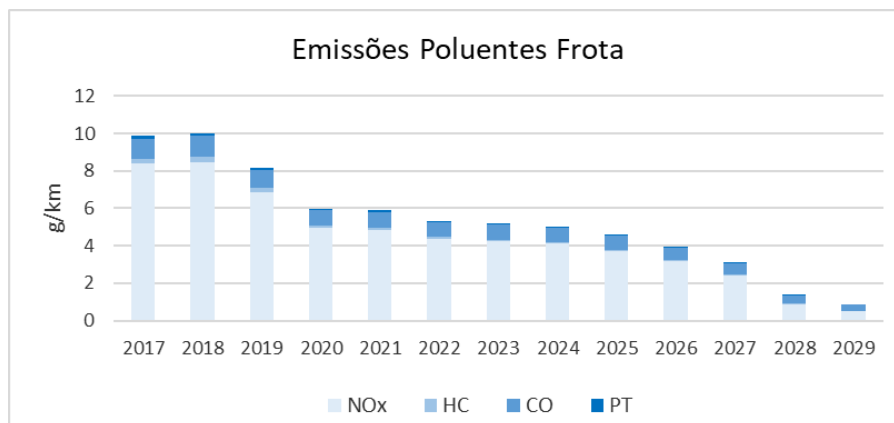
<sup>4</sup> "CO<sub>2</sub>eq" significa CO<sub>2</sub> equivalente que é uma medida internacionalmente aceite que expressa a quantidade de gases de efeito estufa em termos equivalentes da quantidade de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>). As emissões consideradas correspondem aos âmbitos 1 e 2 de acordo com o GHG Protocol.





Importa não esquecer igualmente o peso das emissões associadas às fugas de gases refrigerantes dos sistemas de ar condicionado da frota e das instalações, os quais representam cerca de 12% das emissões de CO<sub>2</sub> da CARRIS. Esta constatação leva, naturalmente, a que haja necessidade de avaliar novas abordagens na gestão destes gases, quer através da aquisição de sistemas que utilizem gases com menor potencial de aquecimento global, quer por rever os processos de manutenção preventiva existentes.

Ao nível das emissões de poluentes, que influenciam a qualidade do ar ao nível local, os fatores determinantes são, no caso da frota, o tipo de combustível, o motor (Norma EURO) e o consumo. O processo de renovação já referido tem permitido reduzir consideravelmente as emissões médias de poluentes da frota da CARRIS, quer ao nível dos óxidos de azoto (-56%) quer das partículas (-65%), quando comparando 2017 e 2025, pretendendo-se alcançar reduções de 94% e 100% respetivamente em 2029, sendo estas reforçadas quando se procede ao abate dos autocarros mais antigos.





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

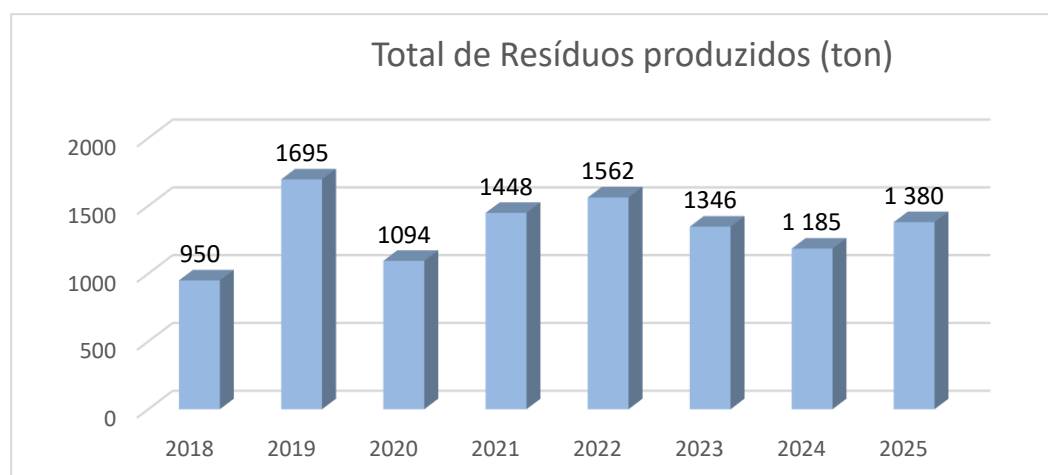
### 7.4. Resíduos

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

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

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

Para o desenvolvimento da sua atividade, em 2025, a CARRIS produziu 1.380 toneladas de resíduos, o que corresponde a um aumento de cerca de 17% do total de resíduos produzidos em 2024.

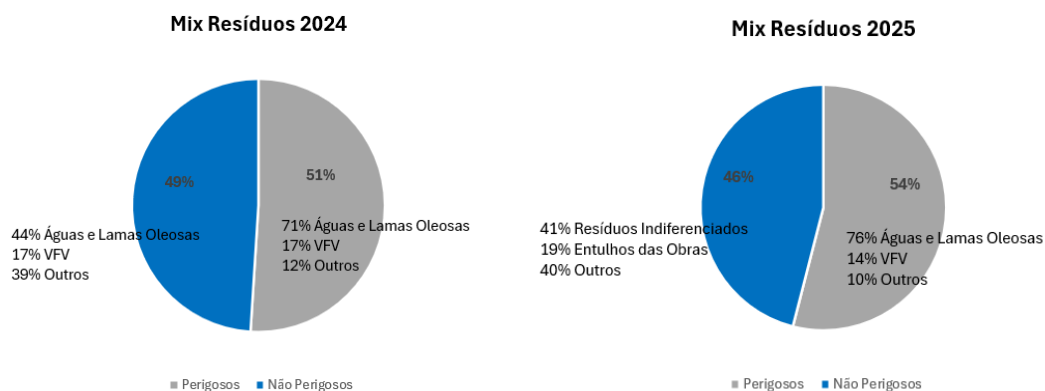


## Relatório de Sustentabilidade 2025



Quanto às classes de resíduos, em 2025 destaca-se a produção essencialmente de:

- Águas e lamas oleosas – É o resíduo produzido em maior quantidade, representando cerca de 41% dos resíduos produzidos em 2025 e 76% dos resíduos perigosos produzidos em 2025. Este resíduo provém da limpeza de equipamentos (decantadores/separadores) para tratamento do efluente industrial e, nalguns casos, da limpeza da própria rede de descarga. Face a 2024 assistiu-se a um aumento da produção deste resíduo na ordem dos 31%;
- Entulhos das obras - Provenientes habitualmente da manutenção da via-férrea, associada à estação de Santo Amaro. Variando em função das intervenções que ocorram, em 2025 observou-se um aumento de cerca de 22% na sua produção, relativamente a 2024;
- Resíduos indiferenciados (onde se incluem as misturas de materiais, o lixo comum e os resíduos da limpeza de esgotos) - Provenientes quase exclusivamente dos Complexos de Santo Amaro e de Miraflores, sofreram um aumento de 1% na sua produção entre 2024 e 2025;
- Veículos em fim de vida (VfV) – O abate de veículos em fim de vida, decorrente do processo de renovação da frota, contribui significativamente para a variação dos indicadores de produção, taxa de valorização de resíduos e taxa de produção de resíduos perigosos.



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

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

## Relatório de Sustentabilidade 2025



Em 2025 voltou-se a observar uma diminuição da taxa de valorização de resíduos face a 2024 (esta taxa não inclui os resíduos geridos pelos sistemas de recolha municipais) que passou dos 62% para os 52%, assim como a um aumento da taxa de produção de resíduos perigosos que passou dos 51% para os 54%.



Com o objetivo de otimizar cada vez mais a gestão dos resíduos produzidos, para 2026 prevê-se a implementação de várias ações de onde se destacam:

- Implementar um projeto piloto em Miraflores, dedicado a melhorar a quantidade de resíduos separados, nas áreas corporativas;
- Implementar um projeto piloto na estação de serviço de Miraflores, dedicado a melhorar a quantidade de resíduos separados, junto às áreas de trabalho;
- Continuar a promover ações de sensibilização.



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

# 2025



# 08

## SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI





## 8. SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

|                                     |                                                                                                                                    |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Declaração de uso                   | Relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de 01/01/2025 a 31/12/2025 com base nas Normas GRI. |
| GRI 1 usada GRI 1: Fundamentos 2021 |                                                                                                                                    |

| Diretrizes GRI                                                                                  | Página, link ou conteúdo                                                                                                                                        |      |      |      |                                                                |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|----------------------------------------------------------------|---|---|
| GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021                                                                    |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 1. A ORGANIZAÇÃO E AS SUAS PRÁTICAS DE RELATO                                                   |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-1 Detalhes da Organização                                                                     | pág. 8, 11 - 13                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização                            | pág. 13 - 14                                                                                                                                                    |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato                                            | pág. 8                                                                                                                                                          |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-4 Reformulações de informações                                                                | pág. 8                                                                                                                                                          |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-5 Verificação externa                                                                         | pág. 8                                                                                                                                                          |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2. ATIVIDADES E TRABALHADORES                                                                   |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios                                   | pág. 2 - 5, 10 - 13, 33 - 34, 50 - 51                                                                                                                           |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-7 Empregados                                                                                  | pág. 35 - 44                                                                                                                                                    |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-8 Trabalhadores que não são empregados                                                        | pág. 35 - 44                                                                                                                                                    |      |      |      |                                                                |   |   |
| 3. GOVERNANÇA                                                                                   |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-9 Estrutura de governação e sua composição                                                    | Aspectos tratados nas páginas 15-17 do presente relatório assim como no Relatório de Governo Societário                                                         |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governação                                    |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-11 Presidente do mais alto órgão de governação                                                |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governação na supervisão da gestão dos impactos |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-13 Delegação de responsabilidades pela gestão dos impactos                                    |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governação no relatório de sustentabilidade     |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-15 Conflitos de interesse                                                                     |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-16 Comunicação de preocupações cruciais                                                       |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governação                                     |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governação                                   |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-19 Políticas de remuneração                                                                   |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-20 Processo para a determinação da remuneração                                                |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-21 Proporção da remuneração total anual                                                       |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 4. ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS                                                             |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável                                 | pág. 2 - 5, 33 - 34, 60 - 61                                                                                                                                    |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-23 Compromissos de política                                                                   | pág. 12 - 13, 33 - 34<br>pág. 25 - 28, 48 - 49<br>pág. 18 - 19, 26 - 27                                                                                         |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-24 Incorporação de compromissos de política                                                   |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-25 Processos para reparar impactos negativos                                                  |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações                              |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-27 Conformidade com leis e regulamentos                                                       | <table><tr><td></td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>Multas ou sanções por incumprimento legal em matéria ambiental</td><td>0</td><td>0</td></tr></table> |      | 2024 | 2025 | Multas ou sanções por incumprimento legal em matéria ambiental | 0 | 0 |
|                                                                                                 | 2024                                                                                                                                                            | 2025 |      |      |                                                                |   |   |
| Multas ou sanções por incumprimento legal em matéria ambiental                                  | 0                                                                                                                                                               | 0    |      |      |                                                                |   |   |
| 2-28 Participação em associações                                                                | pág. 13 - 14, 19 - 22                                                                                                                                           |      |      |      |                                                                |   |   |
| 5. ENVOLVIMENTO STAKEHOLDERS                                                                    |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-29 Abordagem para o envolvimento do stakeholders                                              | pág. 33 - 55                                                                                                                                                    |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2-30 Acordos de negociação coletiva                                                             | pág. 38, 55                                                                                                                                                     |      |      |      |                                                                |   |   |
| GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021                                                                     |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 1. ORIENTAÇÕES PARA DEFINIÇÃO DE TEMAS MATERIAIS                                                |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| Etapas 1 Compreender o contexto da organização                                                  | pág. 8                                                                                                                                                          |      |      |      |                                                                |   |   |
| Etapas 2 Identifique impactos reais e potenciais                                                | pág. 8                                                                                                                                                          |      |      |      |                                                                |   |   |
| Etapas 3 Avalie a importância dos impactos                                                      | pág. 8                                                                                                                                                          |      |      |      |                                                                |   |   |
| Etapas 4 Priorize os impactos mais significativos para o relato                                 | pág. 8                                                                                                                                                          |      |      |      |                                                                |   |   |
| 2. CONTEÚDOS SOBRE TEMAS MATERIAIS                                                              |                                                                                                                                                                 |      |      |      |                                                                |   |   |
| 3-1 Processo de definição de temas materiais                                                    | pág. 8                                                                                                                                                          |      |      |      |                                                                |   |   |
| 3-2 Lista de temas materiais                                                                    | pág. 8                                                                                                                                                          |      |      |      |                                                                |   |   |
| 3-3 Gestão dos temas materiais                                                                  | Aspecto tratado ao longo do presente relatório, assim como do Relatório e Contas e Relatório de Governo Societário                                              |      |      |      |                                                                |   |   |

# Relatório de Sustentabilidade 2025

| Diretrizes GRI                                       |                                                                                                                              | Página, link ou conteúdo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|------|------------------------------------------------------|--|--|--------------------------------------------|-----------------|-----------------|----------------------------------------------------|-----------|-----------|--------------------------|-------------------|-------------------|------------------------------------|------------------|------------------|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------|---------------|----------------------|---------------------|---------------------|
| <b>ECONÔMICO</b>                                     |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016</b>            |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 201-1                                                | Valor econômico direto gerado e distribuído                                                                                  | pág. 57 - 58                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 201-2                                                | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas       | pág. 24 - 26                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 201-4                                                | Apoio financeiro recebido pelo governo                                                                                       | pág. 57 - 58                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2016</b>             |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 202-1                                                | Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por gênero                                                        | pág. 36                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 203-1                                                | Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos                                          | pág. 57 - 58                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 203-2                                                | Impactos econômicos indiretos significativos                                                                                 | pág. 57 - 58                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <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. 24 - 27                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 205-2                                                | Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção                                                   | pág. 24 - 27                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>AMBIENTAL</b>                                     |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>GRI 302: ENERGIA 2016</b>                         |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 302-3                                                | Intensidade energética                                                                                                       | <table> <tr> <th></th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td><b>Intensidade energética</b></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Instalações:</td><td>3,03 gep/PK</td><td>3,25 gep/PK</td></tr> <tr> <td>Atividade de Transporte:</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Autocarros</td><td>45,33 gep/PK</td><td>45,54 gep/PK</td></tr> <tr> <td>Modo elétrico</td><td>42,56 gep/PK</td><td>43,69 gep/PK</td></tr> <tr> <td><b>Total</b></td><td><b>45,12 gep/PK</b></td><td><b>45,41 gep/PK</b></td></tr> <tr> <td>GLOBAL CARRIS</td><td>48,15 gep/PK</td><td>48,65 gep/PK</td></tr> </table>                                                                                                                                                                                          |  | 2024 | 2025 | <b>Intensidade energética</b>                        |  |  | Instalações:                               | 3,03 gep/PK     | 3,25 gep/PK     | Atividade de Transporte:                           |           |           | Autocarros               | 45,33 gep/PK      | 45,54 gep/PK      | Modo elétrico                      | 42,56 gep/PK     | 43,69 gep/PK     | <b>Total</b>                            | <b>45,12 gep/PK</b>      | <b>45,41 gep/PK</b>      | GLOBAL CARRIS            | 48,15 gep/PK      | 48,65 gep/PK      |                     |               |               |                      |                     |                     |
|                                                      | 2024                                                                                                                         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>Intensidade energética</b>                        |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Instalações:                                         | 3,03 gep/PK                                                                                                                  | 3,25 gep/PK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Atividade de Transporte:                             |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Autocarros                                           | 45,33 gep/PK                                                                                                                 | 45,54 gep/PK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Modo elétrico                                        | 42,56 gep/PK                                                                                                                 | 43,69 gep/PK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>Total</b>                                         | <b>45,12 gep/PK</b>                                                                                                          | <b>45,41 gep/PK</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| GLOBAL CARRIS                                        | 48,15 gep/PK                                                                                                                 | 48,65 gep/PK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES 2018</b>                |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 303-3                                                | Consumo total de água, por fonte                                                                                             | <table> <tr> <th></th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td><b>Consumo de água segmentado por fonte</b></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Rede pública</td><td>51 577 m³</td><td>48 206 m³</td></tr> <tr> <td>Captações subterrâneas</td><td>23 924 m³</td><td>34 059 m³</td></tr> <tr> <td>(TUC=92%)</td><td></td><td>(TUC=41%)</td></tr> <tr> <td><b>Total</b></td><td><b>75 501 m³</b></td><td><b>82 265 m³</b></td></tr> <tr> <td>Total de efluentes líquidos</td><td>68 548 m³</td><td>74 130 m³</td></tr> <tr> <td>Retenção de água</td><td>6 953 m³</td><td>8 135 m³</td></tr> </table>                                                                                                                                                                                   |  | 2024 | 2025 | <b>Consumo de água segmentado por fonte</b>          |  |  | Rede pública                               | 51 577 m³       | 48 206 m³       | Captações subterrâneas                             | 23 924 m³ | 34 059 m³ | (TUC=92%)                |                   | (TUC=41%)         | <b>Total</b>                       | <b>75 501 m³</b> | <b>82 265 m³</b> | Total de efluentes líquidos             | 68 548 m³                | 74 130 m³                | Retenção de água         | 6 953 m³          | 8 135 m³          |                     |               |               |                      |                     |                     |
|                                                      | 2024                                                                                                                         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>Consumo de água segmentado por fonte</b>          |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Rede pública                                         | 51 577 m³                                                                                                                    | 48 206 m³                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Captações subterrâneas                               | 23 924 m³                                                                                                                    | 34 059 m³                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| (TUC=92%)                                            |                                                                                                                              | (TUC=41%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>Total</b>                                         | <b>75 501 m³</b>                                                                                                             | <b>82 265 m³</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Total de efluentes líquidos                          | 68 548 m³                                                                                                                    | 74 130 m³                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Retenção de água                                     | 6 953 m³                                                                                                                     | 8 135 m³                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 303-4                                                | Total de efluentes líquidos                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 303-5                                                | Retenção de água                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>GRI 305: EMISSÕES 2016</b>                        |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 305-1                                                | Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)                                                                                           | <table> <tr> <th></th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td><b>Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)</b></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Instalações:</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Gás natural</td><td>88t CO2</td><td>91t CO2</td></tr> <tr> <td>Gases refrigerantes</td><td>6 t CO2 e</td><td>30 t CO2 e</td></tr> <tr> <td>Atividade de Transporte:</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Gasóleo - Autocarros (inclui biodiesel)</td><td>27 987 t CO2</td><td>25 746 t CO2</td></tr> <tr> <td>Gás natural - Autocarros</td><td>20 443 t CO2</td><td>21 436 t CO2</td></tr> <tr> <td>Gases refrigerantes</td><td>5 197 t CO2 e</td><td>6 113 t CO2 e</td></tr> <tr> <td><b>GLOBAL CARRIS</b></td><td><b>53 721 t CO2</b></td><td><b>53 417 t CO2</b></td></tr> </table> |  | 2024 | 2025 | <b>Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)</b>            |  |  | Instalações:                               |                 |                 | Gás natural                                        | 88t CO2   | 91t CO2   | Gases refrigerantes      | 6 t CO2 e         | 30 t CO2 e        | Atividade de Transporte:           |                  |                  | Gasóleo - Autocarros (inclui biodiesel) | 27 987 t CO2             | 25 746 t CO2             | Gás natural - Autocarros | 20 443 t CO2      | 21 436 t CO2      | Gases refrigerantes | 5 197 t CO2 e | 6 113 t CO2 e | <b>GLOBAL CARRIS</b> | <b>53 721 t CO2</b> | <b>53 417 t CO2</b> |
|                                                      | 2024                                                                                                                         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)</b>            |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Instalações:                                         |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Gás natural                                          | 88t CO2                                                                                                                      | 91t CO2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Gases refrigerantes                                  | 6 t CO2 e                                                                                                                    | 30 t CO2 e                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Atividade de Transporte:                             |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Gasóleo - Autocarros (inclui biodiesel)              | 27 987 t CO2                                                                                                                 | 25 746 t CO2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Gás natural - Autocarros                             | 20 443 t CO2                                                                                                                 | 21 436 t CO2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Gases refrigerantes                                  | 5 197 t CO2 e                                                                                                                | 6 113 t CO2 e                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>GLOBAL CARRIS</b>                                 | <b>53 721 t CO2</b>                                                                                                          | <b>53 417 t CO2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 305-2                                                | Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)                                                                                         | <table> <tr> <th></th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td><b>Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)</b></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Instalações:</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Energia elétrica</td><td>328 t CO2</td><td>0 t CO2</td></tr> <tr> <td>Atividade de Transporte:</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Energia elétrica - Autocarros</td><td>80 t CO2</td><td>0 t CO2</td></tr> <tr> <td>Energia elétrica - Tração/modo elétrico</td><td>348 t CO2</td><td>0 t CO2</td></tr> <tr> <td><b>GLOBAL CARRIS</b></td><td><b>756 t CO2</b></td><td><b>0 t CO2</b></td></tr> </table>                                                                                                                                                                           |  | 2024 | 2025 | <b>Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)</b>          |  |  | Instalações:                               |                 |                 | Energia elétrica                                   | 328 t CO2 | 0 t CO2   | Atividade de Transporte: |                   |                   | Energia elétrica - Autocarros      | 80 t CO2         | 0 t CO2          | Energia elétrica - Tração/modo elétrico | 348 t CO2                | 0 t CO2                  | <b>GLOBAL CARRIS</b>     | <b>756 t CO2</b>  | <b>0 t CO2</b>    |                     |               |               |                      |                     |                     |
|                                                      | 2024                                                                                                                         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)</b>          |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Instalações:                                         |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Energia elétrica                                     | 328 t CO2                                                                                                                    | 0 t CO2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Atividade de Transporte:                             |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Energia elétrica - Autocarros                        | 80 t CO2                                                                                                                     | 0 t CO2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Energia elétrica - Tração/modo elétrico              | 348 t CO2                                                                                                                    | 0 t CO2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>GLOBAL CARRIS</b>                                 | <b>756 t CO2</b>                                                                                                             | <b>0 t CO2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 305-4                                                | Intensidade de emissões de GEE                                                                                               | <table> <tr> <th></th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td><b>Intensidade de emissões de GEE</b></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Instalações:</td><td>0,98 g CO2 e/PK</td><td>0,28 g CO2 e/PK</td></tr> <tr> <td>Atividade de Transporte:</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Autocarros</td><td>134,77 g CO2 e/PK</td><td>134,34 g CO2 e/PK</td></tr> <tr> <td>Modo elétrico</td><td>12,63 g CO2 e/PK</td><td>2,87 g CO2 e/PK</td></tr> <tr> <td><b>Total</b></td><td><b>125,78 g CO2 e/PK</b></td><td><b>125,21 g CO2 e/PK</b></td></tr> <tr> <td>GLOBAL CARRIS</td><td>126,76 g CO2 e/PK</td><td>125,49 g CO2 e/PK</td></tr> </table>                                                                                                                                     |  | 2024 | 2025 | <b>Intensidade de emissões de GEE</b>                |  |  | Instalações:                               | 0,98 g CO2 e/PK | 0,28 g CO2 e/PK | Atividade de Transporte:                           |           |           | Autocarros               | 134,77 g CO2 e/PK | 134,34 g CO2 e/PK | Modo elétrico                      | 12,63 g CO2 e/PK | 2,87 g CO2 e/PK  | <b>Total</b>                            | <b>125,78 g CO2 e/PK</b> | <b>125,21 g CO2 e/PK</b> | GLOBAL CARRIS            | 126,76 g CO2 e/PK | 125,49 g CO2 e/PK |                     |               |               |                      |                     |                     |
|                                                      | 2024                                                                                                                         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>Intensidade de emissões de GEE</b>                |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Instalações:                                         | 0,98 g CO2 e/PK                                                                                                              | 0,28 g CO2 e/PK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Atividade de Transporte:                             |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Autocarros                                           | 134,77 g CO2 e/PK                                                                                                            | 134,34 g CO2 e/PK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Modo elétrico                                        | 12,63 g CO2 e/PK                                                                                                             | 2,87 g CO2 e/PK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>Total</b>                                         | <b>125,78 g CO2 e/PK</b>                                                                                                     | <b>125,21 g CO2 e/PK</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| GLOBAL CARRIS                                        | 126,76 g CO2 e/PK                                                                                                            | 125,49 g CO2 e/PK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| 305-7                                                | Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas                                                           | <table> <tr> <th></th><th>2024</th><th>2025</th></tr> <tr> <td><b>Emissões atmosféricas significativas por tipo</b></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td><b>Fontes Fixas - COV (DL nº 127/2013)</b></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td><b>Autocarros de Serviço Público - média / km:</b></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Óxidos de azoto (NOx)</td><td>4,11 g/km</td><td>3,72 g/km</td></tr> <tr> <td>Hidrocarbonetos não queimados (HC)</td><td>0,08 g/km</td><td>0,07 g/km</td></tr> <tr> <td>Monóxido de carbono (CO)</td><td>0,80 g/km</td><td>0,76 g/km</td></tr> <tr> <td>Partículas (PT)</td><td>0,06 g/km</td><td>0,05 g/km</td></tr> </table>                                                                                                                         |  | 2024 | 2025 | <b>Emissões atmosféricas significativas por tipo</b> |  |  | <b>Fontes Fixas - COV (DL nº 127/2013)</b> |                 |                 | <b>Autocarros de Serviço Público - média / km:</b> |           |           | Óxidos de azoto (NOx)    | 4,11 g/km         | 3,72 g/km         | Hidrocarbonetos não queimados (HC) | 0,08 g/km        | 0,07 g/km        | Monóxido de carbono (CO)                | 0,80 g/km                | 0,76 g/km                | Partículas (PT)          | 0,06 g/km         | 0,05 g/km         |                     |               |               |                      |                     |                     |
|                                                      | 2024                                                                                                                         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>Emissões atmosféricas significativas por tipo</b> |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>Fontes Fixas - COV (DL nº 127/2013)</b>           |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| <b>Autocarros de Serviço Público - média / km:</b>   |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Óxidos de azoto (NOx)                                | 4,11 g/km                                                                                                                    | 3,72 g/km                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Hidrocarbonetos não queimados (HC)                   | 0,08 g/km                                                                                                                    | 0,07 g/km                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Monóxido de carbono (CO)                             | 0,80 g/km                                                                                                                    | 0,76 g/km                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |
| Partículas (PT)                                      | 0,06 g/km                                                                                                                    | 0,05 g/km                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |      |      |                                                      |  |  |                                            |                 |                 |                                                    |           |           |                          |                   |                   |                                    |                  |                  |                                         |                          |                          |                          |                   |                   |                     |               |               |                      |                     |                     |

# Relatório de Sustentabilidade 2025



| Diretrizes GRI                                                                                                                                                                                                 |              | Página, link ou conteúdo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|------------------------------------|----------|------------|----------------------------------------------------|------------|------------|-----------------------|-----|-----|------------------------|-----|-----|--------------|------|------|-----------|-----|-----|-------------------------|-------|-------|--------|-----|------|-------------------------------|--|--|-----------------|------|------|-------|------|------|------------------|-----|-----|-----------|-----|-----|----------------|------|------|---------|-----|------|------------------|------|-------|-----------------------------------|------|------|--------------------------|-------|-------|--------|------|------|--------------------------------------|-------------|-------------|-----------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------|------------|------------|
| <b>AMBIENTAL</b>                                                                                                                                                                                               |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>GRI 306: RESÍDUOS 2020</b>                                                                                                                                                                                  |              | pág. 68 - 70                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 306-3 Resíduos gerados                                                                                                                                                                                         |              | <table> <thead> <tr> <th></th><th>2024</th><th>2025</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3"><b>Produção de resíduos (ton) (não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados)</b></td></tr> <tr> <td colspan="3"><b>Resíduos perigosos</b></td></tr> <tr> <td>Acumuladores</td><td>1,2</td><td>1,0</td></tr> <tr> <td>Águas e lamas oleosas</td><td>431,2</td><td>566,5</td></tr> <tr> <td>Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo</td><td>9,3</td><td>9,5</td></tr> <tr> <td>Fluido anticongelante</td><td>1,3</td><td>4,8</td></tr> <tr> <td>Lâmpadas fluorescentes</td><td>0,8</td><td>0,7</td></tr> <tr> <td>Óleos usados</td><td>48,3</td><td>49,0</td></tr> <tr> <td>Solventes</td><td>0,6</td><td>1,0</td></tr> <tr> <td>Veículos em fim de vida</td><td>103,1</td><td>104,2</td></tr> <tr> <td>Outros</td><td>7,7</td><td>14,8</td></tr> <tr> <td colspan="3"><b>Resíduos não perigosos</b></td></tr> <tr> <td>Metais ferrosos</td><td>61,5</td><td>55,3</td></tr> <tr> <td>Vidro</td><td>17,4</td><td>25,5</td></tr> <tr> <td>Calços de travão</td><td>5,1</td><td>5,2</td></tr> <tr> <td>Borrachas</td><td>9,2</td><td>6,3</td></tr> <tr> <td>Papel e cartão</td><td>12,9</td><td>23,3</td></tr> <tr> <td>Madeira</td><td>7,3</td><td>19,0</td></tr> <tr> <td>Entulho de obras</td><td>96,9</td><td>118,0</td></tr> <tr> <td>Resíduos biodegradáveis de Jardim</td><td>70,1</td><td>51,2</td></tr> <tr> <td>Resíduos indiferenciados</td><td>251,8</td><td>261,9</td></tr> <tr> <td>Outros</td><td>42,7</td><td>62,6</td></tr> <tr> <td><b>Total de Produção de Resíduos</b></td><td><b>1178</b></td><td><b>1388</b></td></tr> <tr> <td><b>Taxa de Produção de Resíduos Perigosos</b></td><td><b>51%</b></td><td><b>54%</b></td></tr> <tr> <td><b>Taxa de Valorização de Resíduos</b></td><td><b>62%</b></td><td><b>52%</b></td></tr> </tbody> </table> |  | 2024 | 2025 | <b>Produção de resíduos (ton) (não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados)</b> |  |  | <b>Resíduos perigosos</b> |              |              | Acumuladores   | 1,2          | 1,0          | Águas e lamas oleosas              | 431,2    | 566,5      | Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo | 9,3        | 9,5        | Fluido anticongelante | 1,3 | 4,8 | Lâmpadas fluorescentes | 0,8 | 0,7 | Óleos usados | 48,3 | 49,0 | Solventes | 0,6 | 1,0 | Veículos em fim de vida | 103,1 | 104,2 | Outros | 7,7 | 14,8 | <b>Resíduos não perigosos</b> |  |  | Metais ferrosos | 61,5 | 55,3 | Vidro | 17,4 | 25,5 | Calços de travão | 5,1 | 5,2 | Borrachas | 9,2 | 6,3 | Papel e cartão | 12,9 | 23,3 | Madeira | 7,3 | 19,0 | Entulho de obras | 96,9 | 118,0 | Resíduos biodegradáveis de Jardim | 70,1 | 51,2 | Resíduos indiferenciados | 251,8 | 261,9 | Outros | 42,7 | 62,6 | <b>Total de Produção de Resíduos</b> | <b>1178</b> | <b>1388</b> | <b>Taxa de Produção de Resíduos Perigosos</b> | <b>51%</b> | <b>54%</b> | <b>Taxa de Valorização de Resíduos</b> | <b>62%</b> | <b>52%</b> |
|                                                                                                                                                                                                                | 2024         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>Produção de resíduos (ton) (não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados)</b>                                                                                                                    |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>Resíduos perigosos</b>                                                                                                                                                                                      |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Acumuladores                                                                                                                                                                                                   | 1,2          | 1,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Águas e lamas oleosas                                                                                                                                                                                          | 431,2        | 566,5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo                                                                                                                                                             | 9,3          | 9,5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Fluido anticongelante                                                                                                                                                                                          | 1,3          | 4,8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Lâmpadas fluorescentes                                                                                                                                                                                         | 0,8          | 0,7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Óleos usados                                                                                                                                                                                                   | 48,3         | 49,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Solventes                                                                                                                                                                                                      | 0,6          | 1,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Veículos em fim de vida                                                                                                                                                                                        | 103,1        | 104,2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Outros                                                                                                                                                                                                         | 7,7          | 14,8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>Resíduos não perigosos</b>                                                                                                                                                                                  |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Metais ferrosos                                                                                                                                                                                                | 61,5         | 55,3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Vidro                                                                                                                                                                                                          | 17,4         | 25,5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Calços de travão                                                                                                                                                                                               | 5,1          | 5,2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Borrachas                                                                                                                                                                                                      | 9,2          | 6,3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Papel e cartão                                                                                                                                                                                                 | 12,9         | 23,3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Madeira                                                                                                                                                                                                        | 7,3          | 19,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Entulho de obras                                                                                                                                                                                               | 96,9         | 118,0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Resíduos biodegradáveis de Jardim                                                                                                                                                                              | 70,1         | 51,2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Resíduos indiferenciados                                                                                                                                                                                       | 251,8        | 261,9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Outros                                                                                                                                                                                                         | 42,7         | 62,6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>Total de Produção de Resíduos</b>                                                                                                                                                                           | <b>1178</b>  | <b>1388</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>Taxa de Produção de Resíduos Perigosos</b>                                                                                                                                                                  | <b>51%</b>   | <b>54%</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>Taxa de Valorização de Resíduos</b>                                                                                                                                                                         | <b>62%</b>   | <b>52%</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 306-4 Resíduos não destinados para disposição final                                                                                                                                                            |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 306-5 Resíduos destinados para disposição final                                                                                                                                                                |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>GERAL</b>                                                                                                                                                                                                   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (sem IVA)                                                                                                                                                 |              | <table> <thead> <tr> <th></th><th>2024</th><th>2025</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3"><b>Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (sem IVA)</b></td></tr> <tr> <td>Gestão de resíduos</td><td>168 558,09 €</td><td>325 797,24 €</td></tr> <tr> <td>Gestão do solo</td><td>240 281,00 €</td><td>146 619,00 €</td></tr> <tr> <td>Efluentes líquidos (monitorização)</td><td>984,25 €</td><td>2 433,80 €</td></tr> <tr> <td>Energia (auditorias)</td><td>1 950,00 €</td><td>9 425,00 €</td></tr> </tbody> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | 2024 | 2025 | <b>Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (sem IVA)</b>                       |  |  | Gestão de resíduos        | 168 558,09 € | 325 797,24 € | Gestão do solo | 240 281,00 € | 146 619,00 € | Efluentes líquidos (monitorização) | 984,25 € | 2 433,80 € | Energia (auditorias)                               | 1 950,00 € | 9 425,00 € |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
|                                                                                                                                                                                                                | 2024         | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (sem IVA)</b>                                                                                                                                          |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Gestão de resíduos                                                                                                                                                                                             | 168 558,09 € | 325 797,24 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Gestão do solo                                                                                                                                                                                                 | 240 281,00 € | 146 619,00 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Efluentes líquidos (monitorização)                                                                                                                                                                             | 984,25 €     | 2 433,80 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| Energia (auditorias)                                                                                                                                                                                           | 1 950,00 €   | 9 425,00 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>SOCIAL</b>                                                                                                                                                                                                  |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>GRI 401: EMPREGO 2016</b>                                                                                                                                                                                   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 401-1 Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região                                                                                                             |              | pág. 35 - 37                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 401-2 Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial                                                                                   |              | pág. 35 - 44                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 401-3 Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género                                                                                                                                   |              | pág. 36                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 404-1 Média de horas de formação, por ano, por trabalhador                                                                                                                                                     |              | pág. 38                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 404-3 Percentagem de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira                                                                                             |              | pág. 39                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016</b>                                                                                                                                                  |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 405-1 Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade                              |              | pág. 35 - 37                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 405-2 Proporção de salário base entre homens e mulheres                                                                                                                                                        |              | pág. 36                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016</b>                                                                                                                                                                         |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 406-1 Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas                                                                                                                                      |              | pág. 27, 33 - 34                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 413-1 Operações com programas de envolvimento das comunidades locais                                                                                                                                           |              | pág. 52 - 55                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 413-2 Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais                                                                                                                    |              | pág. 52 - 55                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE 2016</b>                                                                                                                                                              |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 416-1 Percentagem de categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança                                                                                |              | pág. 29 - 31                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2016</b>                                                                                                                                                                     |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 417-1 Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos referentes a informação e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências |              | pág. 44 - 49                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| <b>GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016</b>                                                                                                                                                                    |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |
| 418-1 Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de Clientes                                                                                                                   |              | pág. 47 - 49                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |      |      |                                                                                             |  |  |                           |              |              |                |              |              |                                    |          |            |                                                    |            |            |                       |     |     |                        |     |     |              |      |      |           |     |     |                         |       |       |        |     |      |                               |  |  |                 |      |      |       |      |      |                  |     |     |           |     |     |                |      |      |         |     |      |                  |      |       |                                   |      |      |                          |       |       |        |      |      |                                      |             |             |                                               |            |            |                                        |            |            |