RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2024

carris

Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 2
1. PERFIL DO RELATÓRIO 6
1.1. Conteúdo, limites e aspetos materiais 7
2. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO 9
2.1. Síntese histórica 9
2.2. Como criamos valor 10
2.3. Missão, Visão, Valores e Princípios 11
2.4. Grupo CARRIS 12
2.5. Estrutura Organizacional 14
2.6. Modelo de Governo 14
3. GESTÃO CORPORATIVA 18
3.1. Sistema de Gestão Integrado 18
3.2. Inovação e Desenvolvimento 19
3.3. Relações Nacionais e Internacionais 21
4. RISCOS E OPORTUNIDADES 24
4.1. Combate à corrupção 26
4.2. Segurança 28
4.3. Segurança de Exploração 29
5. PARTES INTERESSADAS 32
5.1. Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes 33
5.2. Colaboradores 34
5.3. Clientes 45
5.4. Fornecedores 49
5.5. Comunidade 51
5.6. Entidades Institucionais 54
5.7. Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT) 54
6. DESEMPENHO ECONÓMICO 56
7. DESEMPENHO AMBIENTAL 59
7.1. Energia 60
7.2. Água 63
7.3. Emissões 65
7.4. Resíduos 67
8. SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI 72

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Em 2024, a Companhia CARRIS de Ferro de Lisboa, E.M., S.A. (CARRIS), celebrou 152 anos de existência, de um percurso de sucesso e notoriedade em prol da mobilidade na cidade de Lisboa, que a Companhia prossegue com o forte espírito de missão de sempre, norteada pelo desiderato de se afirmar como a Mobilidade Inteligente do Futuro.

De facto, desde a sua constituição, a CARRIS, tem alicerçado a sua atividade na sustentabilidade ambiental, económica e social, sempre na vanguarda da mobilidade e da inovação, evoluindo com a Cidade e ao serviço da Cidade, posicionamento que pretende assegurar e reforçar nos anos futuros.

Com efeito, em 2024 a CARRIS implementou, diversas medidas de melhoraria do seu serviço, bem como procurou comunicar melhor com os seus clientes. São exemplo destas medidas: o reforço da oferta, através da introdução de novas carreiras, a reorganização de percursos e horários, bem como a resposta a eventos e/ou situações pontuais de aumento da procura de serviço de transporte público na Cidade, apresentando, no período em análise, uma taxa de cumprimento do serviço de 95%.

Adicionalmente, a empresa reforçou o seu esforço de investimento na renovação da frota, rumo à descarbonização e a uma Cidade mais sustentável, com veículos mais modernos, confortáveis e com maior eficiência energética. Nesse contexto, no decorrer de 2024, a CARRIS recebeu 19 autocarros *standard* elétricos e 14 autocarros *mini* elétricos.

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_2 anual por cada *mini* elétrico e uma redução de 70 toneladas de CO_2 anual por cada *standard* elétrico. A entrada em circulação, em 2024, destes veículos 100% elétricos, veio permitir a criação de oito novas carreiras com emissões zero.

De assinalar também a entrada ao serviço de 24 novos autocarros articulados a gás natural comprimido, recebidos no final de 2023, que permitiram aumentar a capacidade e conforto dos passageiros em carreiras de elevada procura. Foi ainda contratada a aquisição de 75 novos autocarros *standard* a gás natural, com o objetivo de reforçar e renovar esta tipologia de frota, maioritariamente usada nas carreiras cujo percurso é mais longo, os quais serão fornecidos no decurso do próximo ano.

No que respeita à frota de elétricos, chegaram, em 2024, os 3 últimos novos elétricos rápidos articulados de um fornecimento de 15, que assim se conclui.

Em 2024 verificaram-se ainda grandes desenvolvimentos no âmbito da desmaterialização da bilhética e da utilização de novos meios de pagamento dos serviços. Assim, sempre com o objetivo de aumentar a acessibilidade aos serviços

prestados e diversificar os canais de venda e pagamento disponibilizados pela empresa, foi lançada em fevereiro a aplicação *Carrisway,* que veio permitir o carregamento por contacto de passes. Em junho, passou a estar disponível o método de pagamento com MB *Way* e, em julho, com a Via Verde. Em novembro entrou em operação a possibilidade de pagamento da tarifa de bordo através de cartão bancário utilizando o sistema "*Contactless*". Este novo meio de pagamento tem-se revelado um grande sucesso, tendo-se atingido as 500.000 validações em menos de três meses.

Paralelamente, a CARRIS continuou a desenvolver, em estreita articulação com o seu acionista – a Câmara Municipal de Lisboa – o planeamento de grandes empreendimentos, com vista à expansão e à requalificação da sua rede de elétricos rápidos, de que cumpre destacar a futura expansão a ocidente e oriente da linha de elétrico 15 (de forma a percorrer todo o denominado "arco ribeirinho" desde o Jamor ao Parque Tejo), a futura linha de elétricos rápidos da Alta de Lisboa e a linha ocidental entre Lisboa e Oeiras, bem como a profunda intervenção e requalificação da Estação de Santo Amaro, com a criação da "Cidade Carris".

No decurso do ano 2024, foram contratados cento e vinte e seis novos trabalhadores, na sua esmagadora maioria tripulantes. Foi também concluído com sucesso o processo de transferência da atividade da participada CARRISBUS para a CARRIS com a integração dos 113 trabalhadores provenientes da participada nos quadros da empresa, com referência a 1 de janeiro de 2025. Cumpre realçar que em 2024 foram tomadas diversas medidas que visaram assegurar a melhoria das condições de trabalho e remuneratórias dos trabalhadores da empresa. Medidas essas, em parte, acordadas em sede de negociação coletiva, cujo processo culminou com a assinatura da revisão do Acordo de Empresa com todas as organizações sindicais representativas dos trabalhadores da CARRIS.

O desempenho alcançado evidencia o empenho de todos os que trabalham na CARRIS em prol da prestação de um serviço cada vez mais eficiente e de maior qualidade, concretizando diariamente o desígnio da CARRIS de prestar um serviço melhor, regular, acessível, seguro, confortável e eficiente, que melhore a experiência de viagem e de mobilidade na Cidade.

Evidencia igualmente a aposta e o suporte incondicional do nosso Acionista – a Câmara Municipal de Lisboa – na promoção de um sistema de mobilidade que incentiva a utilização do transporte público de forma cada vez mais sustentável.

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

O Conselho de Administração

Dr. Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas

Dra. Ana Cristina Pereira Coelho

Eng.ª Maria de Albuquerque Rodrigues da Silva Lopes Duarte

Arq. Fernando Pedro Peniche de Sousa Moutinho

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2024

01

PERFIL DO RELATÓRIO

1. PERFIL DO RELATÓRIO

O presente relatório, de carácter anual, refere-se ao período compreendido entre 1 de janeiro de 2024 e 31 de dezembro de 2024, fornecendo, no entanto, dados dos anos antecedentes por forma a possibilitar a compreensão da evolução ocorrida. Encontra-se disponível no *site* da Empresa o último relatório, referente à atividade desenvolvida em 2023, não havendo nenhuma alteração ao seu conteúdo. Foi preparado com base nas Normas *Global Reporting Initiative* (GRI), não sendo realizada verificação externa.

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

1.1.Conteúdo, limites e aspetos materiais

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

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

Salienta-se que no decorrer do ano de 2024, a CARRIS iniciou 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. Este processo será revisitado e explorado de forma mais aprofundada ao longo do ano de 2025.

RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2024

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 152 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 2024, a Empresa disponibilizava à cidade de Lisboa 102 carreiras de autocarros (7 da “rede da madrugada”), 6 carreiras de elétricos, 3 ascensores e 1 elevador, num total de 845 veículos, contribuindo para a sua operação os seus 2505 colaboradores.

2.2.Como criamos valor

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

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;

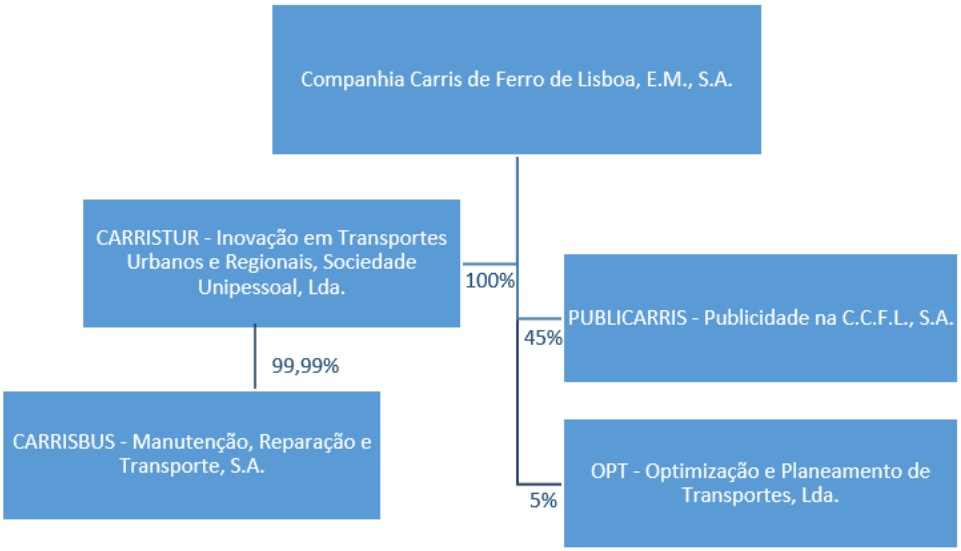
- Cumprimento da lei e outra regulamentação aplicável à atividade;
- Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;
- Respeito pelos interesses das partes interessadas;
- Responsabilização;
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente;
- Integração dos aspetos da 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.

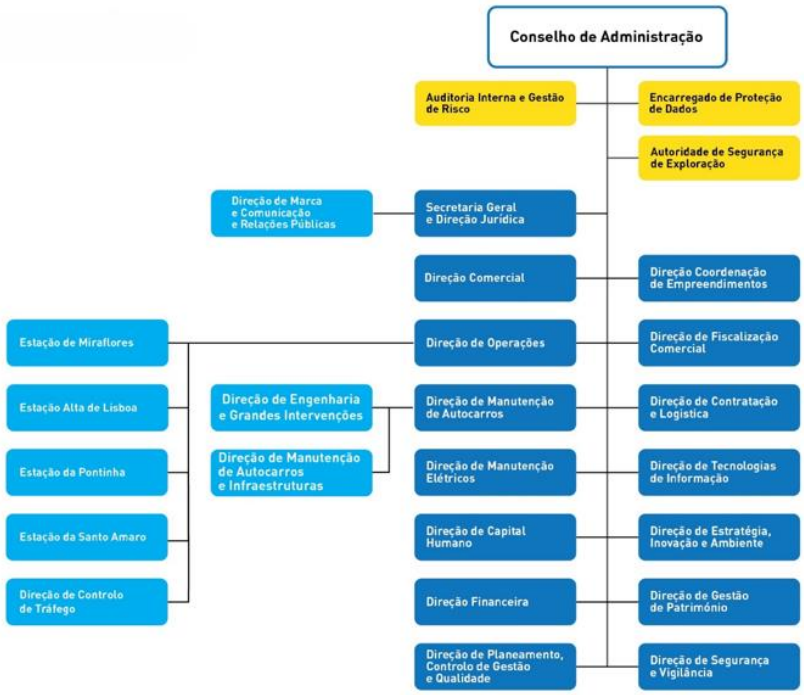
A CARRISTUR (e a CARRIS, indiretamente) detém a maioria do capital da empresa CARRISBUS – Manutenção, Reparação e Transporte, SA (CARRISBUS), cujo objeto principal consiste na manutenção e reparação de veículos pesados de passageiros, bem como de carros elétricos. Desenvolve ainda atividades no âmbito 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. No decurso de 2024, foi preparada a integração da atividade da CARRISBUS na CARRIS, com referência a 1 de janeiro de 2025. A tranferência 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 *site* da empresa em www.carris.pt.

No que concerne ao Conselho de Administração, a sua composição e respetivas dependências hierárquicas e funcionais, em vigor no ano de 2024, encontram-se descritas de seguida:

Dr. Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas

(Presidente do Conselho de Administração):

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

Dra. Ana Cristina Pereira Coelho

(Vice-Presidente do Conselho de Administração):

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

Eng.ª Maria de Albuquerque Rodrigues da Silva Lopes Duarte

(Vice-Presidente do Conselho de Administração):

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

Dra. Sara Maria Pereira do Nascimento

(Vogal do Conselho de Administração):

- Direção Comercial e Marketing

- Direção de Tecnologias de Informação
- Direção de Fiscalização Comercial

NOTA: A Dra. Sara Nascimento assumiu, em fevereiro de 2025, funções de Administração em outra empresa do setor dos transportes.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2024

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 2024, 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, caraterísticas e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço): a NP 4493 (Transporte público de passageiros – Linha de autocarros urbanos. Caraterísticas e fornecimento do serviço) e a NP 4503 (Transporte público de passageiros – Linha de elétricos urbanos. Caraterísticas e fornecimento do serviço). Em 2024, 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 2024 deu-se continuidade à participação da CARRIS em diversos projetos de inovação e desenvolvimento, com destaque para novos projetos relevantes que se iniciaram e para o fecho de algumas atividades que se desenvolveram ao longo dos últimos anos. Importa ainda mencionar que a maior parte destes projetos beneficiam 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 **MOBIL.T**, coordenado pela TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, através do qual a CARRIS adquiriu e atualizou os seus sistemas e equipamentos embarcados de bilhética. A base e o trabalho deste projeto permitiram o lançamento de novos meios de aquisição de títulos de transporte, nomeadamente através de cartão bancário, MB *Way* ou telemóvel (através da *app* Via Verde Transportes);
- Projeto **C-STREETS**, coordenado pelo IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes, onde a CARRIS desenvolveu projetos-piloto em diferentes domínios, designadamente transportes a pedido, informação ao passageiro ou sistemas de contagem de passageiros;
- Também terminou o projeto europeu ***TANGENT*****,** coordenado pela Universidade de Deusto, em Bilbau, em que foram desenvolvidas e testadas pela CARRIS ferramentas de otimização e coordenação de tráfego de forma dinâmica numa perspetiva multimodal, especialmente em virtude da ocorrência de eventos planeados ou não planeados na rede de transportes. No quadro desta parceria a CARRIS trabalhou com a empresa portuguesa *A-to-Be* - um *dashboard* de informação em tempo real - e utilizou novas ferramentas de simulação de tráfego desenvolvidas pelo parceiro do projeto AIMSUN;
- O projeto **EEA *Grants Hub* Criativo do Beato**, coordenado pela *Startup* Lisboa e que permitiu o lançamento e operação em 2024 da carreira “Beato *BioBus*”, que utiliza exclusivamente biodiesel produzido a partir da reciclagem de óleos alimentares usados, muitos dos quais recolhidos junto da comunidade escolar da zona oriental de Lisboa.

Durante o ano de 2024 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.

Decorreu ainda em 2024 (continuando em 2025) o projeto IMPULSE, financiado pela *Knwoledge Innovation Community* da Mobilidade Urbana em que se está a testar um sistema de informação especificamente desenhado para apoiar a operação de autocarros elétricos, já em utilização experimental pelas equipas operacionais da CARRIS.

No ano de 2024, iniciaram-se dois projetos de inovação financiada:

- Projeto **EMED**, financiado pelo programa Interreg, em que a CARRIS vai realizar avaliações custo-benefício e projetos-piloto em áreas relevantes para a operação de autocarros elétricos, designadamente carregamento de oportunidade dos veículos, aplicação da ecocondução aos autocarros elétricos, utilização de energias renováveis e economia circular;
- Projeto **CSS Boost**, financiado pelo programa Horizonte Europa e que pretende 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 otimização de carregamento de autocarros elétricos com a empresa *BiaPowerGrid*, que resulta da participação no programa de aceleração de *start-ups* '*Smart Open* Lisboa' em 2023. 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 ARISE ao programa da *Knwoledge Innovation Community* da Mobilidade Urbana, e do projeto SMARTMOB ao programa Horizonte Europa.

3.3. Relações Nacionais e Internacionais

Em 2024, a CARRIS manteve a sua participação em diferentes entidades nacionais e internacionais, procurando assim dar oportunidade aos seus dirigentes e técnicos de fomentarem o *networking*, formação e acesso a informação nas suas áreas de atividade. Adicionalmente, esta prática contribui para a participação em projetos colaborativos subsidiados a nível Nacional ou da União Europeia.

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

Ao nível internacional, nomeadamente na participação da CARRIS na UITP - *Union Internationale du Transport Public*, destaca-se a Presidência da BUS *Division* da UITP a cargo da Vice-Presidente do Conselho de Administração da CARRIS, Eng.ª Maria Albuquerque, que por inerência, é também membro do Conselho Executivo e do *Policy Board* desta associação, para o período de 2023 a 2025. A UITP é a maior associação de operadores, autoridades e outros *stakeholders* da área do transporte público, contando com mais de 1900 membros em todo o mundo.

Importa ainda relevar no âmbito da UITP, a presença em diversos grupos de trabalho e *committees*, como o *Bus*, o *Light Rail*, EU *Legal*, *Finance*, *Marketing* e *Technology*, o que permite alargar o espetro de contactos e colaboração internacional e vem dar relevância ao trabalho realizado pela CARRIS.

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

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

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.

Em maio de 2024, a CARRIS e a PRIO lançaram o projeto piloto *Biobus*, uma iniciativa integrada no Beato *Living Lab*, co-financiado pelo programa 'EEA *Grants*', que depreendeu a utilização de energia produzida a partir de óleo alimentar usado para mover os autocarros alocados à carreira 794.

Enquanto parceiros ativos do projeto *UPPER*, cofinanciado pela Comissão Europeia, a CARRIS participou em diversas ações, conferências e, inclusive, captações de imagem no âmbito da mobilidade acessível, para sensibilização da população em geral e para a captação de novos utilizadores do transporte público.

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

- O transporte da Presidente do Parlamento Europeu, Roberta Metsola, durante a sua visita a Lisboa;
- A celebração do Dia da Europa a bordo de um elétrico com a presença da Comissária Portuguesa Elisa Ferreira;
- A parceria com a 351, no âmbito da Portugal *Tech Week*, para realização da 2.ª edição do Elétrico *Pitch*;
- E a visita da Delegação de Reguladores Europeus de Energia ao Complexo de Miraflores.

Em 2024, a CARRIS integrou o 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. Ao longo do ano foram realizadas diversas sessões de trabalho que deram origem a um plano de ação que será executado em 2025.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2024

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 2024, 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 2024, 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 pandemia COVID-19 e da guerra na Ucrânia e agravados pela guerra de Israel contra o Hamas;
- 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, deu-se início a um projeto para elaboração da matriz de dupla materialidade, realizando um processo de avaliação da dupla materialidade, em conformidade com a CSRD, 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. Os IRO foram agrupados em temas de sustentabilidade, e posteriormente foram efetuadas duas avaliações complementares aos IRO e temas de sustentabilidade, respetivamente.

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 caráter 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 3.

Tal como referido anteriormente, este processo de revisão da matriz de dupla materialidade será aprofundado no ano de 2025.

4.1.Combate à corrupção

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

A CARRIS tem o 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 2024, 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 denunciantes de infrações (RGPDI), transpondo a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União (Diretiva *Whistleblowing*).

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

	Fase Tratamento		
	Finalizadas/ Arquivadas	Em Análise	Total de denúncias por tipologia
Código de Ética e Conduta	24	4	28
Corrupção e Infrações Conexas	2	0	2
Defesa do consumidor e segurança e conformidade dos produtos	1	0	1
Proteção da privacidade e dos dados pessoais (RGPD) e segurança da rede e dos sistemas de informação	1	0	1
Saúde pública e segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde e bem-estar animal	1	0	1
Segurança dos transportes	1	2	3
Denúncias recebidas			**36**

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 conheçam e compreendam 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;

4ª Fase – Elaboração de um e-learning na plataforma interna de formação, 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 2024, a CARRIS procedeu à implementação de várias medidas que potenciam a Segurança e Vigilância, nas suas diferentes vertentes (*Safety* e *Security*). Estas, visaram colaboradores, fornecedores, clientes, mas também de instalações e de veículos, procurando-se assim contribuir para a crescente melhoria de boas condições de Segurança. Nessa linha, destacam-se:

- Aprofundamento dos contatos/ligações com Forças de Segurança/Socorro, nomeadamente com Bombeiros (RSB e Bombeiros Voluntários) e com a PSP;
- Desenvolvimento do processo de adjudicação do serviço de Vigilância Humana – Segurança Privada e controlo de acessos (ainda iniciado em 2023), em Complexos/Estações, bem como nos ascensores da Glória, Lavra e no funicular da Bica;
- Atualização/melhoria da configuração/parametrização do Sistema de Segurança (no domínio do *Security*);
- Implementação do serviço de manutenção de cancelas/baias em Portarias;
- Gestão do serviço de controlo de acessos e de Vigilância Humana nos Complexos e Estações, bem como nos ascensores da Glória, Lavra e no funicular da Bica;
- Manutenção e acerto do sistema videovigilância - CCTV das instalações fixas;
- Desenvolvimento do processo de adjudicação da manutenção de equipamentos de primeira intervenção/Segurança Contra Incêndios – SCIE (adjudicado em 2023);
- Manutenção dos equipamentos de primeira intervenção/Segurança Contra Incêndios – em instalações fixas e na Frota;
- Desenvolvimento do processo de adjudicação do serviço de manutenção de Centrais de Deteção de Incêndios (SCIE - a desenvolver em 2025);
- Atualização dos PEI's/Medidas de Autoproteção, nos Complexos / Estações e elevador de Sta. Justa;
- Realização de exercícios/simulacros, no âmbito do cumprimento da legislação SCIE, nas Estações da Pontinha e da Alta de Lisboa, elevador de Sta. Justa e Complexo de Cabo Ruivo, antecedidos de ações de sensibilização a colaboradores; preparação de simulacros a desenvolver em 2025 (em Sto. Amaro e Miraflores);
- Manutenção do sistema videovigilância - CCTV da frota de serviço público;
- Preparação de processo para instalação de sistema de videovigilância nos novos segmentos de frota de autocarros, em serviço público;
- Garantir a preservação de imagens do sistema CCTV, quando solicitado pelas Autoridades Policiais e Judiciais e sua entrega protocolar;
- Participação no Grupo de Trabalho sobre Atos de Vandalismo em Infraestruturas e Bens Públicos, envolvendo representantes de vários Operadores de Transportes Públicos.

4.3.Segurança de Exploração

Em 2021, a CARRIS certificou, pela Norma NP ISO 39001:2017, o seu Sistema de Gestão de Segurança Rodoviária (SGSR). Complementarmente, foi aprovado um plano - “Estratégia de Segurança Rodoviária Zero-30”, o qual define objetivos e preconiza medidas e ações para a redução da sinistralidade rodoviária e suas consequências 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 referência o ano de 2019 (ano de referência, pré-pandemia):

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

Durante 2024, 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 2024, a CIAG foi acionada para proceder à averiguação de 4 acidentes considerados graves (valor inferior ao ano anterior), tendo culminado na apresentação de um conjunto de recomendações de melhoria, com vista à redução do risco rodoviário. Apesar destes acidentes terem sido considerados graves, não se registou qualquer morte por acidente rodoviário.

Tal como previsto no plano “Estratégia de Segurança Rodoviária Zero-30”, de forma a aumentar a segurança de exploração, são realizadas visitas técnicas a veículos de serviço público, em ambos os modos, podendo ser realizadas em serviço (contexto real de exploração), ou em parque (nas estações). Estas visitas podem resultar em recomendações às várias áreas competentes da Empresa. Durante 2024 foram realizadas 516 visitas técnicas de segurança rodoviária e de exploração, a veículos de serviço público (460 a autocarros e 56 a elétricos).

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

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

2024

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:

- diretos 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.

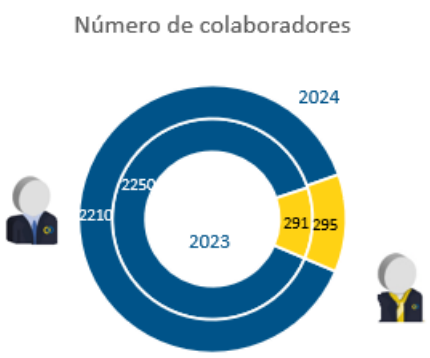
5.2.Colaboradores

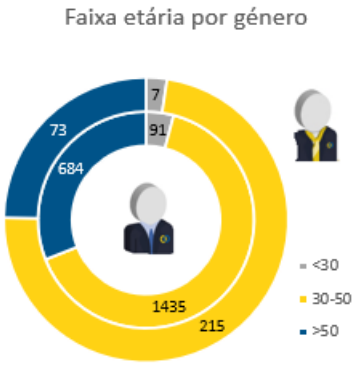
No ano de 2024, a gestão do Capital Humano CARRIS deu continuidade à trajetória de melhoria significativa das condições de trabalho e retributivas dos trabalhadores, bem como do reforço de competências, contribuindo deste modo para ganhos de eficiência e de qualidade do serviço.

Ao nível das relações laborais, no ano em análise, foi mantida a relação de proximidade com as Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORTS), com a promoção da negociação coletiva, que resultou na revisão global dos Acordos de Empresa (AE1), celebrados com todas as organizações sindicais e se traduziu em alterações, com impacto muito positivo, para os trabalhadores.

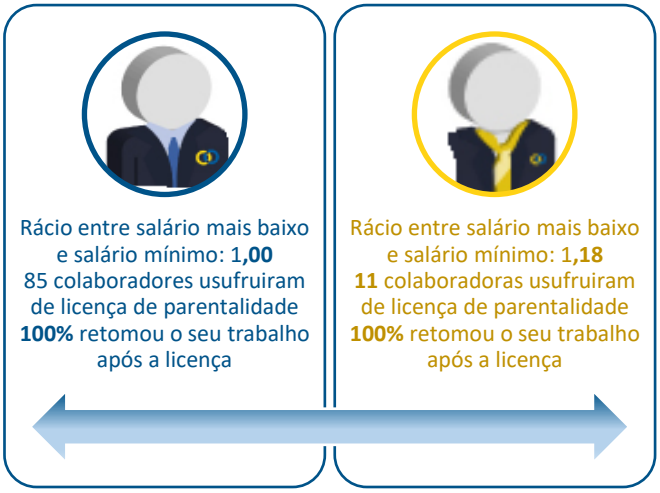
Com o objetivo de reconhecer e premiar desempenhos de excelência ao universo de trabalhadores que, diariamente, realizam o serviço público de transporte de passageiros, foi implementada uma ferramenta de gestão (Reconhecimento de Excelência). Esta medida está alinhada com o propósito da melhoria do desempenho e da prestação do serviço, o que concorre para a sustentabilidade da empresa.

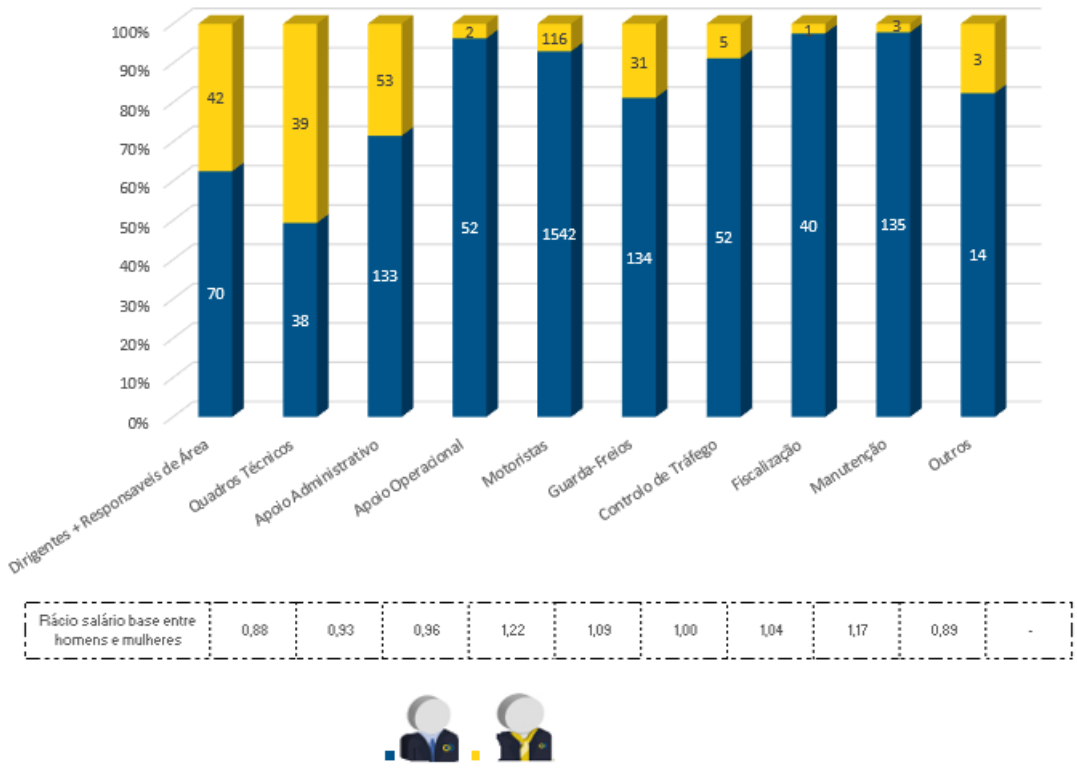
Em 2024, foram integrados na Empresa 126 trabalhadores, sendo que 78% das admissões corresponderam a Tripulantes (Motoristas de Serviço Público e Guarda-Freios).





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.





Rácio salário base entre homens e mulheres	0,88	0,93	0,96	1,22	1,09	1,00	1,04	1,17	0,89	-

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 e até 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.

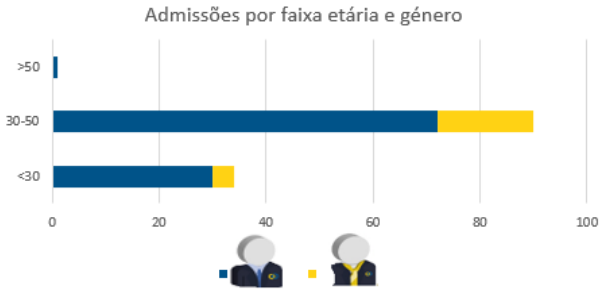
A CARRIS integra princípios de bom governo ao nível estratégico, que se traduzem na não discriminação em função da ideologia, religião, raça ou faixa etária e pelo respeito da igualdade de género, no que concerne quer ao acesso às várias profissões, quer ao nível dos processos de recrutamento.

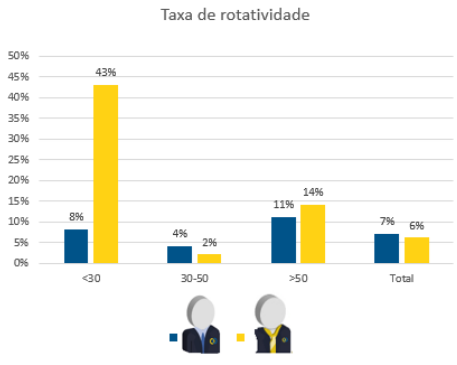
Em 2024, foi dada continuação ao desenvolvimento de ações no âmbito da prevenção da corrupção e promoção da transparência, onde se aborda a temática do assédio moral e sexual. A igualdade de género já se encontra integrada nos processos de trabalho da CARRIS, pelo que a consciência da importância desta 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 (98), oficinais (12) e trabalhadores para as áreas corporativas (16), contribuindo dessa forma para continuar a reequilibrar o efetivo necessário para a prestação do serviço público contratualizado com a CML.





Reconversão de trabalhadores (11) para as categorias adequadas às funções que estavam a desempenhar, desde que foram considerados clinicamente inaptos para a função de origem, sendo que o universo de trabalhadores em causa é todo oriundo da área do tráfego.

Incremento de Programas de Formação

Tendo presente os pilares estratégicos CARRIS, no ano em análise, o desenvolvimento de projetos formativos, com enfoque na melhoria da eficiência dos processos, foi uma das prioridades da Gestão do Capital Humano CARRIS.

O Plano de Formação, em 2024, integrou as seguintes esferas formativas:

- Formação Técnica: com o objetivo de dotar os trabalhadores com as competências necessárias ao desempenho da função, quer seja ao nível da formação contínua, quer seja ao nível da formação inicial;

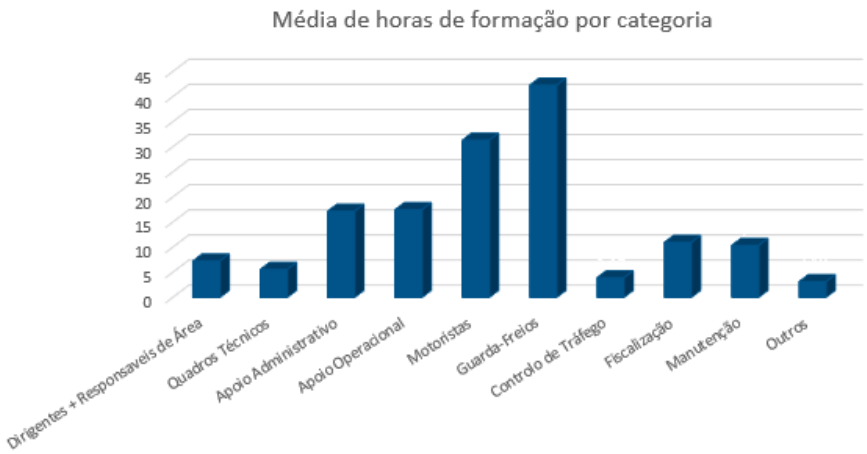
- Formação Comportamental: orientada pelo vetor do incentivo a uma melhor comunicação, trabalho em equipa e relações interpessoais no trabalho;

- Formação em Segurança e Ambiente: reforço da consciência organizacional e a responsabilidade individual, no que concerne à segurança na organização, segurança no trabalho e segurança rodoviária. Integração das boas práticas ambientais na ação empresarial, reduzindo o impacto ambiental da atividade.

- Formação em ferramentas tecnológicas: procurou-se promover a aquisição de competências, no âmbito das tecnologias de informação e outras aplicáveis ao exercício da função.

Neste sentido, o Plano de Formação CARRIS traduziu-se em projetos de formação contínua e de formação inicial, para candidatos à função de Tripulante - Motorista de Serviço Público (MSP) e Guarda-Freio (GF), o que se traduziu, em termos globais, em 72 575 horas de formação - 32% formação contínua e 68% formação inicial.

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



Avaliação de desempenho

Em 2024, foi realizado o processo de Avaliação de Desempenho (AD) referente ao exercício de 2023, envolvendo um total de 2.156 trabalhadores. Este processo foi conduzido através da plataforma SAP *SuccessFactors*, uma ferramenta digital que permite maior eficiência e transparência na gestão do desempenho.

Os resultados do processo destacaram avanços significativos nas carreiras profissionais dos colaboradores. No total, 428 trabalhadores obtiveram progressões/promoções, distribuídas da seguinte forma:

- 118 promoções por mérito, incluindo 26 em grupos de efetivo reduzido;
- 59 progressões por semi-automatismo;
- 95 progressões pelo Regime Especial de Transição, sendo que 75 (78%), respeitam à Carreira 7 (Tráfego e Condução), 12% a oficinais (Carreiras 1, 2 e 3) e 10% a administrativos e apoio (restantes carreiras);
- 115 progressões em regime de carreira aberta;
- 41 progressões, no âmbito do Acordo de Empresa (AE2), derivado da atribuição de pontos, por decisão de gestão.

Importa salientar que 73,36% das progressões/promoções foram destinadas a trabalhadores da carreira 7 - Tráfego e Condução, que representam a maioria dos colaboradores CARRIS. Este alinhamento reflete o compromisso com o Regulamento de Carreiras Profissionais (RCP) e com os regimes especiais previstos nos acordos coletivos.

A avaliação do desempenho reforça o compromisso da organização com o desenvolvimento profissional sustentável dos seus colaboradores, alinhando práticas de gestão de Capital Humano aos objetivos estratégicos e à promoção do bem-estar organizacional.

Saúde e Segurança no Trabalho

A promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável, assume-se como vetor crítico para a sustentabilidade da empresa, pelo que a CARRIS mantém serviços internos de Saúde e Segurança no Trabalho (SST).

No âmbito das competências ao nível da Medicina do Trabalho, em 2024, efetuaram-se exames periódicos de saúde a todos os trabalhadores indicados para o efeito, bem como os exames ocasionais, sempre que foi tido como necessário, nomeadamente, nos regressos ao serviço após ausência prolongada, por doença e por acidente de trabalho, bem como para avaliação de aptidão para o exercício de novas funções.

Foi, também, possível assegurar a realização de consultas de enfermagem no trabalho e o apoio à realização dos exames de admissão a todos os candidatos à CARRIS.

Em 2024, garantiu-se o acompanhamento de proximidade aos trabalhadores com maior risco associado a patologias ou posto de trabalho, bem como visitas técnicas aos locais de trabalho, no âmbito de SST.

No âmbito da medicina curativa, para além de consultas de clínica geral, a CARRIS disponibiliza aos trabalhadores consultas de especialidade de urologia e de psiquiatria em regime interno.

Em 2024 realizaram-se rastreios preventivos para o cancro da próstata, diabetes e Hipertensão Arterial (HTA) e foi possível, com o suporte da especialidade de psiquiatria, manter consultas para cessação tabágica.

Para complementar a atividade, foi dada continuidade aos protocolos com entidades externas, tanto em consultas de especialidade, como no âmbito da fisioterapia. Foi, igualmente, mantida a oferta de consultas e tratamento de osteopatia, que continuou a ter um impacto significativo e elevada procura por parte dos colaboradores da Empresa e, ainda, consultas de nutrição.

É de realçar que, e de forma a concorrer para a sustentabilidade da empresa, em 2024, foi dado início ao projeto de certificação do Sistema de Gestão de SST (ISO 45001:2023), tendo sido contratualizada uma prestação de serviços, neste âmbito, para apoiar na preparação do projeto.

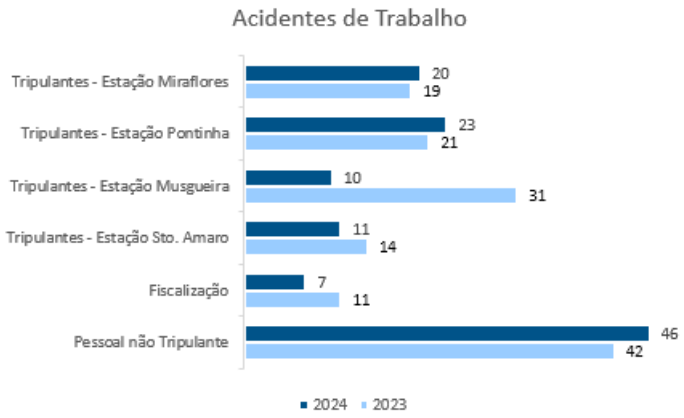
Dando cumprimento à legislação no âmbito da Prevenção e Controlo da Legionella (Lei n.º 52/2018 de 20 de agosto, Portaria n.º 25/2021 de 29 de janeiro), o Plano de Prevenção e Controlo da Legionella CARRIS, teve continuidade, tendo sido alargado a todas as instalações, incluindo ainda, a realização regular de análises laboratoriais e respetiva análise dos resultados.

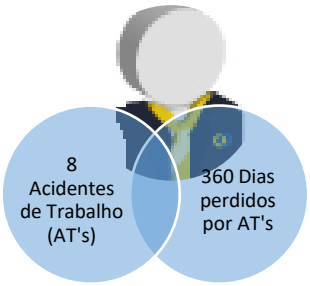
Como prática habitual, deu-se continuidade à prestação de apoio e de serviços à participada CARRISBUS, no que respeita à Saúde e Segurança no Trabalho.

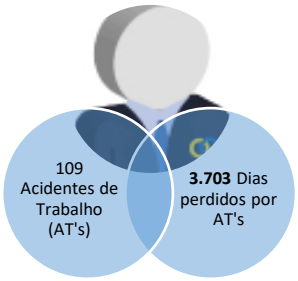
Já ao nível das atividades de Segurança no Trabalho, foi efetuada a avaliação da exposição aos riscos profissionais, a conformidade legal e a promoção de uma cultura de segurança, sendo de destacar, a realização de auditorias às condições de trabalho e avaliações técnicas.

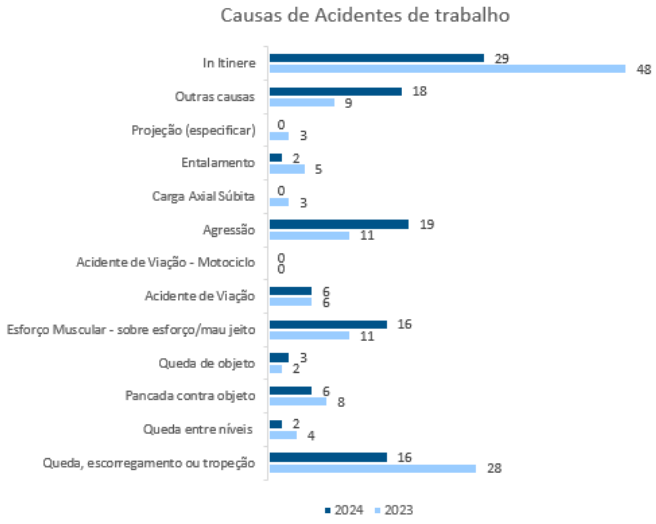
Dando cumprimento ao imperativo legal procedeu-se ao “Inquérito de Consulta aos Trabalhadores em matéria de SST”, sendo que os dados obtidos, após análise e tratamento estatístico, foram divulgados na organização.

No ano de 2024, ao nível da Sinistralidade Laboral, registou-se um total de 117 acidentes de trabalho, o que traduz uma redução de 15%, face ao período homólogo. A maioria (64 acidentes, representando 54%) envolveu tripulantes, refletindo a predominância dessa categoria na CARRIS.







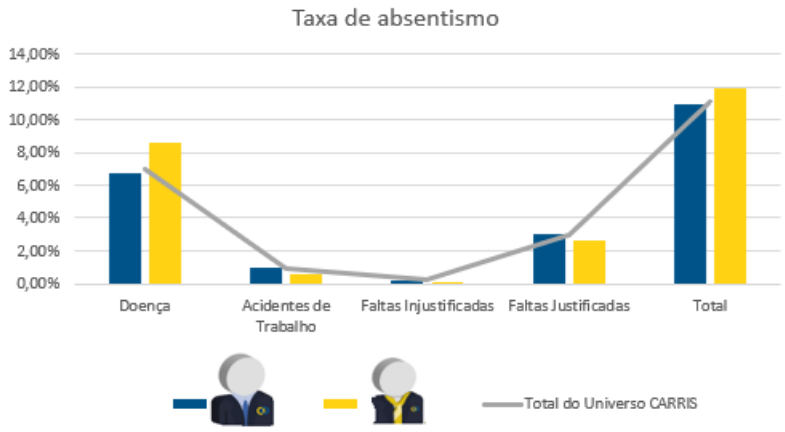


Seguindo a tendência de anos anteriores, os acidentes de trabalho mais frequentes foram os relacionados com os trajetos entre casa e trabalho, ou vice-versa (in itinere), totalizando 29 ocorrências (25%).

A agressão emergiu como a segunda principal causa de acidentes de trabalho na CARRIS, totalizando 19 acidentes (16%). Seguindo-se as quedas, escorregões e tropeções e os esforços musculares, que foram responsáveis por um número igual de ocorrências, cada um somando 16 acidentes (14%).

Absentismo

No final de 2024, a CARRIS registou uma taxa de absentismo global de 11,6%, o que traduz um crescimento das ausências ao serviço, de 1,2 p. p., face ao ano anterior, essencialmente derivado do crescimento das ausências por doença.



Envolvimento

A Secretaria-Geral e Direção Jurídica, com competências na área do Desenvolvimento Organizacional e da Responsabilidade Corporativa, tem vindo a identificar nos diferentes Planos um conjunto de ações e iniciativas institucionais internas, vocacionados para os colaboradores. Identificam-se e descrevem-se, em seguida, as ações realizadas neste contexto, através do Departamento de Representação Institucional e Responsabilidade Corporativa:

Encontros de Quadros: esta ação, com tradição na CARRIS e transversal à maioria das empresas públicas e privadas, promove um dia dirigido aos quadros técnicos da CARRIS e da CARRISBUS bem como ao grupo de coordenadores das Estações da CARRIS. Na edição de 2024 participaram cerca de 140 colaboradores.

Procurando proporcionar uma oportunidade de partilha de conhecimento e informação bem como uma reflexão coletiva sobre a CARRIS, tendo como fio condutor o conceito de “Estratégia” espoletado pelo orador externo convidado, o Professor Universitário e Arq. Filipe Moura, o Programa compôs-se pela realização de uma Sessão de Trabalho ao longo da manhã que contou, ainda, com as apresentações do Presidente do Conselho de Administração da CARRIS, Dr.º Pedro de Brito Bogas, da Chefe do Núcleo de Arquivo e Documentação, Dra. Susana Fonseca, do Diretor de Gestão de Património, Eng. André Mingote e da Direção de Coordenação de Empreendimentos, o Arq. João Sousa Rego. Após o almoço, realizou-se uma ação team *building*.

Esta ação tem entre os seus objetivos: proporcionar momentos de aprendizagem e atribuição de ferramentas que contribuam para o exercício das funções dos colaboradores; conquistar o interesse dos colaboradores no Universo da Empresa e melhorar, por conseguinte, a Cultura da Empresa e Clima Organizacional; desafiar os colaboradores a saírem da sua zona de conforto, trabalhando colaborativamente para um objetivo comum.

Encontros CARRIS: trata-se de um conjunto de palestras temáticas, relacionadas com o Universo CARRIS e com o contexto empresarial em geral, direcionadas a todos os colaboradores da empresa. No ano de 2024, ocorreram dois Encontros CARRIS: O primeiro em março, intitulado "Resultados do Inquérito sobre Clima Organizacional" elaborado pela *Switch*.

Em junho, realizou-se a palestra "Como quebrar barreiras e construir acessibilidade" com a Dra. Inês Oom, Presidente da Fundação Santander, e a Dra. Catarina Oliveira, Consultora e Oradora na área da Deficiência, Inclusão e Acessibilidade, na dimensão interna.

Aniversário da CARRIS: no dia 18 de setembro, no Museu da CARRIS foi assinalado o 152.º Aniversário da CARRIS, através de um almoço, com o objetivo de criar um dia de partilha e confraternização entre trabalhadores da CARRIS. Foi no contexto deste almoço, que decorreu a tradicional Cerimónia Honorária de Emblemas de Antiguidade e Boa Condução, onde foram homenageados os colaboradores com mais anos de serviço e os Tripulantes com mais horas de condução e sem acidentes. Este ano, o evento realizou-se numa versão menos institucional, fomentando uma maior proximidade entre Diretores, Conselho de Administração e trabalhadores homenageados.

Remodelação das Salas de Plantão: o Departamento de Representação Institucional e Responsabilidade Corporativa, tem vindo, em parceria com a área de Gestão de Património da CARRIS, Área de Compras e com o Departamento de Marca e Comunicação, a fazer 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 2024, esta programação foi mantida, repetindo a Sessão de Consciência Corporal e Aula *Pilates*, promovendo um *Workshop* de Desenho, o Torneio de Matraquilhos em articulação com o Grupo Desportivo e a Feira do Livro.

Pretende-se, alargar esta realidade a mais duas Estações – Alta de Lisboa e Pontinha, como fruto do trabalho encetado em 2023 – criação do projeto de design de interiores. Nesta nova etapa o foco serão as Salas de Plantão adaptadas e repensadas de forma a incluir outras valências de convívio, estudo e descanso. Procura-se a criação de espaços-ambientes mais acolhedores, confortáveis e agradáveis esteticamente. Em 2024, foram executados os processos de aquisição de todo o mobiliário para os

espaços e entregues ainda no decorrer do mesmo ano. No final de 2024 foram iniciadas as obras da Estação da Pontinha, prevendo-se a inauguração das novas Salas de Plantão, Convívio e Descanso na Pontinha e Alta de Lisboa no primeiro trimestre de 2025.

No âmbito da **Estratégia** identificam-se em seguida outras ações que se integram, no eixo de Desenvolvimento, Envolvimento e Bem-estar dos Colaboradores:

***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 oficinais) e corporativos (administrativos e quadros técnicos). Inclui uma sessão de acolhimento institucional, no Auditório, com a presença do Conselho de Administração e Diretores e 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. São entregues os certificados de formação dos tripulantes pelo Presidente do Conselho de Administração. Os corporativos visitam ao longo desse dia e do dia seguinte, as 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 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. No final de 2024, foi implementada a nova HORTA CARRIS | Alta de Lisboa, que será inaugurada a meados de março de 2025, após recolha e sedimentação do plano de cultura

Árvores de Natal 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 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 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: o Departamento de Representação Institucional e Responsabilidade Corporativa, organizou, em 2024, as Ceias de Natal e Ano Novo para todos os colaboradores da área operacional que trabalharam nos dias 24 e 31 de dezembro. Foram servidas 425 refeições individuais. Este ano, esta iniciativa contou com a colaboração e o envolvimento das várias áreas corporativas da empresa.

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. Este filme foi estreado, no Cinema São Jorge, em duas sessões exclusivas para trabalhadores da CARRIS, CARRISTUR e CARRISBUS e os seus familiares, bem como para os passageiros que nele figuraram e alguns reformados da Companhia. Neste evento especial, teve ainda lugar a um momento musical, para a integração de outro desafio lançado pela área da Secretaria-Geral e Direção Jurídica: o projeto “Achas que sabes cantar?”. Projeto, trabalhado em parceria com a Banda da CARRIS e os trabalhadores.

Comunicação interna

No ano de 2024, foram promovidas várias ações no âmbito da Comunicação Interna, com vista a partilhar de forma mais eficaz a informação relevante e a criar maior envolvência entre todos os colaboradores da empresa.

Para além de alguns desenvolvimentos e melhorias no portal *MyCARRIS* (a plataforma interna que reúne o acesso a diversas aplicações e aos conteúdos informativos da Empresa), foi implementada uma cadência mais frequente de publicação de notícias e novidades.

Adicionalmente, foi disponibilizado, neste portal, um calendário com as principais iniciativas e ações da Empresa, bem como uma caixa de sugestões, através da qual os colaboradores podem transmitir as suas ideias e fazê-las chegar às áreas respetivas.

A par destas melhorias, foi implementado um novo canal de divulgação, mais próximo de todos através da plataforma *WhatsApp*. Desta forma, as novidades partilhadas no portal *MyCARRIS* são também enviadas por mensagem aos colaboradores, e de

forma segmentada por função e Estação. Conseguiu-se, através deste processo, criar fluxos de comunicação baseados no interesse de cada destinatário, tornando a comunicação interna mais próxima e dirigida.

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

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

Inovação e sustentabilidade

No âmbito da inovação e da sustentabilidade, eixos de referência do serviço prestado pela CARRIS, destaca-se em 2024:

- A implementação de novos métodos de pagamento a bordo dos veículos (MB *Way*, *app* Via Verde e cartão bancário com sistema *contactless*);
- A implementação e divulgação do projeto Biobus na carreira 794;
- O lançamento da campanha Zero Emissões “Lisboa com mais vida, a cada viagem”, com a entrada na frota dos 44 novos autocarros elétricos e a criação de 8 novas “carreiras zero emissões”;
- Evento público de apresentação da nova frota de autocarros elétricos e espaço aberto a visitas do público, na Praça do Comércio durante a semana da mobilidade;
- Parceria com a 351 no sentido de promover a 2.ª edição do Elétrico *Pitch*, uma iniciativa que permite a apresentação de projetos de várias start-ups.

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 dia 30 de setembro, a nova carreira 763 começou a circular entre o Lumiar e o Colégio Militar (Metro).

A CARRIS continuou a melhorar e reforçar a mobilidade e proximidade local, através da criação das Carreiras de Bairro 45B, 71B e 72B.

Foram realizados ajustes de percurso e horário de várias carreiras da CARRIS já existentes, com destaque para a expansão de algumas rotas.

Expandiu-se o projeto de mobilidade escolar “Amarelo” para novas freguesias de Lisboa, bem como para novas escolas, e foi promovida uma ação de divulgação junto da comunidade escolar do Lumiar.

Entre 23 de novembro e 23 de 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 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.

Comunicação Estratégica

A comunicação com o Cliente tem acompanhado os grandes eixos estratégicos da CARRIS.

Em 2024, destacaram-se os eixos da sustentabilidade e inovação. Sob o mote das “Zero Emissões”, foram rececionados os novos autocarros 100% elétricos, com uma campanha de divulgação e evento público que esteve patente na Praça do Comércio durante a semana da mobilidade e que proporcionou ao público em geral conhecer os novos veículos e as manifestas vantagens ambientais que contribuem para o objetivo global da descarbonização da cidade de Lisboa.

No âmbito da inovação, foram dados importantes passos na simplificação do acesso ao transporte público, nomeadamente, através da introdução de novas formas de pagamento e aquisição dos títulos de transporte (*MBWay*, Via Verde, pagamento com cartão bancário).

A comunicação estratégica foi desenvolvida em torno do conceito da melhoria do acesso ao transporte público e da angariação dos utilizadores do transporte individual para o coletivo. Em suma, alterar a experiência de viagem, pela positiva, será captar novos Clientes para o sistema de mobilidade do transporte público.

Envolvimento com o cliente

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

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

Em 2024, a CARRIS alcançou um índice de satisfação de 7,82 (numa escala de 1 a 10), valor equivalente ao registado nos anos anteriores.

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

- Critério “Tempo” obtém uma valorização de 7,12, sendo a duração da viagem o indicador melhor avaliado (7,65), seguido do cumprimento do horário (6,60);
- Critério “Conforto” obtém uma valorização de 7,73, sendo o número de lugares sentados nos veículos o indicador melhor avaliado (8,05), seguido da condução do tripulante (7,84), do conforto dos veículos (7,75) e do conforto das paragens (7,29);
- Critério “Oferta de Serviço” obtém uma valorização de 7,47, sendo a rede de oferta existente o indicador melhor avaliado (7,83), seguido da ligação com outros operadores/transportes (7,76) e da frequência da passagem dos veículos (6,82).

Estes são os critérios urgentes de atuação da CARRIS dado que são considerados de elevada importância e, com claro impacto no nível de satisfação geral. São também exemplos do foco e orientação estratégica que tem vindo a nortear as ações da empresa, com a criação de alternativas de oferta de serviço adequadas às necessidades de mobilidade dos clientes e projetos que minimizam o tempo, quer de espera, quer de viagem. É este o compromisso contínuo da CARRIS, oferecer um serviço de mobilidade de qualidade em Lisboa.

Atendimento ao cliente, vertente voz/escrita

O serviço de atendimento da CARRIS está estruturado de forma a criar uma base de informação, permitindo que todas as comunicações possam ser processadas e distribuídas pelas respetivas áreas de enquadramento, garantindo assim, conhecimento histórico em relação aos temas e uma intervenção em tempo útil com foco na melhoria continua e na promoção de um aumento global da eficácia com que é prestado o serviço aos clientes.

Na vertente de Comunicações Escritas, registaram-se 29.845 comunicações em 2024, divididas em:

- Pedidos de Informação e Sugestões: 16.166

- Reclamações de Serviço e Pessoal: 13.452
- Elogios: 227

Registou-se um aumento de 37% nas comunicações em relação ao ano anterior, muito resultante dos novos modelos digitais de aquisição de títulos de transporte que, aproximaram a empresa dos clientes. Estes novos meios impuseram ainda exigências redobradas no acompanhamento ao cliente, quer ao nível da pré-venda, quer ao nível do pós-venda.

No que respeita às reclamações, observou-se um ligeiro acréscimo em relação ao período homólogo, como resultado da entrada em produção da nova aplicação CARRIS *Way*, a aplicação de carregamento de títulos da CARRIS, que determinou algumas necessidades de esclarecimentos por parte de alguns clientes (54% do total de comunicações). A CARRIS foi o primeiro operador rodoviário em Portugal a criar uma ferramenta deste tipo. Sendo um produto totalmente novo para os clientes e para a CARRIS, houve um necessário período de adaptação em que foram realizadas afinações ao serviço. Esta App tem vindo a ser alvo de melhorias sucessivas e encontra-se em pleno funcionamento, estando a registar-se uma redução progressiva das reclamações ao longo dos últimos meses.

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

Em 2024, o tempo médio de resposta por escrito a clientes foi de 6,96 dias úteis, refletindo a melhoria contínua realizada, mediante as mudanças implementadas nos processos de resposta e a coordenação eficiente da equipa de gestão de reclamações com todas as áreas da Empresa.

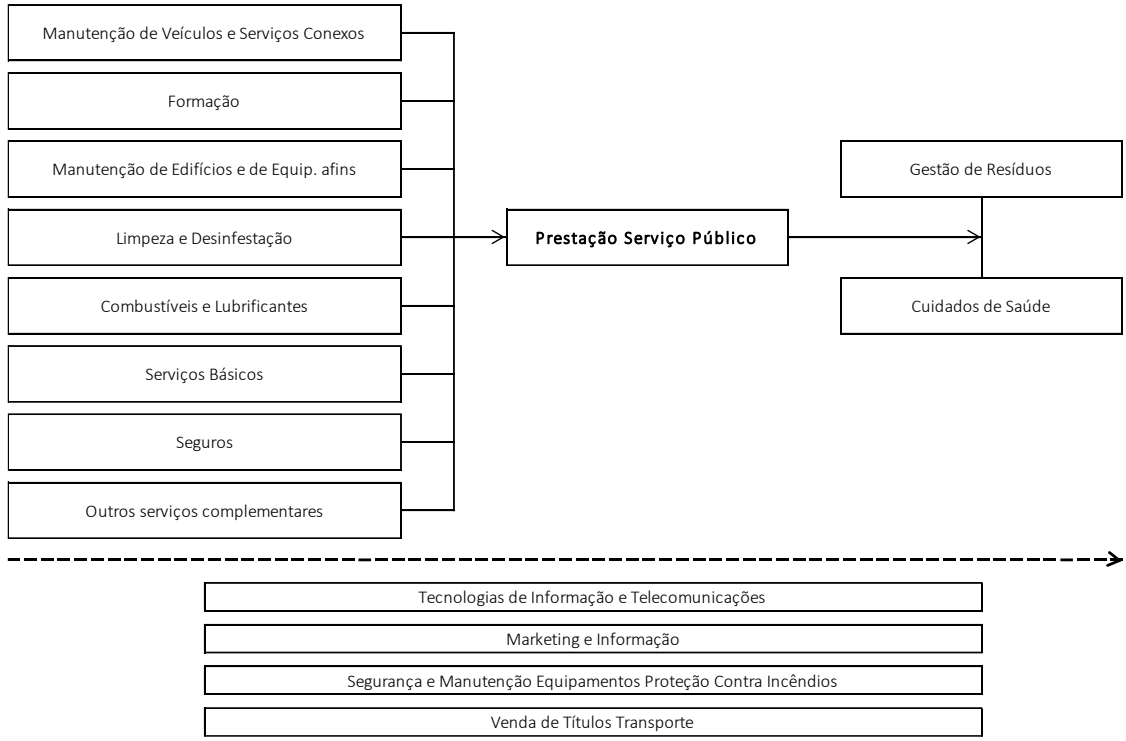
No que toca à vertente de voz, em 2024, no centro de atendimento CARRIS, registaram-se 86.156 chamadas. Apesar do aumento de chamadas, manteve-se um tempo médio de espera inferior a 1 minuto, reforçando o compromisso com uma experiência eficiente.

Em relação ao atendimento presencial, realizado na rede de vendas da CARRIS, em 2024, foram atendidos nas Lojas CARRIS um total de 109.142 clientes. Este foi um ano de foco no aumento de capacidade de atendimento e portfólio de serviços disponíveis da rede de Quiosques e, foco na evolução digital, aplicada à rede de serviço CARRIS, quer com o surgimento de uma nova app que possibilita a leitura e o carregamento dos títulos de transporte, quer com o surgimento de novos meios de pagamento de viagem a bordo, focados em tecnologia *contactless*, como ferramentas de captação e fidelização de clientes para o sistema de transportes.

A CARRIS irá manter-se atenta às preocupações dos seus clientes e empenhada em eliminar as barreiras de entrada no sistema de transportes captando, cada vez mais, clientes para o transporte público.

5.4.Fornecedores

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



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

[1] *A CARRIS 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.º50/2012, de 31 de agosto, na sua versão em vigor (Lei n.º114/2017, de 29 dezembro, que estabelece o regime jurídico da atividade empresarial local, sendo-lhe igualmente aplicáveis as regras constantes do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 86-D/2016, de 30 de dezembro, na sua versão em vigor), enquadra-se, enquanto entidade adjudicante, no âmbito do regime do setor especial dos transportes previsto nos artigos 7º, alínea a) do n.º3 do artigo 9º, artigo 11º, a contrario sensu, e artigo 12.º, todos do Código dos Contratos Públicos (CCP) em conjugação com a Diretiva 2014/25/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, e supletivamente, no âmbito do setor clássico de acordo com o previsto no artigo 2.º, n.º2, subalínea ii) do 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 2024 a continuação dos trabalhos destinados a garantir a qualificação dos fornecedores, seja através de métodos de avaliação da capacidade técnica e financeira mais exigentes, seja através da utilização de um modelo de avaliação documental mais crítico, tarefa que se prevê ser finalizada durante 2025, com a revisão da Norma interna de avaliação de fornecedores.

A CARRIS pretende vir a incorporar nas suas atividades, e nos casos aplicáveis, a Estratégia Nacional para as Compras Públicas Ecológicas 2030 (ECO 360), a qual foi aprovada através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 13/2023, de 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.

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

O seu propósito essencial é o de se constituir como um instrumento complementar das políticas de ambiente, concorrendo para a promoção da redução da poluição, da redução do consumo de recursos naturais e, por inerência, do aumento da eficiência dos sistemas. Nos objetivos desta Estratégia enquadra-se, entre outros, mas com maior relevância, a aquisição dos autocarros a gás natural e com propulsão elétrica e a aquisição de biocombustível produzido a partir de óleos alimentares usados.

No âmbito da norma ISO 20400:2017, que pretende trazer valor que ultrapassa a comunidade das entidades que realizam processos de aquisição e compras (onde se inclui a CARRIS), ajudando a disseminar práticas de responsabilidade social contidas na ISO 26000:2010, Guia para a responsabilidade social, em toda a cadeia de abastecimento e, em última análise em toda a economia, a CARRIS tem vindo a acompanhar os trabalhos da Subcomissão Técnica da Sustentabilidade que são suportados e coordenados pelo ONS APEE - Organismo de Normalização Sectorial da Associação Portuguesa de Ética Empresarial.

A CARRIS, enquanto empresa pública municipal do setor empresarial local, responsável pela gestão de serviços de interesse geral, nomeadamente, do transporte público coletivo de passageiros à superfície, está empenhada, de acordo com as políticas de redução da pegada ecológica definidas pela UE para os Estados Membros, entre eles Portugal, em criar um sistema energético sustentável, concorrencial e seguro. Contribui assim de forma ativa para a descarbonização do

setor dos transportes, que deve ser acelerada, em colaboração com os fornecedores, assim como para a redução das emissões de gases com efeito de estufa e de poluentes para taxas nulas até meados do século XXI.

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

Em 2024, 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 das "Carreiras Zero Emissões":** no âmbito da entrada em operação de 44 novos autocarros elétricos e da criação de oito carreiras zero emissões, foi desenvolvida uma ação de envolvimento com diversos *stakeholders*, que esteve patente na Praça do Comércio durante toda a semana da mobilidade, com os novos veículos em exposição e diversos conteúdos multimédia informativos.
- **Campanha "Lisboa com mais vida, a cada viagem":** o contributo da CARRIS e da entrada em operação de uma frota cada vez mais sustentável como um dos elementos centrais para o bem-estar e qualidade de vida na cidade de Lisboa, foram o mote central desta campanha. Com a chegada dos novos 44 autocarros elétricos, foi lançada a campanha multimeios, muito alavancada no digital e que contou com diversos conteúdos multimédia.
- **Melhoria da experiência de viagem:** com o lançamento de diversas 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, nomeadamente, através da comunicação da app *CarrisWay* para carregamento de passes e dos novos métodos de pagamento a bordo como o MB *Way*, Via Verde ou Cartão Bancário com sistema *contactless*.

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.

Elétrico de Natal: Também inscrita na vertente da Responsabilidade Social se encontra a ação Elétrico de Natal da CARRIS, promovida desde 1980. Com 42 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 152 anos de história, o Elétrico de Natal mobilizou cerca de 2.160 crianças no âmbito escolar das aproximadamente 3.156 pessoas que acolheu no global da ação.

Museu Fora de Portas (projeto em implementação):

O Autocarro nº 4233, após terminar o seu "percurso" como veículo de serviço público foi cedido ao Museu da CARRIS, pelo seu bom estado de conservação e funcionamento, para materializar o Projeto "Museu Fora de Portas", a implementar em 2025. Este veículo "reciclado" tornar-se-á num "museu móvel" equipado e adaptado às necessidades pedagógicas, pronto para visitar escolas, colégios, juntas de freguesias e outras entidades e associações educativas com o objetivo de proporcionar atividades às crianças e jovens. 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: Universidade Senior da Ajuda, Professores Erasmus, Lar Boa Vontade, Residência Adaptada, Santa Casa da Misericórdia (grupo sénior), Assistente Social | Programa Sempre Acompanhados, Cerci, Fundação São João de Deus, ADENE, Visitas Comentadas – CML, Urban Sketchers Arábida e Centro Social Paroquial do Campo Grande. Também apoiou através de ações de apoio à sensibilização o projeto municipal de mobilidade infantojuvenil – Amarelinho.

Reforçou-se, ainda, a posição do Museu da CARRIS como palco estratégico da Empresa no âmbito da Representação Institucional, para além da sua função e atividade natural, enquanto equipamento cultural do universo da Empresa, testemunho da sua riqueza e história, procurando, sempre que possível, promover visitas institucionais no âmbito de encontros, congressos, *talks* e conferências externas e internas. Destaca-se, em dezembro de 2024, o acolhimento da tradicional marcha de "Pais Natais", com a participação de 900 crianças, com o intuito de

proporcionar um momento festivo às crianças e alertar para uma causa, escolhida anualmente.

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 2024, 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 munícipes 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)

Em 2024, decorreu o processo de negociação coletiva com todos os sindicatos subscritores dos Acordos de Empresa (AE1), tendo o seu resultado se traduzido numa revisão global dos respetivos Acordos, o que contribuiu para valorização dos índices salariais.

Com periodicidade mensal, e sempre que necessário, a CARRIS, reuniu com a Comissão de Trabalhadores, procurando, em conjunto, as melhores soluções para resposta a questões identificadas, no âmbito da melhoria das condições de trabalho.

RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2024

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)

	2023 (re-expresso)	2024
Vendas e Prestações de Serviços	121 630	124 296
Prestação de Serviço Público	120 121	124 232
Vendas e Prestação de Serviços - Outros	1 509	63
Compensações Serviço Público	30 792	30 570
Trabalhos para a própria entidade	276	239
Outros rendimentos e ganhos	15 573	20 243
Rendimentos Operacionais	168 271	175 348
Custo das Mercadorias Vendidas e Consumidas	-17 632	-16 768
Fornecimentos e Serviços Externos	-38 490	-41 770
Gastos com Pessoal	-88 714	-94 067
Outros gastos e Perdas	-769	-791
Gastos Operacionais	-145 605	-153 396
Resultado Operacional da Atividade Transporte (EBITDA)	22 665	21 952
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-19 963	-21 940
Indemnizações por rescisão	-250	0
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)	16	55
Aplicação do Método Equivalência Patrimonial	1 550	967
Provisões (aumentos/reduções)	675	-942
Diferenças de câmbio	0	0
Resultado Operacional	4 693	92
Juros e rendimentos similares obtidos	972	582
Juros e gastos similares suportados	0	0
Resultado financeiro	972	582
Resultado antes de impostos	5 666	674
Imposto sobre o rendimento	-2 264	-123
Resultado líquido do período	3 401	551

Em 2024, registou-se um ligeiro crescimento económico. Deste modo, o desempenho da CARRIS em 2024 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 2024 ascendeu a 0,6 milhões de euros, representando um decréscimo de 2,9 milhões de euros, relativamente a 2023. Relevam essencialmente como fatores explicativos desta variação:

- Os Rendimentos Operacionais aumentaram 7,1 milhões de euros, devido ao crescimento dos Rendimentos de Serviço Público (2,7 milhões euros) e da Rubrica Outros Rendimentos. Em 2024, a Empresa alterou a política de reconhecimento das compensações de serviço público, passando a considerar na rubrica “Outros rendimentos” a quota correspondente ao financiamento dos ativos fixos. Em consequência, procedeu-se à reexpressão dos valores contabilizados, resultando num aumento significativo do valor dos “Outros Rendimentos” nos exercícios de 2023 e 2024;
- Os Gastos Operacionais aumentaram 5,3% (7,7 milhões de euros), devido ao crescimento dos Gastos com Pessoal (6%) e dos Fornecimentos e Serviços Externos (8,5%);
- Os Gastos com Pessoal registaram um crescimento de 5,3 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 gastos com Fornecimentos e Serviços Externos aumentaram 3,3 milhões de euros, essencialmente devido ao acréscimo dos gastos com manutenção e conservação (1 milhão de euros), seguros (cerca de 1 milhão de euros), eletricidade (702 mil euros) e gás natural (328 mil euros), em linha com a progressiva descarbonização da frota de serviço público.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2024

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 2023 apontam para uma ligeira redução de 0,8% (Fonte: Agência Europeia do Ambiente, 2024).

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

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

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

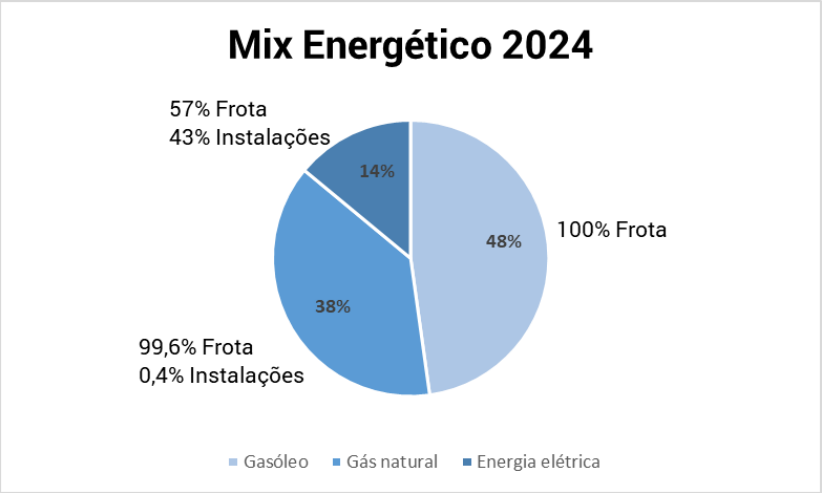
substituição de veículos a gasóleo mais antigos por novos autocarros elétricos ou a gás natural com baixas emissões de poluentes atmosféricos.

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 2024, a CARRIS consumiu 20.695 tep[2], distribuídos da seguinte forma:

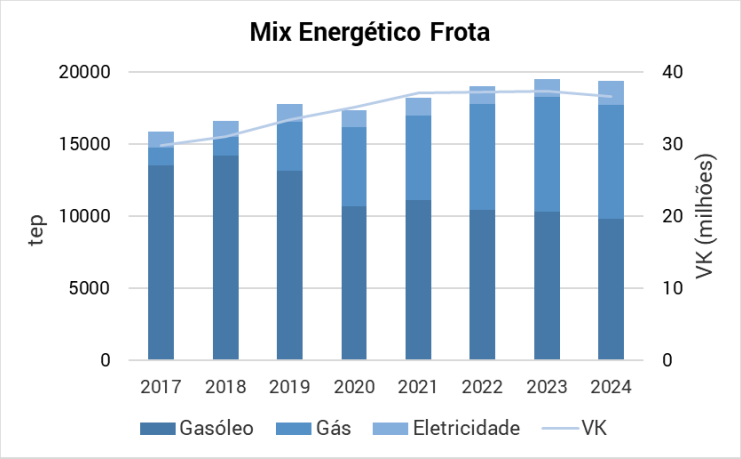


O ano de 2024, representou um ano de viragem nesta matéria pois o peso do gasóleo no consumo energético passou a estar abaixo dos 50%. Em paralelo, no que respeita à energia elétrica o consumo da frota superou o das instalações, demonstrando o esforço que está a ser feito na eletrificação da frota.

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

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

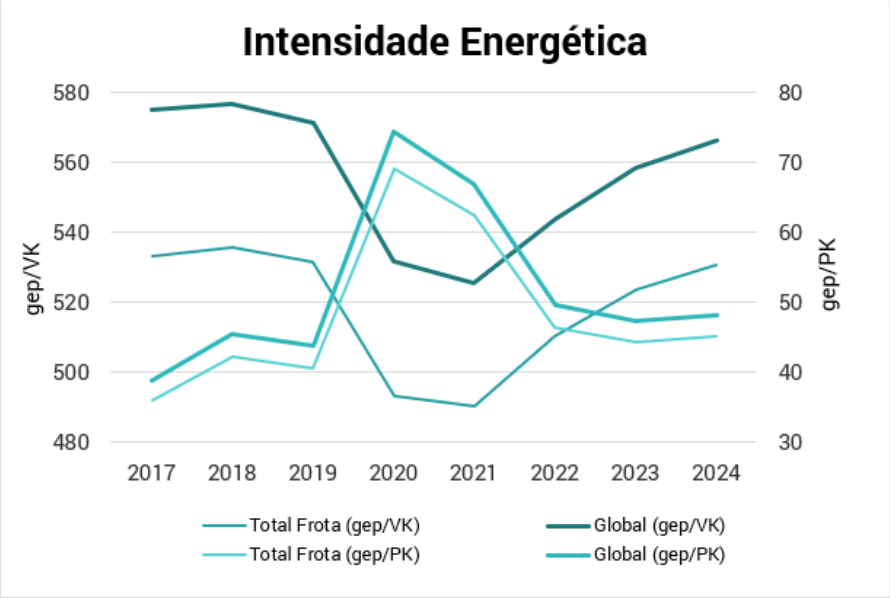
diversificar as fontes de energia, observando-se uma redução considerável do peso do consumo de gasóleo na frota de 85% em 2017, para menos de 50% em 2024.



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

Relativamente à eficiência energética na prestação do serviço (diagrama seguinte), observa-se nos últimos anos uma tendência de aumento no indicador de consumo por veículos.km, que está relacionado com as condições de circulação na cidade (os valores de 2020 e 2021 não devem ser considerados devido aos fatores adversos provocados pela pandemia COVID 19). No entanto, o indicador ainda permanece bastante abaixo dos valores registados antes da pandemia, o que decorre de uma melhoria no desempenho energético da frota.

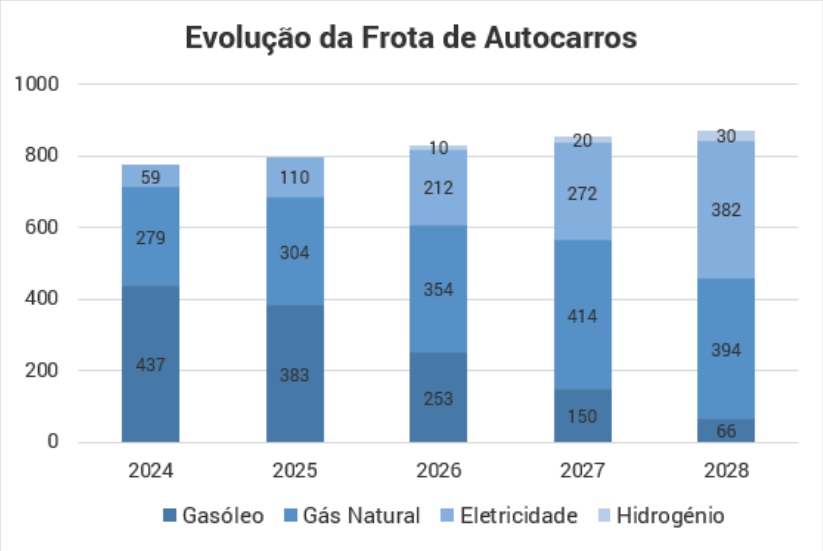


Quando se inclui nesta análise o consumo das instalações da CARRIS (indicador Global) observa-se que a tendência é a mesma.

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 2024, a continuação da substituição de caixilharias de equipamentos de iluminação existentes por tecnologia *led* e a substituição de alguns compressores de ar em várias instalações da Empresa. Destaca-se ainda a conclusão do estudo do potencial solar do edificado da empresa, tendo em vista identificar os edifícios que apresentam viabilidade estrutural e económica para a instalação de sistemas de produção de energia através da luz solar.

Na área da produção de energia para autoconsumo nas instalações da CARRIS, desenvolveu-se o procedimento de contratação relativo à instalação de estruturas tipo *'carport'* nas Estações de Miraflores e da Pontinha, com a dupla finalidade de proteger os autocarros estacionados e produzir eletricidade, a partir de painéis fotovoltaicos, para carregamento de autocarros elétricos.

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



7.2.Água

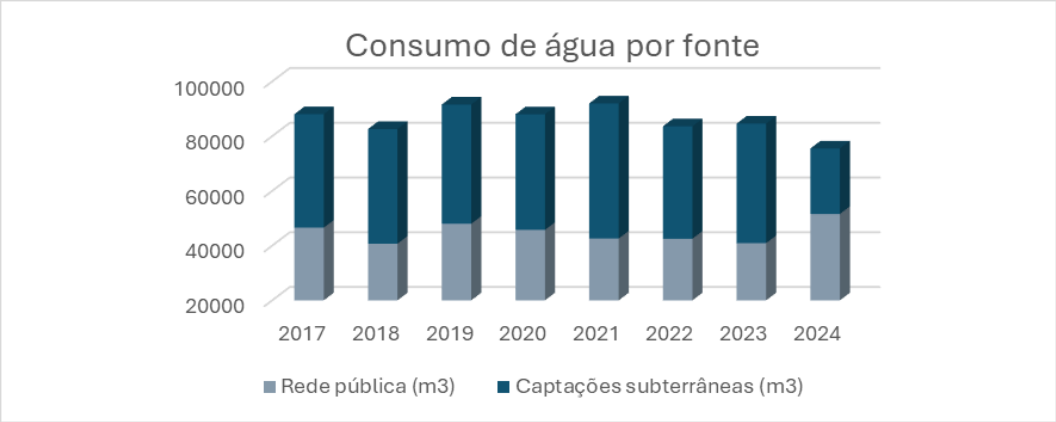
A água é um recurso natural limitado e essencial à vida no planeta. Nos últimos tempos tem-se assistido a um aumento das pressões ambientais e económicas sobre a necessidade de uma eficiente gestão deste recurso, tão importante também para a produção de energia e para a economia em geral.

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*[3] implementado em cerca de 90% das instalações, o qual tem permitido detetar, através de telemetria, consumos anómalos de água e diminuir desperdícios; a reabilitação das infraestruturas exteriores e sanitárias; a expansão da rede de distribuição de água de captações subterrâneas e as ações de sensibilização para uma utilização sustentável deste recurso.

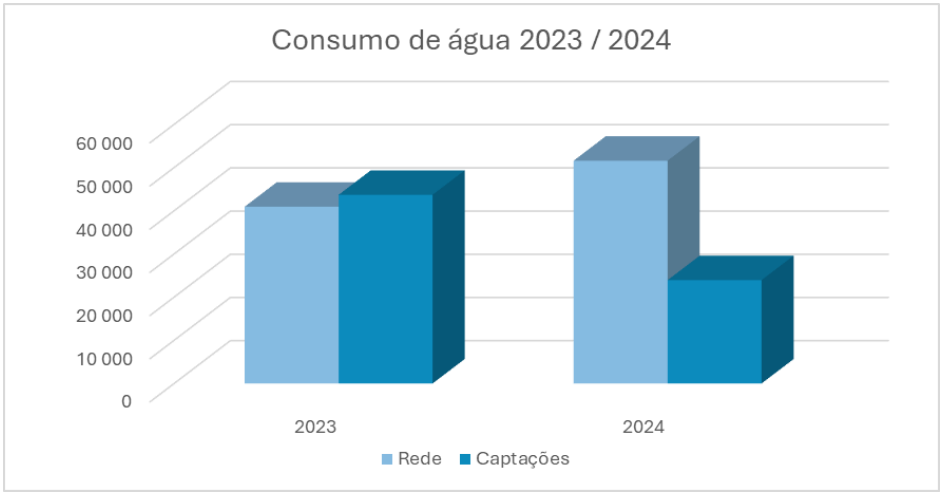
Para o desenvolvimento da sua atividade em 2024, a CARRIS consumiu nas suas Estações / Complexos 75 501 m^3 de água. Quanto à origem, 32% do total de água consumida proveio de captações subterrâneas, sendo utilizada nas atividades de lavagens e rega de zonas ajardinadas.

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

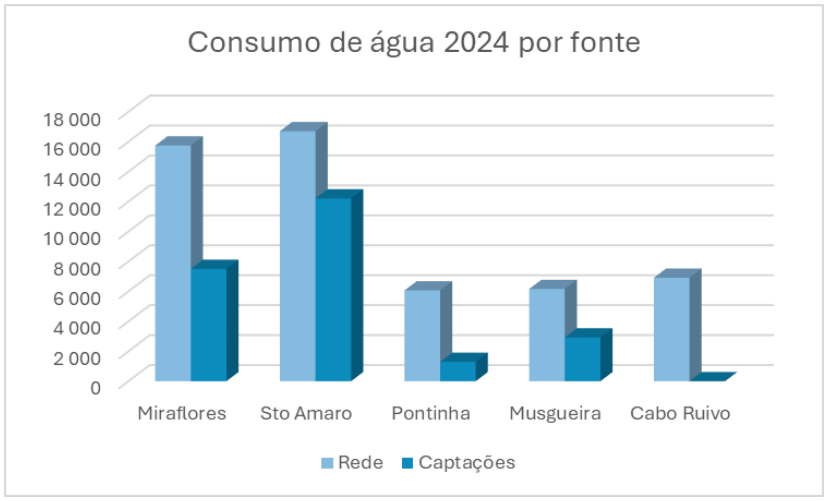


A evolução oscilante do volume total de água consumida ao longo dos anos está naturalmente relacionada com as condições climáticas de cada ano (pluviosidade, temperatura), refletindo-se nas necessidades de rega e de lavagem da frota.

Comparando os anos de 2023 e 2024, neste último verifica-se uma diminuição de 10,8% do volume total de água consumida.



Quanto à sua origem, verifica-se um aumento do consumo de água da rede em detrimento da água de captações, causado por uma necessidade transitória de transferir consumos de água do furo para a rede de Santo Amaro.



Algumas ações impactaram no consumo de água, nomeadamente:

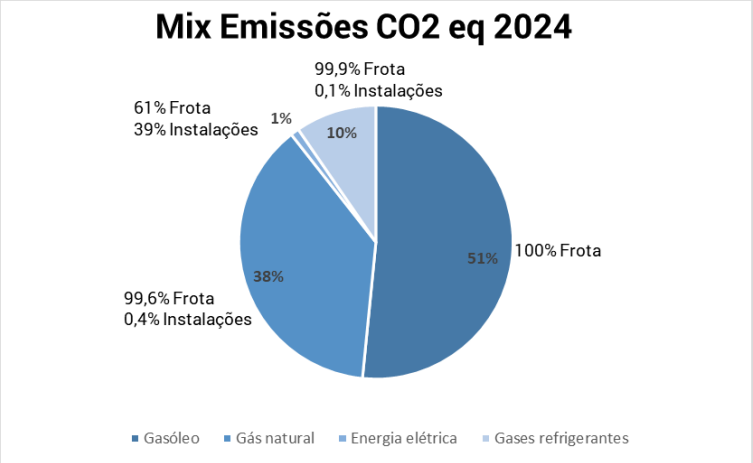
- A conclusão dos projetos de substituição das infraestruturas exteriores, nomeadamente de águas e combate a incêndios, no Complexo de Miraflores e estações da Alta de Lisboa, Cabo Ruivo e Pontinha;
- O início da empreitada de beneficiação de instalações sanitárias no Complexo de Miraflores e na Estação da Alta de Lisboa.

Para o ano de 2025, 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.

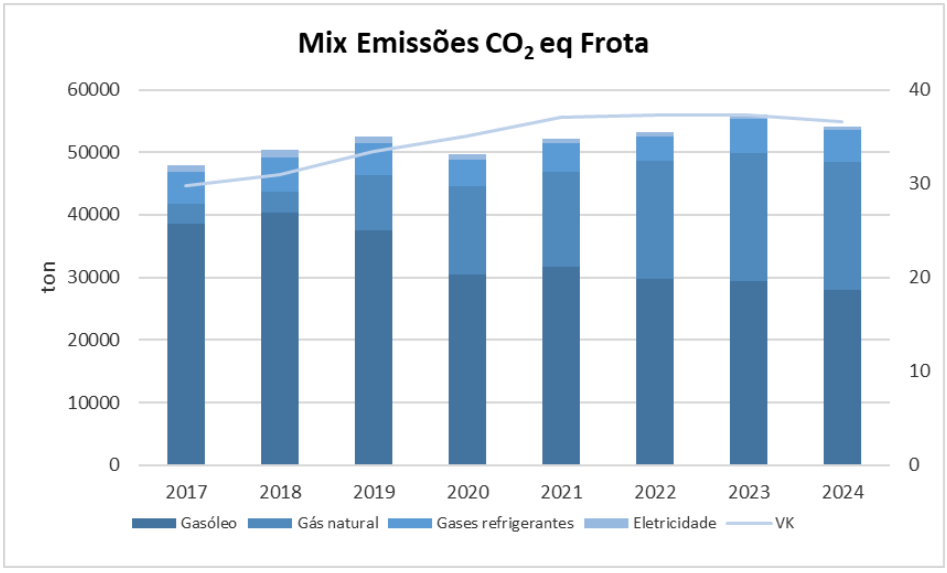
7.3.Emissões

Para o desenvolvimento da sua atividade, em 2024, 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 54 559 toneladas de CO_2 eq[4], (redução de 4% face ao ano anterior) distribuídas da seguinte forma:

[4] *"CO_2eq" significa CO_2 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_2). As emissões consideradas correspondem aos âmbitos 1 e 2 de acordo com o GHG Protocol.*



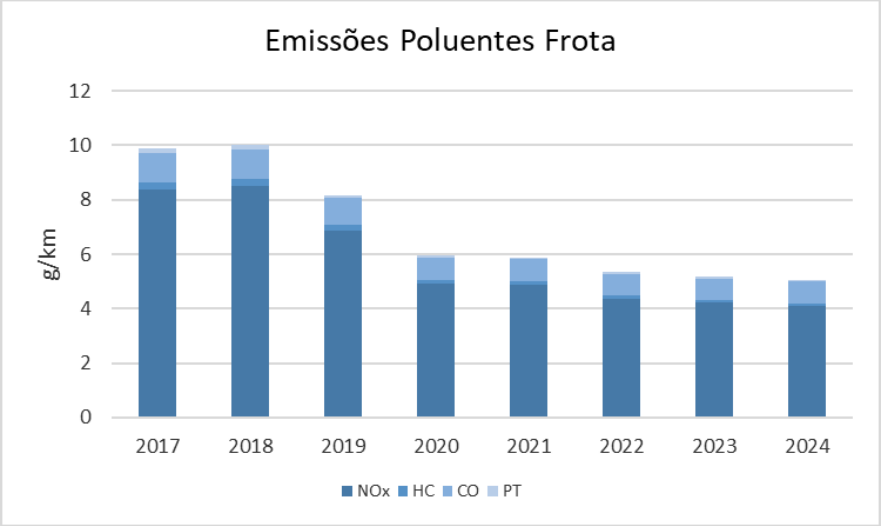
Em 2024, cerca de 99,2% das emissões de CO_2 deveram-se diretamente à atividade de transporte, sendo o restante proveniente das atividades de suporte que se realizam nas instalações presentes nas 5 Estações que a CARRIS utiliza na sua atividade. Destaca-se ainda que o contributo já muito reduzido das emissões associadas ao consumo de eletricidade e que tenderá a desaparecer nos próximos anos, em função da CARRIS ter celebrado em 2024 um contrato que prevê o fornecimento exclusivo de eletricidade produzida 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_2, alinhada com a variação observada no consumo de energia. Destaca-se ainda o facto de, em 2024, se ter observado uma redução no valor absoluto das emissões de CO2 da frota, contrariando a tendência observada no ano anterior.

Importa não esquecer igualmente o peso das emissões associadas às fugas de gases refrigerantes dos sistemas de ar condicionado da frota e das instalações, os quais representam cerca de 10% das emissões de CO_2 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 (-51%) quer das partículas (-57%), sendo estas reduções 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.

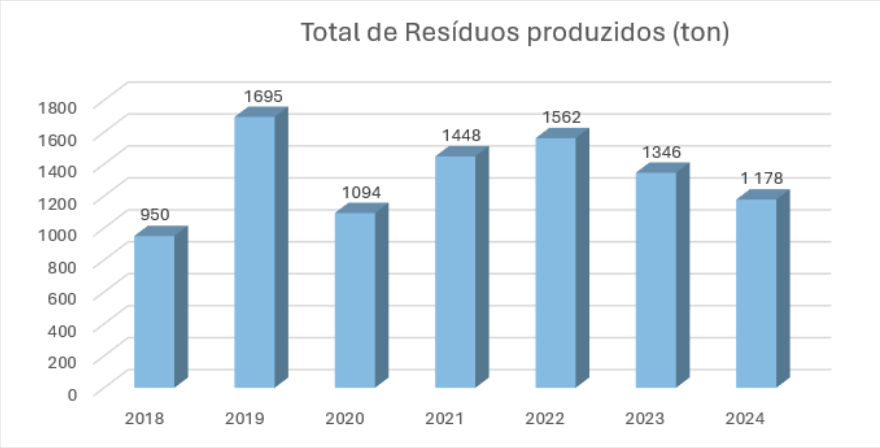
7.4.Resíduos

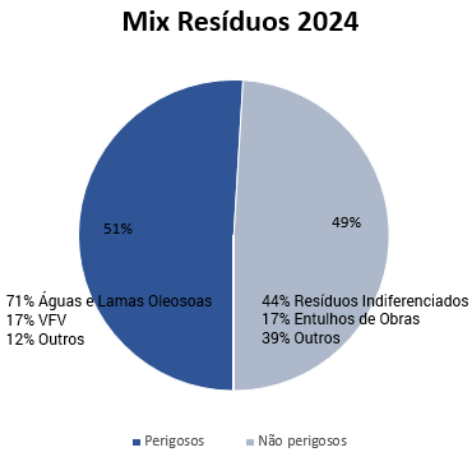
No decurso da atividade desenvolvida pela CARRIS, são produzidos resíduos de diferentes tipologias. A produção de resíduos industriais assume um peso de destaque, relacionado essencialmente com a atividade de manutenção da frota.

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 2024, a CARRIS produziu 1.178 toneladas de resíduos, o que corresponde a uma diminuição de cerca de 12% do total de resíduos produzidos em 2023.





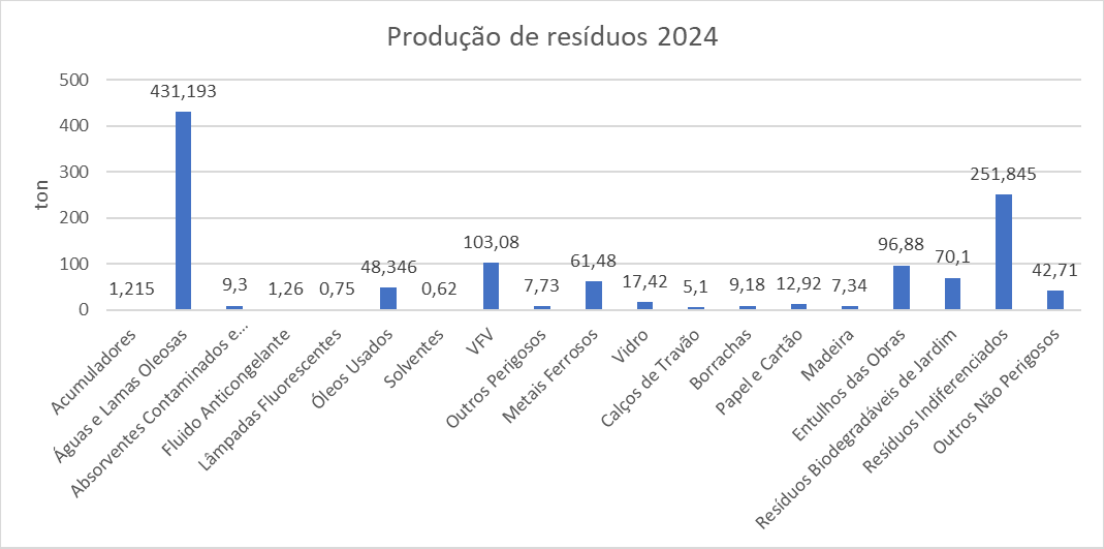
Quanto às classes de resíduos, em 2024 destaca-se a produção essencialmente de:

- **Águas e lamas oleosas** – É o resíduo produzido em maior quantidade, representando cerca de 36% dos resíduos produzidos em 2024 e 71% dos resíduos perigosos produzidos em 2024. 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 2023 assistiu-se a uma diminuição da produção deste resíduo na ordem dos 13%;

- **Entulhos das obras** - Provenientes habitualmente da manutenção da via-férrea, associada à estação de Santo Amaro. Variando em função das intervenções que ocorram, em 2024 observou-se uma diminuição de cerca de 33% na sua produção, relativamente a 2023;

- **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 4% na sua produção entre 2023 e 2024;

- **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.

Ainda assim, em 2024 a CARRIS conseguiu um ligeiro aumento da taxa de valorização de resíduos face a 2023 (esta taxa não inclui os resíduos geridos pelos sistemas de recolha municipais) que passou dos 59% para os 62% apesar de ter aumentado a taxa de produção de resíduos perigosos que passou dos 50% para os 51%, justificada também pelo maior número de veículos enviados para abate.

Com o objetivo de otimizar cada vez mais a gestão dos resíduos produzidos, para 2025 prevê-se a implementação de várias ações de onde se destacam:

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

RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE

DEMONSTRAÇÃO NÃO FINANCEIRA

2024

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 01/01/2024 a 31/12/2024 com base nas Normas GRI.
GRI 1 usada GRI 1: Fundamentos 2021	

Diretrizes GRI		Página, link ou conteúdo
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021		
1. A ORGANIZAÇÃO E AS SUAS PRÁTICAS DE RELATO		
2-1	Detalhes da Organização	pág. 7, 10 - 11
2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	pág. 13 - 14
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	pág. 7
2-4	Reformulações de informações	pág. 7
2-5	Verificação externa	pág. 7
2. ATIVIDADES E TRABALHADORES		
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	pág. 3 - 5, 10 - 13, 33 - 34, 50 - 52
2-7	Empregados	pág. 35 - 46
2-8	Trabalhadores que não são empregados	pág. 33 - 46
3. GOVERNAÇÃO		
2-9	Estrutura de governação e sua composição	Aspetos tratados nas páginas 15-17 do presente relatório assim como no Relatório de Governo Societário
2-10	Nomeação e seleção para o mais alto orgão de governação	
2-11	Presidente do mais alto orgão de governação	
2-12	Papel desempenhado pelo mais alto orgão de governação na supervisão da gestão dos impactos	
2-13	Delegação de responsabilidades pela gestão dos impactos	
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto orgão de governação no relatório de sustentabilidade	
2-15	Conflitos de interesse	
2-16	Comunicação de preocupações cruciais	
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto orgão de governação	
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto orgão de governação	
2-19	Políticas de remuneração	
2-20	Processo para a determinação da remuneração	
2-21	Proporção da remuneração total anual	
4. ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS		
2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	pág. 3 - 5, 33 - 34, 60 - 61
2-23	Compromissos de política	pág. 12 - 13
2-24	Incorporação de compromissos de política	pág. 12 - 13, 33 - 34
2-25	Processos para reparar impactos negativos	pág. 25 - 28, 48 - 49
2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	pág. 19 - 20, 27 - 28
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	2023 / 2024 Multas ou sanções por incumprimento legal em matéria ambiental: 1500 / 0
2-28	Participação em associações	pág. 13 - 14, 20 - 23
5. ENVOLVIMENTO STAKEHOLDERS		
2-29	Abordagem para o envolvimento do stakeholders	pág. 33 - 55
2-30	Acordos de negociação coletiva	pág. 35, 39, 55
GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021		
1. ORIENTAÇÕES PARA DEFINIÇÃO DE TEMAS MATERIAIS		
Etapa 1	Compreender o contexto da organização	pág. 8
Etapa 2	Identifique impactos reais e potenciais	pág. 8
Etapa 3	Avalie a importância dos impactos	pág. 8
Etapa 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	Aspeto tratado ao longo do presente relatório, assim como do Relatório e Contas e Relatório de Governo Societário

Diretrizes GRI		Página, link ou conteúdo
ECONÓMICO		
GRI 201: DESEMPENHO ECONÓMICO 2016		
201-1	Valor económico 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. 25 - 27
201-4	Apoio financeiro recebido pelo governo	pág. 57 - 58
GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2016		
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género	pág. 36
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS 2016		
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	pág. 57 - 58
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	pág. 57 - 58
GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO 2016		
205-1	Percentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados	pág. 25 - 28
205-2	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	pág. 25 - 28
AMBIENTAL		
GRI 302: ENERGIA 2016		pág. 61 - 64
302-3	Intensidade energética	**Intensidade energética** Instalações: 2,95 gep/PK (2023) — 3,03 gep/PK (2024) Atividade de Transporte: Autocarros: 44,76 gep/PK — 45,33 gep/PK Modo elétrico: 39,12 gep/PK — 42,56 gep/PK Total: 44,40 gep/PK — 45,12 gep/PK GLOBAL CARRIS: 47,35 gep/PK — 48,15 gep/PK
GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES 2018		pág. 64 - 66
303-3	Consumo total de água, por fonte	**Consumo de água segmentado por fonte** Rede pública: 40 923 m3 — 51 577 m3 Captações subterrâneas: 43 680 m3 (TUC=52%) — 23 924 m3 (TUC=32%) Total: 84 603 m3 — 75 501 m3
303-4	Total de efluentes líquidos	Total de efluentes líquidos: 75 076 m3 — 68 548 m3
303-5	Retenção de água	Retenção de água: 9 527 m3 — 6 953 m3
GRI 305: EMISSÕES 2016		pág. 66 - 68
305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	**Emissões diretas de GEE (âmbito 1)** Instalações: Gás natural: 79 t CO2 — 88t CO2 Gases refrigerantes: 44 t CO2 e — 6 t CO2 e Atividade de Transporte: Gasóleo - Autocarros *(inclui biodiesel)*: 29 320 t CO2 — 27 987 t CO2 Gás natural - Autocarros: 20 605 t CO2 — 20 443 t CO2 Gases refrigerantes: 5 290 t CO2 e — 5 197 t CO2 e GLOBAL CARRIS: 55 433 t CO2 — 53 721 t CO2
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	**Emissões indiretas de GEE (âmbito 2)** Instalações: Energia elétrica: 716 t CO2 — 328 t CO2 Atividade de Transporte: Energia elétrica - Autocarros: 76 t CO2 — 162 t CO2 Energia elétrica - Tração/modo elétrico: 579 t CO2 — 348 t CO2 GLOBAL CARRIS: 1 372 t CO2 — 838 t CO2
305-4	Intensidade de emissões de GEE	**Intensidade de emissões de GEE** Instalações: 1,91 g CO2 e/PK — 0,98 g CO2 e/PK Atividade de Transporte: Autocarros: 134,41 g CO2 e/PK — 134,98 g CO2 e/PK Modo elétrico: 23,88 g CO2 e/PK — 12,63 g CO2 e/PK Total: 127,31 g CO2 e/PK — 125,97 g CO2 e/PK GLOBAL CARRIS: 129,22 g CO2 e/PK — 126,95 g CO2 e/PK
305-7	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	**Emissões atmosféricas significativas por tipo** **Autocarros** de Serviço Público - média / km: Óxidos de azoto (NOx): 4,23 g/km — 4,11 g/km Hidrocarbonetos não queimados (HC): 0,08 g/km — 0,08 g/km Monóxido de carbono (CO): 0,80 g/km — 0,80 g/km Partículas (PT): 0,06 g/km — 0,06 g/km

Diretrizes GRI		Página, link ou conteúdo
AMBIENTAL		
GRI 306: RESÍDUOS 2020		pág. 68 - 71
306-3	Resíduos gerados	
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	
306-5	Resíduos destinados para disposição final	

Produção de resíduos (ton) (não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados)	2023	2024
Resíduos perigosos		
Acumuladores	1,8	1,2
Águas e lamas oleosas	493,1	431,2
Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo	8,9	9,3
Fluido anticongelante	0,0	1,3
Lâmpadas fluorescentes	2,0	0,8
Óleos usados	59,0	48,3
Solventes	1,1	0,6
Veículos em fim de vida	96,3	103,1
Outros	7,9	7,7
Resíduos não perigosos		
Metais ferrosos	44,7	61,5
Vidro	10,7	17,4
Calços de travão	7,2	5,1
Borrachas	15,2	9,2
Papel e cartão	20,2	12,9
Madeira	9,2	7,3
Entulho de obras	144,6	96,9
Resíduos biodegradáveis de Jardim	84,7	70,1
Resíduos indiferenciados	246,6	251,8
Outros	93,1	42,7
Total de Produção de Resíduos	1346	1178
Taxa de Produção de Resíduos Perigosos	50%	51%
Taxa de Valorização de Resíduos	59%	62%

GERAL		
Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (sem IVA)		

Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (sem IVA)	2023	2024
Gestão de resíduos	206 669,87 €	168 558,09 €
Gestão do solo	174 981,80 €	240 281,00 €
Efluentes líquidos (monitorização)	1 152,75 €	984,25 €
Energia (auditorias)	8 100,00 €	1 950,00 €

SOCIAL		
GRI 401: EMPREGO 2016		
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	pág. 35 - 37
401-2	Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial	pág. 35 - 46
401-3	Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género	pág. 36
GRI 404: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO 2016		
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
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016		
405-1	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	pág. 35 - 37
405-2	Proporção de salário base entre homens e mulheres	pág. 36
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016		
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	pág. 28, 33 - 34
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016		
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
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE 2016		
416-1	Percentagem de categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança	pág. 29 - 31
GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2016		
417-1	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos referentes a informação e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências	pág. 46 - 49
GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016		
418-1	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de Clientes	pág. 48 - 49

Aprovação pelo Conselho de Administração

O Conselho de Administração

Dr. Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas

Dra. Ana Cristina Pereira Coelho

Eng.ª Maria de Albuquerque Rodrigues da Silva Lopes Duarte

Arq. Fernando Pedro Peniche de Sousa Moutinho

Lisboa, 14 de março de 2025