

Relatório
& CONTAS
2019

carris



ÍNDICE

Mensagem do Conselho de Administração		6, 7, 8
Nota de abertura		12
1.	Apresentação e enquadramento	15
1.1.	Síntese histórica	16
1.2.	Missão, visão e valores	18
1.3.	Universo de empresas carris	28
2.	Indicadores relevantes	31
3.	Estrutura organizacional	39
4.	Atividade	43
4.1.	Exploração operacional	44
4.2.	Qualidade do serviço	46
4.3.	Atividade comercial	50
4.4.	Segurança de exploração (safety)	59
4.5.	Frota de serviço público	60
4.6.	Infraestruturas de tração elétrica	62
4.7.	Museu da carris	63
5.	Recursos humanos	67
5.1.	Evolução do efetivo	69
5.2.	Política salarial	69
5.3.	Formação	70
5.4.	Indicadores de prestação do trabalho	72
6.	Análise económica e financeira	79
6.1.	Estrutura patrimonial	80
6.2.	Investimento realizado	82
6.3.	Fluxos financeiros	83
6.4.	Resultados globais da empresa	84
6.5.	Prazo médio de pagamentos	90
7.	Governo societário	93
8.	Proposta de aplicação de resultados	94
9.	Factos emergentes	95
Demonstrações financeira s e anexo		96
Certificação legal das contas		97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Estrutura da Procura/Modo 52
Gráfico 2 – Receitas Acumuladas 2019 54
Gráfico 3 – Principais motivos de reclamações de serviço 56
Gráfico 4 – Número de Acidentes de Trabalho por Áreas Funcionais 74
Gráfico 5 – Tipologia dos Acidentes de Trabalho 75
Gráfico 6 – Evolução Balanço (10³€) 81
Gráfico 7 – Evolução Investimento (10³€) 83

ÍNDICE DE QUADROS

Tabela 1 – Indicadores - Resumo 34
Tabela 2 – Medidas prioritárias definidas no PAO 36, 37
Tabela 3 – Rede de serviço público em 31 de dezembro de 2019 44
Tabela 4 – Indicadores da Oferta 45
Tabela 5 – Velocidade Média de Exploração (Km/h) 46
Tabela 6 – Ocorrências 46
Tabela 7 – Taxa de ocupação 47
Tabela 8 – Sinistralidade - Acidentes de Exploração 47
Tabela 9 – Sinistralidade – Taxa de Acidentes de Exploração 47
Tabela 10 – Taxa de Cumprimento 50
Tabela 11 – Passageiros – Validações 52
Tabela 12 - Receita (sem IVA) por Título de Transporte 53
Tabela 13 – Tipologia de processos | Comunicações do cliente 56
Tabela 14 – Composição da Rede de Vendas 58
Tabela 15 – Frota de Serviço Público 60
Tabela 16 – Custos de Manutenção da Frota de Autocarros 61
Tabela 17 – Custos de Manutenção do Modo Elétrico 61
Tabela 18 – Efetivo CARRIS a 31 de dezembro 69
Tabela 19 – Formação 71
Tabela 20 – Absentismo em sentido lato 72
Tabela 21 – Absentismo detalhado 72
Tabela 22 – Trabalho suplementar 73
Tabela 23 – Número de consultas realizadas, por tipo 76
Tabela 24 – Número de exames/ consultas (MT) 76
Tabela 25 – Variação do Património (10³€) 80
Tabela 26 – Variação do Ativo e Passivo Corrente (10³€) 81
Tabela 27 – Investimentos (10³€) 82
Tabela 28 – Demonstração dos Fluxos de Caixa (10³€) 83
Tabela 29 – Demonstração de Resultados por Funções (10³€) 85
Tabela 30 – Resultados por Exploração Antes de Subsídios (10³€) 86
Tabela 31 – Rendimentos Totais por Natureza (10³€) 87
Tabela 32 – Gastos Totais por Natureza (10³€) 88
Tabela 33 – Fornecimentos e Serviços Externos (10³€) 88
Tabela 34 – Gastos com Consumo 89
Tabela 35 – Prazo Médio de Pagamentos 90

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



No âmbito da estratégia definida para a CARRIS, foi dada continuidade ao processo de modernização da empresa, assim como de melhoria da oferta ao cliente, e consequente aumento de passageiros. Para tal, foram implementadas diversas medidas com vista a tornar o seu serviço mais eficaz, eficiente e sustentável.

A CARRIS, durante o ano em análise, manteve a sua estratégia de expansão e foco no cliente, laçando diversas carreiras de bairro, tendo já disponíveis um total de 16, mas também efetuada a revisão dos percursos e horários das carreiras existentes, alargando-os sempre que se justifique. Para a concretização do aumento da oferta contribuiu, de forma decisiva, a receção dos novos autocarros, em processo de aquisição desde 2017, e que se encontram, na sua maioria, já ao serviço da empresa.

Por outro lado, à semelhança dos anos anteriores, a CARRIS manteve ativo o seu processo de recrutamento de tripulantes, por forma a ser possível ter disponível um efetivo suficiente para aumentar o serviço ao cliente, tendo contratado para tal mais de 190 trabalhadores.

Manteve-se a oferta de wifi gratuito em toda a frota, assim como a app, com informação em tempo real sobre a oferta da empresa, em constante atualização dado o nível de utilização verificado. Durante o ano de 2019, foram melhoradas as condições de atendimento aos clientes, sendo de destacar a abertura de uma nova loja própria, a disponibilização do serviço de criação de passe em 15 minutos, a criação de um centro de atendimento, telefónico e via email /redes sociais, com um horário alargado, apostando assim numa resposta rápida e eficaz às necessidades dos clientes.

Ainda no âmbito da contribuição da CARRIS para uma cidade mais sustentável, foram mantidos os processos já indicados por forma a reduzir os níveis de poluição da sua responsabilidade, quer pela aquisição de nova frota, na sua maioria movida a energias limpas – gás natural, eletricidade, quer através de um projeto--piloto que permitiu ter uma carreira cujos veículos utilizam o biodiesel, proveniente da reciclagem de óleos alimentares usados. Foram também lançados novos concursos públicos com vista a adquirir novos elétricos, com vista à expansão da rede existente, dado que este meio se afigura menos poluente.

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O ano de 2019 marca uma viragem nas condições oferecidas à cidade de Lisboa no que concerne à mobilidade integrada no âmbito dos transportes públicos. De facto, este foi um ano marcado por uma grande revisão tarifária, quer pela aposta na simplificação de títulos disponibilizados, quer pelos valores dos títulos, mais atrativos e acessíveis para os cidadãos.

Todas as medidas implementadas, a par com a revisão tarifária, culminaram com resultados muito positivos para a CARRIS. Mais oferta, melhor qualidade, maior aproximação ao cliente, e consequentemente mais passageiros com título válido transportados, representando mais 13,8 milhões do que no ano transato.

A nível económico, este foi mais um ano cujos resultados da empesa se mantiveram positivos, sendo de salientar o aumento dos rendimentos operacionais, por via do aumento da procura.

O presente relatório permite analisar de forma detalhada a atividade desenvolvida pela CARRIS durante o ano de 2019, sendo este complementado com o descrito no Relatório de Governo Societário e no Relatório de Sustentabilidade – Demonstração não financeira, que se encontram disponíveis no site da CARRIS.

Ao longo do ano de 2019, a CARRIS contou sempre com o empenho e a dedicação dos seus mais de dois mil e quatrocentos colaboradores que, trabalhando em equipa, representaram um fator determinante para os resultados alcançados. É, pois, devida uma palavra de agradecimento profundo a todos os colaboradores da CARRIS que, com a sua dedicação, resiliência e esforço, procuram contribuir para que esta seja uma empresa de referência no domínio da mobilidade urbana.

Uma palavra de agradecimento é, também, devida às empresas participadas CARRISTUR e CARRISBUS, assim como aos diferentes titulares dos órgãos sociais que, em estreita cooperação com o Conselho de Administração, sempre trabalharam com o objetivo de assegurar o bom funcionamento da CARRIS.



O Conselho de Administração

Eng.º Tiago Alexandre Abranches Teixeira Lopes Farias

Dr. José Realinho de Matos

Dr. António Manuel Domingues Pires

Dra. Francisca Leal da Silva Ramalhosa

Dra. Helena Maria Pereira Caria

NOTA DE ABERTURA

"O conceito de mobilidade urbana toma forma na cidade de Lisboa, assente numa estrutura de transportes integrada, (...)"



NOTA DE ABERTURA

O ano de 2019 teve por base a estratégia definida pelo acionista, com o objetivo de modernizar a empresa, sempre focado no cliente e na satisfação das suas necessidades, mas também na melhoria da eficiência e sustentabilidade. Para o período em análise, foram eleitos, a 17 de julho de 2018, os membros executivos do Conselho de Administração da CARRIS, através de Deliberação Social Unânime por Escrito, retificada a 10 de janeiro de 2019. Foram, igualmente, designados dois membros para o exercício dos cargos de Vogais não Executivos, apresentando-se infra a identificação dos membros pertencentes ao Conselho de Administração:

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente	**Tiago Alexandre Abranches Teixeira Lopes Farias**
Vice-Presidente	**José Realinho de Matos**
Vice-Presidente	**António Manuel Domingues Pires**
Vogal não executiva	**Francisca Leal da Silva Ramalhosa**
Vogal não executiva	**Helena Maria Pereira Caria**

O conceito de mobilidade urbana toma forma na cidade de Lisboa, assente numa estrutura de transportes integrada, mais abrangente, eficiente e eficaz, criando uma nova perspetiva de sustentabilidade a longo prazo.

Desta forma, o presente relatório demonstra a atividade da CARRIS num ano caracterizado pela continuidade do processo de grande investimento, quer em meios humanos, quer em meios materiais, procurando criar condições para uma melhor oferta, e um aumento de procura, culminando com resultados positivos para a empresa.





1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

1.1 Síntese Histórica
1.2 Missão, Visão e Valores
1.3 Universo de Empresas CARRIS

1.1 Síntese Histórica

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

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

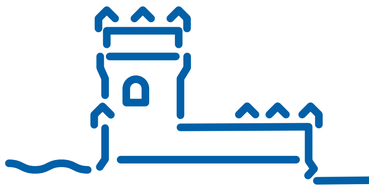
Pelos anos 40, tendo a Empresa vários autocarros na sua frota, inaugurou oficialmente em 1944, o serviço de transporte em autocarro. A partir do final da década de 50, coincidindo com a inauguração e crescimento da rede do metropolitano, esta rede de autocarros foi sendo aumentada, em detrimento da rede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

O serviço público de transporte rodoviário de passageiros é prestado, na cidade de Lisboa, desde há várias décadas, pela CARRIS, tendo por base a concessão regulada pelo Decreto-Lei nº 174/2014, de 5 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 86-D/2016, de 30 de dezembro, a partir de 01.02.2017, o que concerne a sucessão do Município de Lisboa, na posição jurídica do Estado no Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Coletivo de Superfície de Passageiros, de 31 de dezembro de 1973, na versão de 23 de março de 2015, entre o Estado e a CARRIS, no quadro do referido diploma.

Este determinou, também a partir de 01.02.2017, a transmissão de todas as ações representativas do capital social da CARRIS, a universalidade de direitos e obrigações, do Estado para o Município de Lisboa, incluindo as participações sociais da empresa.

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

No final de 2019 a empresa disponibilizava à cidade de Lisboa 87 carreiras de autocarros (6 da "rede da madrugada"), 6 carreiras de elétricos, 3 ascensores e 1 elevador, num total de 765 veículos.



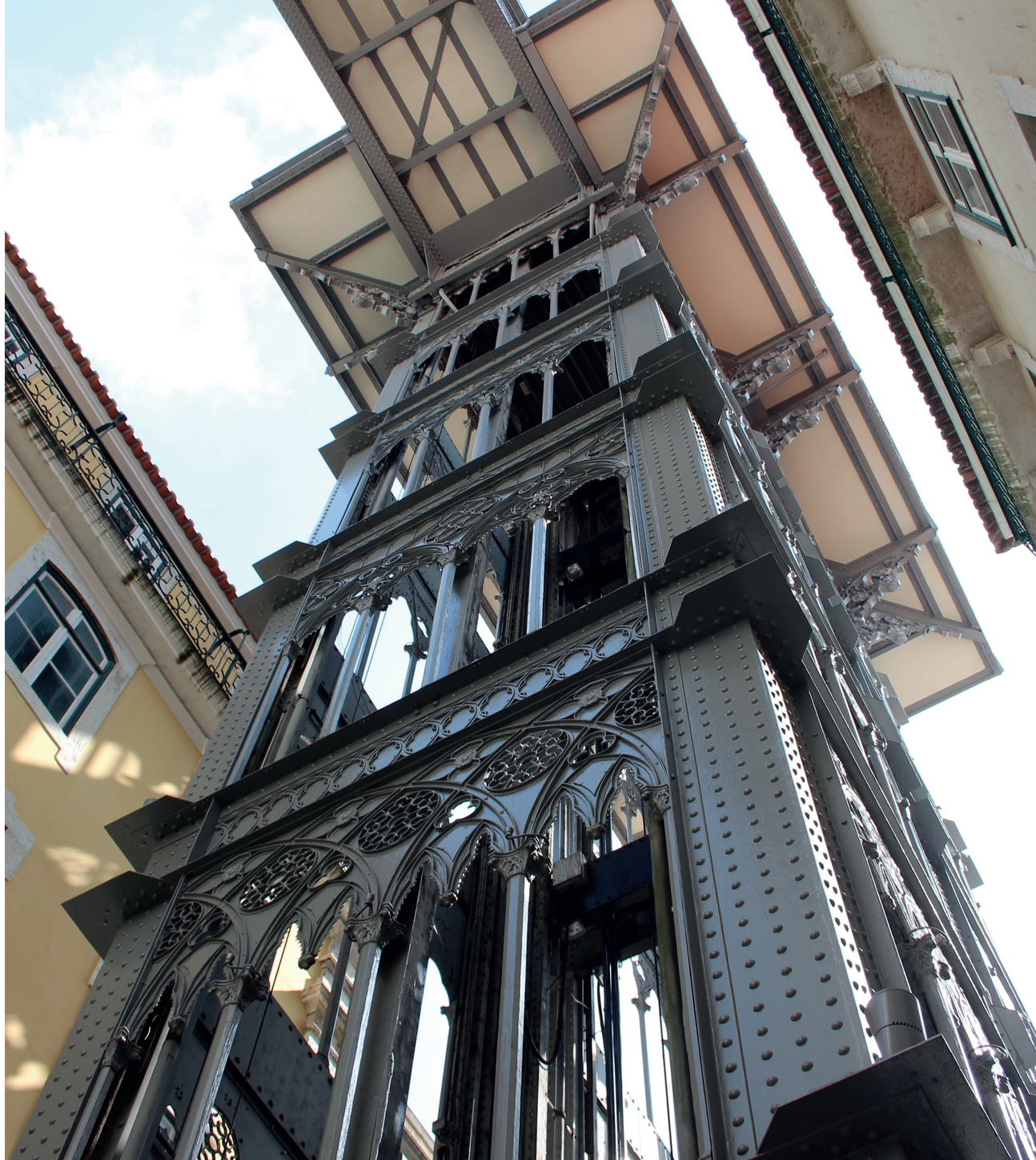
1.2 Missão, Visão e Valores

Missão

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

Valores

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





Princípios e Valores Estruturantes

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

- Respeito e proteção dos direitos humanos;
- Conduta ética;
- Cumprimento da lei e da outra regulamentação aplicável à atividade;
- Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;
- Respeito pelas partes interessadas;
- Responsabilização;
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente;
- Integrar os aspetos da responsabilidade social no sistema de gestão integrado;
- Atuar com transparência em todas as relações internas e externas.

A CARRIS na sua atividade tem como valores estruturantes:

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

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

1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

Compromissos com o Cliente

Visando reforçar o diálogo com os seus Clientes, a CARRIS, através da "Carta do Cliente", assume os seguintes compromissos:

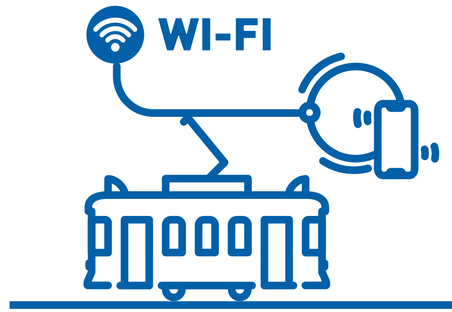
- Fornecer um serviço de qualidade e adequado às expectativas do cliente;
- Assegurar o serviço a toda a população da cidade de Lisboa, garantindo a existência de uma paragem a uma distância aceitável e contribuindo para a articulação intermodal;
- Disponibilizar uma informação clara e correta sobre o serviço prestado, em situações normais ou de perturbação do serviço, nos devidos suportes de comunicação com o cliente;
- Definir os horários de forma ajustada à procura, adotando rapidamente medidas corretivas que se revelem necessárias, no quadro do serviço público que realiza;
- Adotar medidas que assegurem a regularidade, em articulação com as entidades responsáveis pela gestão da via pública;
- Promover e aplicar as ações necessárias para garantir elevados padrões de segurança no serviço de transporte e na sua utilização, de forma a garantir a segurança do cliente;



1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO



- Garantir uma adequada rede de vendas e as melhores formas para facilitar a aquisição de títulos de transporte;
- Manter as infraestruturas da CARRIS e os veículos em bom estado de conservação e limpeza;
- Assegurar a disponibilidade dos recursos necessários de forma a prestar um serviço ao cliente com a qualidade pretendida;
- Em colaboração com as entidades competentes, assegurar que o serviço prestado possa ser facilmente utilizado por todos, implementando as medidas necessárias para permitir a acessibilidade daqueles clientes cuja mobilidade se encontre, por algum modo, reduzida;
- Promover critérios de eficiência energética e de redução da emissão de poluentes na frota, contribuindo para a proteção do meio ambiente;
- Procurar conhecer os pontos de vista do cliente, nomeadamente o seu grau de satisfação, disponibilizando os meios para tal;
- Considerar as reclamações e sugestões do cliente como fonte de informação para a melhoria contínua do serviço.



1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

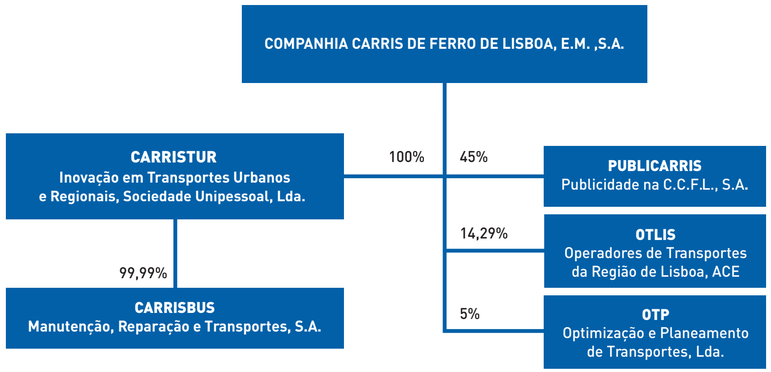
Em contrapartida, o Cliente deve:

- Viajar com título de transporte válido, o qual deverá ser validado no início de cada viagem, apresentando-o aos agentes ao serviço sempre que for solicitado; caso não valide o título, o cliente incorre numa situação de transgressão;
- Não fumar no interior dos veículos. Caso o faça, o cliente estará a incorrer em infração prevista e punida por lei;
- Respeitar as normas existentes relativas ao transporte de animais, bicicletas e outros objetos particulares, que, pelo seu volume ou conteúdo, possam causar incómodo ou constituir perigo;
- Utilizar os equipamentos de forma adequada, respeitando as indicações e regras de utilização;
- Respeitar o sinal de fecho de portas e respetivos avisos de segurança;
- Respeitar os clientes prioritários e de mobilidade condicionada, auxiliando-os sempre que necessário e respeitando os lugares que lhes são destinados;
- Ajudar a manter os veículos limpos, não depositando nestes os resíduos por si produzidos;
- Evitar produzir ruído que possa incomodar os outros passageiros;
- Comportar-se de um modo responsável e cumpridor, seja em relação a outros clientes, como aos agentes ao serviço da empresa, respeitando sempre as indicações que estes transmitam;
- Alertar os agentes ao serviço da empresa para a existência de alguma situação anómala ou perigosa.





1.3. Universo de Empresas CARRIS



O universo de empresas CARRIS é formado pela Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A. e pelas suas subsidiárias, entidades sobre as quais a CARRIS exerce um controlo, que se consubstancia no poder de definir as políticas financeiras e operacionais dessas entidades, de forma a obter benefícios decorrentes das suas atividades, normalmente associado ao controlo, direto ou indireto, de mais de metade dos direitos de voto.

A CARRIS detém a totalidade do capital da empresa CARRISTUR - Inovação em Transportes Urbanos e Regionais, Sociedade Unipessoal, Lda., empresa que desenvolve a sua atividade em três áreas de negócio: turismo, formação e inovação e novos negócios. A Carristur é o principal operador de circuitos turísticos em autocarros panorâmicos em Portugal, estando presente em sete das mais belas cidades portuguesas: Lisboa, Porto, Funchal, São Miguel, Coimbra, Braga e Guimarães 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, 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 reboques dos autocarros e elétricos sob assistência, e executa tarefas preventivas/curativas, dos primeiros níveis, nos equipamentos embarcados nos veículos.

Para além das empresas acima mencionadas a CARRIS tem ainda participação nas seguintes empresas:

- PUBLICARRIS – Publicidade na CCFL, empresa criada para exploração publicitária de meios nos veículos e espaços CARRIS.
- OTLIS – Operadores de Transportes da Região de Lisboa (Agrupamento Complementar de Empresas) tem como objeto principal o desenvolvimento, implementação e gestão de novas tecnologias na área da bilhética sem contacto. Responsável pelo Sistema VIVA, presta serviços a mais de duas dezenas de empresas nas áreas da mobilidade e transporte. A OTLIS é detida em partes iguais pelas seguintes entidades: Companhia Carris de Ferro, E.M., S.A, CP - Comboios de Portugal, E.P.E., Metropolitano de Lisboa, E.P.E., Transtejo / Soflusa, S.A., Barraqueiro Transportes, S.A., Transportes Sul do Tejo, S.A. e Rodoviária de Lisboa, S.A..
- OPT, empresa especialista em soluções informáticas avançadas para a gestão e otimização de sistemas de transportes e geração automática de informação ao público, é também participada da CARRIS.



2. INDICADORES RELEVANTES

"(...) objetivo fulcral de tornar o sistema de mobilidade urbana na cidade de Lisboa mais sustentável e eficaz."

2. INDICADORES REVELANTES



No geral a CARRIS apresentou, em 2019, resultados favoráveis, em linha com os objetivos definidos.

Salientam-se os resultados alcançados pela empresa no que concerne ao aumento da oferta disponibilizada ao cliente, efeito do processo continuado de recrutamento e de renovação de frota, permitindo reduzir a falta acentuada de pessoal tripulante, e consequente falta de meios para o cumprimento da oferta prevista. Foi com base nesta aposta que foi possível o prolongamento da carreira 778 ao Colégio Militar, o alargamento da rede de bairros e ainda alterações em várias carreiras ao nível de alargamento de horários. Por outro lado, foi possível aumentar a taxa de cumprimento de serviço, apresentando um aumento de 1,1 p.p face ao ano transato.

Relativamente à procura, houve uma clara aposta na informação e serviço ao cliente, nomeadamente a abertura de um novo centro de atendimento ao cliente, com horário alargado e a implementação do novo sistema tarifário com redução de preços, que permitiu viajar nos 18 municípios da AML. As modalidades de desconto mantiveram-se para estudantes, 3ªidade, Reformados e Pensionistas e agregados familiares com rendimentos reduzidos. A gratuitidade criança (até fazer 13 anos) foi alargada a toda a área Metropolitana de Lisboa com o Navegante 12 e foram criadas versões família em agosto de 2019, permitindo a todo o agregado familiar viajar por um preço único. As medidas acima referidas levaram a que em 2019 tivessem sido transportados mais 13,8 milhões de passageiros com título válido na CARRIS, face ao período homólogo, correspondendo a um crescimento de +11%.

Se por um lado, as alterações relativas a tarifários foram de extrema importância para a melhoria dos indicadores da procura, também medidas como o reforço da oferta tiveram um impacto muito positivo.

A CARRIS manteve o equilíbrio, a nível financeiro, em resultado das suas diferentes fontes de receita, incluindo as Compensações por Obrigações de Serviço Público, associadas ao Contrato de Concessão e da inexistência de recurso à criação de dívida. Em suma, em 2019 a CARRIS reforçou a sua estratégia de modernização, com reforço de meios humanos e materiais, com o lançamento de novos concursos públicos para a aquisição de novos veículos, na melhoria dos sistemas de bilhética, tonando-os mais atrativos para os atuais e potenciais clientes, e com base na sinergia criada com outras entidades municipais, reforçou o objetivo fulcral de tornar o sistema de mobilidade urbana na cidade de Lisboa mais sustentável e eficaz.

O painel seguinte apresenta os principais indicadores de desempenho, evidenciando de forma sistematizada os resultados alcançados em 2019 nas dimensões Oferta, Procura, Qualidade do Serviço, Frota, Recursos Humanos e Resultados, procedendo à sua análise e comparação com o período homólogo de 2018, assim como a previsão efetuada aquando da elaboração do Plano de Atividades e Orçamento de 2019. Nos capítulos específicos deste relatório será efetuada análise mais aprofundada sobre o desempenho no exercício.

2. INDICADORES REVELANTES

Tabela 1 Indicadores resumo

INDICADORES DE ATIVIDADE	Unidade	REAL 2019	REAL 2018	ORÇ 2019	Var 2019/2018 (%)	Var 2019/ORÇ (%)
Indicadores de PROCURA						
PT (Passageiros Transportados SP com Título Válido)	10 [3]	139 496	125 684	130 538	11%	7%
PKT (Passageiros x km)	10 [3]	490 117	449 099	465 031	9%	5%
Receita Tarifária (compensações incluídas)	M€	106,792	102,690	104,318	4%	2%
Indicadores de OFERTA						
LKO (Lugares x km)	10 [6]	2 269	2 200	2 328	3%	-3%
Veículos x km (serviço público)	10 [3]	32 903	30 871	32 982	7%	0%
Qualidade de Serviço						
Taxa de cumprimento (VeicXKm)	%	98%	97%	-	1,1 p.p.	-
Taxa de Ocupação	%	22%	20%	20%	1,2 p.p.	1,6 p.p.
INDICADORES DE RH						
Nº de efetivos[1]	Un.	2 450	2 321	2 478	6%	-1%
Massa Salarial	m€	50 470	45 387	51 373	11%	-2%
SITUAÇÃO PATRIMONIAL						
Ativo não corrente	M€	131,612	110,061	152,254	20%	-14%
Ativo corrente	M€	45,744	63,761	29,261	-28%	56%
Total Ativo	M€	177,356	173,822	181,515	2%	-2%
Capital Próprio	M€	103,204	94,409	117,506	9%	-12%
Passivo	M€	74,152	79,413	64,009	-7%	16%
Total Capital Próprio e Passivo	M€	177,356	173,822	181,515	2%	-2%
INVESTIMENTOS						
Infraestruturas de Longa Duração	M€	1,818	0,728	6,928	150%	-74%
Renovação e Beneficiação de Frota	M€	25,332	29,727	54,646	-15%	-54%
Outros Investimentos	M€	2,967	1,933	8,109	54%	-63%
DESPESA DE INVESTIMENTO	M€	**30,118**	**32,388**	**69,682**	**-7%**	**-57%**
INDICADORES DE ESTRUTURA						
Autonomia Financeira	%	58,2%	54,3%	64,7%	3,9 p.p.	-6,5 p.p.
Solvabilidade	%	139,2%	118,9%	183,6%	20,3 p.p.	-44,4 p.p.
INDICADORES FINANCEIROS						
Prazo médio de pagamentos (PMP)	dias	31	34	30	-9%	3%
Volume de Negócios	M€	105,360	98,646	100,733	7%	5%
Resultado Líquido	M€	5,708	8,664	8,477	-34%	-33%
EBITDAr *(ajustado)*[2]	M€	14,835	13,019	19,550	14%	-24%
Rendimentos Operacionais[3]	M€	127,658	116,477	138,718	10%	-8%
Gastos Operacionais *(sem indemnizações por rescisão)*[4]	M€	111,973	102,365	117,568	9%	-5%
Gastos Operacionais por Passageiro Transportado	€	0,72	0,72	0,79	0%	-9%
Taxa de Cobertura dos Gastos Operacionais	%	114,0%	113,8%	118,0%	0,2 p.p.	-4,0 p.p.

1) Em 2018, inclui a integração dos quadros que se encontravam cedidos pelas participadas Carristur e Carrisbus, assim como a reintegração de 2 colaboradores, por ordem judicial

2) Exclui Provisões e efeitos extraordinários

3) Exclui reversões e Ajustamentos

4) Exclui Provisões + Ajustamentos + Amortizações+Complementos Reforma

Anexo I - Painel do Plano de Atividades e Orçamento de 2019

INDICADORES DE ATIVIDADE	Unidade	REAL 2019	REAL 2018	ORÇ 2019	Var 2019/2018 (%)	Var 2019/ORÇ (%)
Indicadores de PROCURA						
PT (Passageiros Transportados SP com Título Válido)	10 [3]	139 496	125 684	130 538	11%	7%
PKT (Passageiros x km)	10 [3]	490 117	449 099	465 031	9%	5%
Receita Tarifária (compensações incluídas)	M€	106,792	102,690	104,318	4%	2%
Indicadores de OFERTA						
LKO (Lugares x km)	10 [6]	2 269	2 200	2 328	3%	-3%
Veículos x km (serviço público)	10 [3]	32 903	30 871	32 982	7%	0%
Qualidade de Serviço						
Taxa de cumprimento (VeicXKm)	%	98%	97%	-	1,1 p.p.	-
Taxa de Ocupação	%	22%	20%	20%	1,2 p.p.	1,6 p.p.
INDICADORES DE RH						
Nº de efetivos[1]	Un.	2 450	2 321	2 478	6%	-1%
Massa Salarial	m€	50 470	45 387	51 373	11%	-2%
SITUAÇÃO PATRIMONIAL						
Ativo não corrente	M€	131,612	110,061	152,254	20%	-14%
Ativo corrente	M€	45,744	63,761	29,261	-28%	56%
Total Ativo	M€	177,356	173,822	181,515	2%	-2%
Capital Próprio	M€	103,204	94,409	117,506	9%	-12%
Passivo	M€	74,152	79,413	64,009	-7%	16%
Total Capital Próprio e Passivo	M€	177,356	173,822	181,515	2%	-2%
INVESTIMENTOS	M€					
Infraestruturas de Longa Duração	M€	1,818	0,728	6,928	150%	-74%
Renovação e Beneficiação de Frota	M€	25,332	29,727	54,646	-15%	-54%
Outros Investimentos	M€	2,967	1,933	8,109	54%	-63%
DESPESA DE INVESTIMENTO	M€	**30,118**	**32,388**	**69,682**	**-7%**	**-57%**
INDICADORES DE ESTRUTURA	M€					
Autonomia Financeira	%	58,2%	54,3%	64,7%	3,9 p.p.	-6,5 p.p.
Solvabilidade	%	139,2%	118,9%	183,6%	20,3 p.p.	-44,4 p.p.
INDICADORES FINANCEIROS	M€					
Prazo médio de pagamentos (PMP)	dias	31	34	30	-9%	3%
Volume de Negócios	M€	105,360	98,646	100,733	7%	5%
Resultado Líquido	M€	5,708	8,664	8,477	-34%	-33%
EBITDAr *(ajustado)* [2]	M€	14,835	13,019	19,550	14%	-24%
Rendimentos Operacionais[3]	M€	127,658	116,477	138,718	10%	-8%
Gastos Operacionais *(sem indemnizações por rescisão)* [4]	M€	111,973	102,365	117,568	9%	-5%
Gastos Operacionais por Passageiro Transportado	€	0,72	0,72	0,79	0%	-9%
Taxa de Cobertura dos Gastos Operacionais	%	114,0%	113,8%	118,0%	0,2 p.p.	-4,0 p.p.

1) Em 2018, inclui a integração dos quadros que se encontravam cedidos pelas participadas Carristur e Carrisbus, assim como a reintegração de 2 colaboradores, por ordem judicial

2) Exclui Provisões e efeitos extraordinários

3) Exclui reversões e Ajustamentos

4) Exclui Provisões + Ajustamentos + Amortizações+Complementos Reforma

2. INDICADORES REVELANTES

Importa igualmente salientar o grau de execução das medidas prioritárias para a concretização dos objetivos definidos pelo acionista da CARRIS, o Município de Lisboa, para o mandato em curso, aprofundados no Plano de Atividades e Orçamento de 2019, disponível na página de internet da empresa.

Tabela 2 – Medidas prioritárias definidas no PAO

Legenda: ✓ Concluído; ! Em curso; ✗ Planeado

#	Ação	Descrição / Objetivos [2019-2022	Estado de execução	Ponto de situação [2019]
1	Tarifários mais atrativos e equitativos	Disponibilização de tarifários reduzidos para crianças e reformados/idosos - Tarifários gratuitos para crianças até aos 12 anos em toda a rede CARRIS e Metropolitano - Desconto de 60% no passe Navegante Urbano para clientes 3.ª idade Preparação dos contributos para a constituição do Passe Único Intermodal na AML	✓	Tarifários reduzidos disponibilizados em 2017. Em vigor novo tarifário, com 19 novos passes: 1 passe Navegante Metropolitano e 18 passes Navegante Municipal. Implementado o passe Navegante Família. Pretende-se no futuro alargar o cartão Navegante Escola para os alunos do 2º e 3º ciclos. Este cartão permite associar o cartão da escola aos respetivos serviços da CARRIS
2	Renovação da frota da CARRIS	Reforço da frota com mais de 365 autocarros novos maioritariamente a energias alternativas (gás natural e 100% elétricos), no período 2018 - 2022	✓	Até dezembro entraram ao serviço, 109 veículos standards, 40 articulados, 37 médios e 5 elétricos. Foram abatidos 89 veículos. Realizou-se ainda a implementação de novos equipamentos embarcados (SAEIP).
3	Contratação de novos motoristas, guarda-freios, técnicos especialistas e quadros técnicos	Contratação de 529 novos trabalhadores em 2019-2022, dos quais, 499 motoristas e guarda freios, 30 técnicos e quadros superiores, com vista a reequilibrar progressivamente o efetivo necessário ao serviço público contratualizado com a CML e à normal redução de colaboradores decorrente do processo de reforma, saídas e inaptidão	✓	Entrada (líquida) de 197 tripulantes, 6 técnicos oficinais e 10 técnicos superiores.
4	Implementação de uma rede de Bairros	Implementação de 21 novas linhas de bairro cobrindo todas as Freguesias e promovendo acesso fácil e universal ao comércio, equipamentos e serviços de proximidade, designadamente fazendo em cada bairro a ligação entre escolas, mercados, centros de saúde, zonas comerciais e com a rede TP estruturante	✓	Implementadas 11 novas carreiras de Bairro em 2019, perfazendo um total de 16 carreiras disponibilizadas ao cliente.
5	Expansão da Rede de elétricos	Reforçar a aposta na expansão da rede de elétricos da CARRIS enquanto vetor fundamental da mobilidade elétrica em Lisboa, designadamente através: - Da implementação da linha 24 com ligação do Cais do Sodré a Campolide - Do alargamento da linha de elétrico 15 da Praça do Comércio à estação ferroviária de Santa Apolónia - Estudo da implementação de serviços de elétrico rápido na cidade de Lisboa, incluindo na Zona Ocidental	!	Implementada a linha 24, em 24/04/2018. A assinatura do Contrato referente a 15 novos veículos ferroviários ("Elétricos Articulados"), está a aguardar a decisão do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, em resultado de acções de impugnação interpostas por dois concorrentes. Prosseguimento dos estudos com vista ao alargamento de linhas existentes, assim como a criação de novas.
6	Melhoria da Oferta e alargamento da rede	Avaliação contínua da rede de carreiras, análise de viabilidade e proposta de melhorias, incluindo na Zona Ocidental, em função do Plano de Reestruturação de Interfaces, da evolução dos fluxos na cidade e da articulação com novas soluções de transporte flexível, tal como disposto na Lei nº 52/2015, de 9 de junho	✓	Prosseguimento da melhoria do serviço, nomeadamente através do alargamento de horários, de alteração de percursos e paragens, da oferta de serviços especiais de carreiras durante os periodos de eventos, entre outros.
7	Aumento de velocidade comercial	Implementação de mais faixas BUS e de projeto de fiscalização de vias (faixas bus, estacionamento) em parceria com PM e EMEL, em particular com vista à eliminação de 'pontos negros' para a circulação do transporte público e introdução de mecanismos de prioridade nas interceções semaforizadas.	!	Identificação de novos corredores "Bus", lançamento de procedimento e realização de obras em algumas ruas e avenidas da cidade, tendo em vista a melhoria da circulação dos veículos da CARRIS. A CARRIS em parceria com a EMEL e PM, tem efetuado esforço conjunto para combate ao estacionamento indevido (2ªs filas), identificando um conjunto de pontos críticos e delineando rotas que são regularmente percorridas por motociclos.
8	Implementação de Corredores Bus de Elevado Desempenho	Implementação de linhas estruturantes de alto desempenho (radiais e circulares) que cruzem os principais interfaces multimodais da cidade	✗	A implementar até 2022
9	Projetos Park & Bus	Implementação de tarifários combinados com vista a promover o estacionamento de viaturas privadas em parques periféricos e utilização da rede de transportes públicos ao serviço da cidade de Lisboa	✗	A implementar até 2022
10	Projetos Bike & Bus	Adoção de tarifários especiais na adesão ao sistema público de bicicletas partilhadas para utentes da CARRIS e avaliação do potencial de criação de uma conta cliente conjunta de mobilidade na cidade de Lisboa	✗	A implementar até 2022
11	Nova aplicação móvel CARRIS	Introdução de uma aplicação telemóvel (APP) que permita aos clientes da CARRIS ter acesso nos seus telemóveis e tablets a informação em tempo real de horários, tempos de espera, notificações, melhores opções e ligações com os restantes operadores de TP	✓	APP disponível e lançada publicamente no dia 21.03.2018. Foram efetuados desenvolvimentos para permitir o aumento da capacidade de resposta dos serviços centrais para acomodar o acréscimo de utilizadores diários, e melhorias ao nível do interface gráfico da aplicação e uniformização entre Android e iOS.
12	WIFI gratuito	Disponibilização de acesso a WiFI gratuito em todos os autocarros e elétricos da frota da CARRIS	✓	Disponibilização de acesso WiFi em todos os veículos da frota da CARRIS.
13	Carreira Emissões Zero	Implementação de carreiras urbanas recorrendo exclusivamente a veículos elétricos ou com zero emissões de GEE, contribuindo para o reforço de zonas de emissões reduzidas na cidade, que poderão evoluir para zonas de emissões zero a médio prazo	✓	A Carreira 702 está a operar utilizando exclusivamente biocombustível B-100. Foi realizada uma campanha de lançamento desta iniciativa e decorados os 6 veículos utilizados nesta carreira.
14	Reestruturação do Sistema de bilhética e adoção de sistemas de pagamento alternativos	- Implementação de novo sistema de bilhética e da API da OTLIS com vista a aceitar e acompanhar as inovações de bilhética, designadamente procurando dar suporte ao redesenho de um tarifário intermodal que facilite o acesso da população metropolitana ao sistema de transportes integrado - Avaliar as condições para agregar no mesmo cartão o título de transporte público gratuito até aos 12 anos e o cartão de aluno das escolas básicas da cidade, bem como para o desenvolvimento de mecanismos de implementação, em articulação com as Juntas de Freguesia, de créditos de mobilidade - Avaliação e implementação de soluções de pagamento e validação de bilhete via smartphone e/ou explorar, em articulação com outros atores de mobilidade, a implementação de programas de fidelização que promovam a utilização do transporte público em todo o agregado familiar, convergindo numa lógica da mobilidade como um serviço (MaaS) - Avaliação do potencial de produtos integrados de mobilidade com outros atores	!	Implementação da nova modalidade de pagamento do cartão Lisboa Viva através do serviço VIVA Go. Lançado o projeto piloto de venda e validação do título de transporte, através da utilização de QR CODE. A fase de testes decorre até final do ano, com um grupo de 150 utilizadores da carreira 15E, que terá acesso à plataforma de pagamento e validação.
15	Academia de formação CARRIS	Implementação de uma escola de formação em mobilidade, eco-condução e segurança rodoviária (parceria com o Município de Lisboa), promovendo a segurança e sustentabilidade da mobilidade, eventualmente de forma integrada com o programa 'Pela Cidade Fora' do Município, que se foca na capacitação das crianças no domínio da utilização dos sistemas de transportes	!	Criação de salas de formação permitindo um aumento da formação ministrada na CARRIS. Criação de conteúdos formativos e alargamento de novas modalidades de formação.
16	Projeto mobilidade Interna Sustentável	- Promoção de frota de VLP interna elétrica - Colocação de postos de carregamento para VE nas estações da CARRIS - Realização de diagnóstico da mobilidade dos colaboradores da empresa	✓	Aquisição de 5 veículos elétricos em 2017 e 1 veículo híbrido em 2019, para a frota de apoio. Instalados 6 postos de carregamento nas instalações da CARRIS. Contratação de AOV para 3 viaturas ligeiras Hibridas Plug-In e aquisição de 3 viaturas hibridas. Aquisição de serviços de consultoria para a elaboração de um diagnóstico e plano de ação no âmbito de um plano de mobilidade ativa e sustentável dos colaboradores da CARRIS assim como a realização de respetivo inquérito aos colaboradores da CARRIS.
17	Projeto Combate à Fraude	Construção de um departamento de fiscalização e monitorização de linhas (parceria com PM e PSP). Desenvolvimento de um sistema integrado com IMT e AT	!	Alargamento das ações de fiscalização mistas entre a CARRIS e a PM. Departamento de fiscalização iniciou adoção de ferramenta de planeamento e otimização de esforço de fiscalização desenvolvida no âmbito de uma parceria de investigação e inovação.
18	Projeto Condutor exemplar	Adoção de um programa interno de monitorização do desempenho dos tripulantes em termos de qualidade de condução, relacionamento com cliente, pontualidade e assiduidade	!	Em 2019 iniciou-se o processo de instalação de 195 equipamentos de monitorização da condução dos motoristas.
19	Projeto Edifícios Sustentáveis	Introdução de soluções de poupança/geração de energia nas instalações da CARRIS (parceria Lisboa ENOVA), procurando afirmar a contribuição da CARRIS para o programa 'Cidade Solar' a promover pelo Município	!	Substituição da iluminação da CARRIS para iluminação LED, com melhor desempenho ambiental e eficiência energética.
20	Novo sistema de gestão integrado	- Implementação de um sistema de apoio à gestão (ERP) com vista a disponibilizar informação de gestão (Balanced ScoreCard) - Divulgação regular dos indicadores de desempenho da empresa - Redesenho dos processos de controlo operacional, com vista à integração com a Plataforma Integradora da CML na componente de mobilidade, em articulação com os restantes atores municipais (DMMT, PM e EMEL) e contribuindo para o projeto Open Data Lisboa - Introdução de novas valências na sala de controlo e comando da CARRIS (parceria com a CML, PM e EMEL)	!	Realização de trabalhos de desenho de processos, com vista à implementação do novo Software de Gestão. Introdução de procedimento de divulgação de indicadores de desempenho com periodicidade mensal.

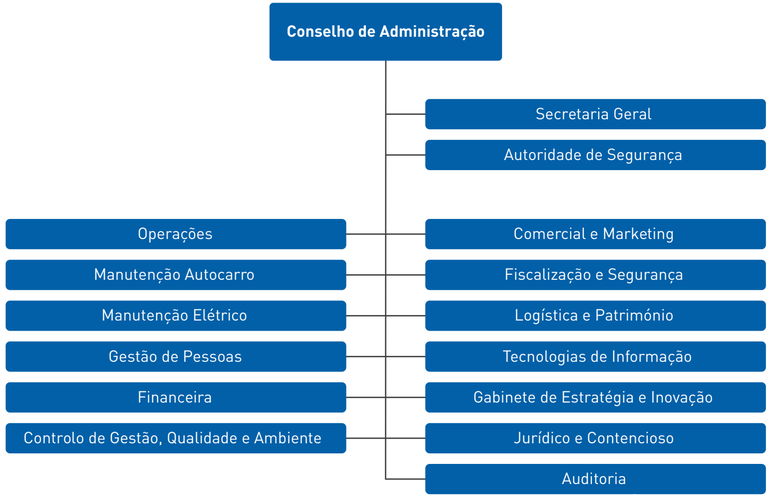


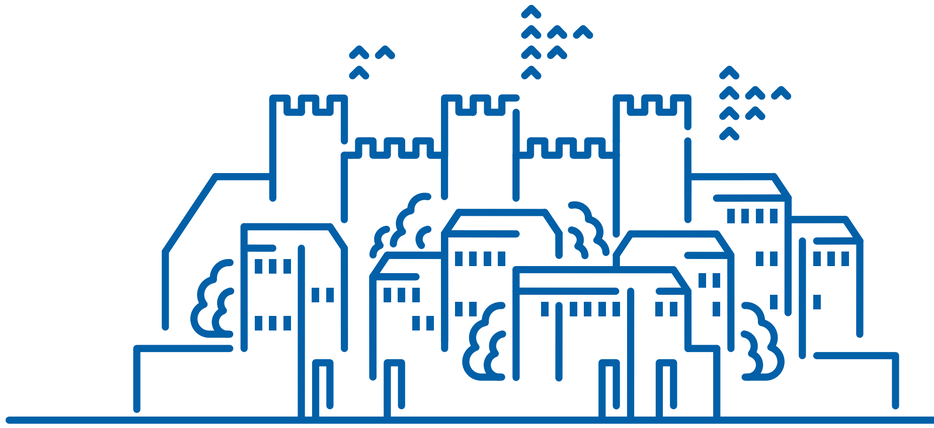
3.
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

"(...) objetivo fulcral de tornar o sistema de mobilidade urbana na cidade de Lisboa mais sustentável e eficaz."

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

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





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



4.
ATIVIDADE

"(...) reforços de Oferta por revisão de horários e prolongamento do horário de várias carreiras, a admissão de novos tripulantes e a renovação da frota."

4.1. Exploração Operacional

4.1.1. Rede

No ano de 2019, a CARRIS voltou a registar um aumento na Oferta, para o qual contribuíram:

- O prolongamento da carreira 778 ao Colégio Militar assim como o seu funcionamento aos sábados,
- O alargamento do período de funcionamento da carreira 716 (passou a funcionar no Corpo do Dia e aos sábados),
- Reativação de algumas carreiras aos sábados à tarde e domingos e feriados: 709, 732 e 770,
- Alargamento da Rede de Bairros: 22B, 34B, 37B, 41B, 43B, 44B, 58B, 70B, 73B, 76B e 79B.

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

O Modo Elétrico manteve o número de carreiras, tendo o Modo Autocarro aumentado em 11 novas carreiras de serviço público.

Tabela 3 – Rede de serviço público em 31 de dezembro de 2019

	Autocarros	Elétricos	Ascensores e Elevador	TOTAL
Nº de Carreiras	87	6	4	97
Extensão da Rede (via simples - km)	720	53		726
Comprimento Total das Carreiras (ida e volta - km)	1682	64		1746
Comprimento Médio por Carreira (ida e volta - km)	19	11		18

4.1.2. Oferta

No seguimento da tendência verificada desde 2017, os resultados obtidos em 2019 demonstram um aumento da Oferta CARRIS, medida pelo número de "veículos *km" produzidos, de 6,6% relativamente ao ano de 2018.

Estes resultados positivos e o aumento constante nos últimos anos devem-se a várias medidas em curso, destacando-se a reativação de várias carreiras aos sábados à tarde e domingos e feriados, reforços de Oferta por revisão de horários e prolongamento do horário de várias carreiras, a admissão de novos tripulantes e a renovação da frota.

Os resultados do indicador Lugares *Km decorrem do indicador Veículos*km bem como das diferentes tipologias de frota utilizada, no serviço público.

Tabela 4 – Indicadores da Oferta

	Veículos * km (10^3) SP				Lugares * km (10^6)			
	2018	2019	Var. Abs.	Var. %	2018	2019	Var. Abs.	Var. %
Autocarros	29 140	30 924	1 784	6,1	2 077	2131	54	2,6
Elétricos + Ascensores + Elevadores	1 731	1 979	248	14,3	123	138	16	12,7
TOTAL	**30 871**	**32 903**	**2 031**	**6,6**	**2 200**	**2 269**	**69**	**3,2**



4.2. Qualidade do Serviço

4.2.1. Velocidade Média de Exploração

A velocidade média de exploração na rede da CARRIS registou um ligeiro decréscimo relativamente ao ano anterior. O aumento do congestionamento do tráfego, resultante do acréscimo do número de automóveis na cidade, as interrupções de ordem diversa (provas desportivas, manifestações, entre outras) e o estacionamento indevido e motivos externos à responsabilidade da empresa, são as principais causas para os resultados obtidos neste indicador.

Tabela 5 – Velocidade Média de Exploração (Km/h)

	2018	2019	Var (%)
Autocarros	14,29	14,23	-0,4
Elétricos	9,07	9,25	2,1
TOTAL	**13,85**	**13,79**	**-0,4** (1)

(1) A velocidade média de exploração global não inclui dados da exploração dos Ascensores e Elevador.

Em 2019, dando continuidade às medidas iniciadas em 2017 para melhorar o funcionamento da rede, a Central de Comando de Tráfego da CARRIS manteve a presença diária de um elemento da Polícia Municipal e um elemento da EMEL, que em parceria com o serviço de "Vigilantes", efetuam a fiscalização de corredores BUS e o controlo do estacionamento irregular em paragens ou em locais de maior dificuldade de circulação do transporte público. Estas medidas, e o reforço das equipas no terreno, conduziram à efetivação de cerca de 3.584 autuações (+12% relativamente a 2018) e promoveram a remoção por reboque de 106 viaturas estacionadas indevidamente (+31 que em 2018), registando assim um agravamento da situação relativamente a 2018. É assim premente promover uma maior articulação entre as diferentes entidades intervenientes, sejam gestoras ou fiscalizadoras da utilização da via pública, bem como do civismo das pessoas na utilização dos veículos.
O número de interrupções de circulação de autocarros e de elétricos diminuiu em -8,5%, relativamente ao ano anterior, devido a veículos mal estacionados, em resultado da referida articulação com a PM e EMEL e o reforço da fiscalização técnica no terreno, que permitiu aumentar a eficácia das ações.





Foram assim registadas menos ocorrências e menos tempo de interrupção, o que corresponde a 1.273 ocorrências com 743 horas de interrupção de circulação e afetando 1.433 veículos.

Tabela 6 – Ocorrências

	2018	2019	Var.	
			Abs.	%
Ocorrências	1391	1273	-118	-8,5
Horas de Interrupção	803	743	-60	-7,5
Veículos Imobilizados	1561	1433	-128	-8,2
Nº de arruamentos c/interrupção por mau estacionamento	171	168	-3	-1,8

4.2.2. Taxa de Ocupação

O indicador Taxa de Ocupação relaciona a Procura, medida em "Passageiros*km", com a Oferta, medida em "Lugares*km". Em 2019, em virtude do aumento da Procura registado ser superior ao da Oferta, a Taxa de Ocupação regista um aumento de 5,8%, sendo este valor um reflexo da maior utilização dos Transportes Públicos, potenciado pela implementação do novo Sistema Tarifário, a partir de abril.

Tabela 7 – Taxa de ocupação

	2018	2019	Var(%)
Autocarros	20,12	21,33	6,0
Elétricos, Ascensores e Elevador	25,37	25,83	1,8
TOTAL	**20,42**	**21,60**	**5,8**

4.2.3. Taxa de Acidentes

No global, o número de Acidentes de Exploração ocorridos em 2019 (1.643) foi superior ao verificado no ano anterior (1.386), tendo-se constatado um aumento de 18,5% na quantidade de acidentes. O modo autocarro viu agravada a respetiva quantidade de acidentes em 21,5%, tendo o modo elétrico registado uma ligeira redução em -2,3%.

Tabela 8 – Sinistralidade - Acidentes de Exploração

Acidentes de Exploração (n.º)	2018	2019	Var.	
			Abs.	%
Modo Autocarro	1215	1476	261	21,5
Modo Elétrico	171	167	-4	-2,3
TOTAL	**1386**	**1643**	**257**	**18,5**

No que respeita à Taxa de Acidentes de Exploração global, registou-se um aumento na ordem dos 4,7 p.p.. Por modo, verificou-se um aumento de 5,4 p.p. no modo autocarro e uma redução de 12,0 p.p. no modo elétrico.

Tabela 9 – Sinistralidade – Taxa de Acidentes de Exploração

Taxa de Acidentes de Exploração *	2018	2019	Var.
Modo Autocarro	41,47	46,82	5,4 p.p.
Modo Elétrico	89,10	77,09	-12,0 p.p.
TOTAL	**44,04**	**48,77**	**4,7 p.p.**

* Acidentes por milhão de Vkm (Serviço Total)

4. ATIVIDADE

Para o aumento verificado na sinistralidade rodoviária, tem vindo a contribuir o aumento da circulação automóvel na cidade, com reflexo negativo para a operação, originando um aumento da quantidade e frequência dos congestionamentos e, consequentemente, da probabilidade de pequenos abalroamentos e quedas de clientes, em resultado de travagens bruscas provocadas por manobras inadvertidas por parte de veículos terceiros.
Apesar da sinistralidade elevada, os danos pessoais para os clientes, tripulantes e restantes utilizadores da via não foram significativos, nem muito graves, não tendo sido registada qualquer vítima mortal. Dos 1643 acidentes registados, apenas 21 corresponderam a atropelamentos, o que face ao tráfego pedonal existente, resulta num resultado considerado positivo. Do ponto de vista dos feridos, registou-se em 2019 um total de 168 sinistrados, o que corresponde a cerca de 0,1 ferido por acidente. Este aspeto confirma que a maioria da sinistralidade da CARRIS é relacionada com pequenos toques, seguida de quedas de passageiros.

Apesar do aumento verificado na Taxa de Acidentes global (+18,5%), tendo em consideração que, ainda assim, representa uma das melhores taxas de acidente das empresas congéneres europeias, para a manutenção deste nível de acidentalidade, comparativamente ainda baixo e com vista à melhoria contínua da condução segura e económica, a CARRIS investe permanentemente na formação e na sensibilização dos seus tripulantes.
Nesse sentido, o cumprimento dos Planos Anuais de Formação, bem como a concretização de ações de sensibilização nas próprias estações, ministradas pelo pessoal de enquadramento (Inspetores de Tráfego), têm sido fundamentais para a manutenção dos valores dos indicadores associados à acidentalidade, quando comparado com empresas congéneres, apesar do agravamento verificado em 2019.

Por outro lado, a CARRIS decidiu desenvolver um "Sistema de Gestão de Segurança Rodoviária" (SGSR), sendo objetivo a respetiva certificação pela norma NP ISO 39001:2017. Com o desenvolvimento e implementação deste projeto, tendo em consideração a melhoria contínua dos indicadores, a CARRIS espera reduzir a sua acidentalidade rodoviária, de forma sustentada e progressiva.



Ao longo do ano de 2019 continuaram a ser realizadas ações de formação contínua de Tripulantes, no âmbito do CAM – Certificado de Aptidão para Motorista - e ações de reciclagem em "Técnicas de Condução e Prevenção de Acidentes", envolvendo os Tripulantes com maior número de acidentes, assim como os que se encontraram em situação de ausência por doença por mais de seis meses, ou que tiveram de conduzir outras marcas/modelos de autocarros, designadamente, nos casos de mudança de estação e igualmente devido à receção de nova frota, em curso, dando especial enfoque aos princípios de condução defensiva, cómoda e segura.

De forma a incentivar um melhor desempenho por parte dos Tripulantes foi, desde 2017, restabelecido o pagamento do prémio de condução defensiva, atribuído em função do número de horas de condução sem acidentes, promovendo um reconhecimento aos Tripulantes que no exercício das suas funções contribuem para a redução da taxa de acidentes.

Do mesmo modo, o reforço esperado nas ações de formação contínua, em contexto de trabalho, efetuadas por Inspetores de Tráfego junto dos Tripulantes, deverá conduzir a uma progressiva redução da Taxa de Acidentes de Exploração, à medida que tais ações sejam incrementadas.



4.2.4. Taxa de Cumprimento de Serviço

A taxa de cumprimento de serviço apresentou melhorias em 2019, face a 2018, quer em termos de veículos*Km, quer em veículos*Hora, resultado do esforço da empresa na realização da oferta programada, para o qual contribuiu o processo de admissões, focado na contratação de Tripulantes, no sentido de diminuir a escassez de recursos humanos que se tem verificado nos últimos anos e do reforço da frota, decorrente das aquisições realizadas em 2018 e em 2019.

Tabela 10 – Taxa de Cumprimento

	2018	2019	Var
Taxa de cumprimento (VeicXkm)	97,07%	98,14%	1,1 p.p.
Taxa de cumprimento (VeicXhr)	98,87%	99,72%	0,8 p.p.

Foi assim possível melhorar em 1,1 p.p. a taxa de cumprimento de serviço, em veic.km, face ao período homólogo, representando uma melhoria da qualidade do serviço atingindo um valor significativamente superior ao mínimo admissível no Contrato de Concessão celebrado com a CML.

4.3. Atividade Comercial

4.3.1. Enquadramento

Este foi um ano de consolidação dos objetivos comerciais e de comunicação, definidos de acordo com os objetivos estratégicos da empresa. Manteve-se o foco no cliente, desenvolvendo estratégias para uma melhoria efetiva do serviço prestado, e foram criados mecanismos para que o cliente possa percecionar e conhecer estas melhorias.

As novas medidas tarifárias permitiram aos clientes frequentes, uma utilização dos transportes mais prática e simplificada, com maior abrangência, estendendo-se a todos os concelhos da área metropolitana de Lisboa. Também para os clientes ocasionais, foram encontradas soluções tarifárias inovadoras.

No âmbito da sustentabilidade, a aposta foi clara, com a continuidade da aquisição de novos autocarros e realização de parcerias com o objetivo de implementar projetos-piloto inovadores e iniciativas que promoveram de forma ativa o equilíbrio ambiental e sustentável

4.3.2. Atividade desenvolvida

No ano de 2019 houve uma clara aposta na informação e serviço ao cliente, de onde se destacam os seguintes momentos de comunicação mais significativos:

- Alteração tarifária: presente na frota, nas lojas e nos canais digitais, foi reforçada por ações de rua para prestar um esclarecimento mais eficaz e atempado ao cliente;
- Novo centro de atendimento ao cliente, com horário alargado;
- Diversos projetos-piloto na área da inovação e da sustentabilidade;
- Das melhorias mais significativas de serviço, incluindo as ações de ativação das novas carreiras de bairro, em estreita articulação com as diferentes Juntas de Freguesia;
- No sentido de informar e melhor interagir com o cliente CARRIS, houve um investimento no desenvolvimento da comunicação nas redes sociais. Deste, resultou um crescimento orgânico dos seguidores das contas CARRIS em cerca de 39%. Destaca-se também um aumento substancial no grau de interação entre a marca e os seguidores destas contas.

Para incentivar o uso dos transportes públicos foi lançado, em 2019, o Programa de Apoio à Redução Tarifária (PART). Trata-se de uma medida que se concretiza num apoio financeiro às autoridades de transportes nomeadamente à Área Metropolitana de Lisboa (AML). A utilização deste apoio será repartida da seguinte forma: pelo menos 60% do financiamento será aplicado na redução tarifária dos passes sociais; os restantes 40% serão utilizados para melhorar e aumentar a oferta ou criar melhores condições no acesso à rede de transportes coletivos.

Em abril de 2019, entrou em vigor a maior alteração tarifária dos últimos anos, um tarifário simplificado com preços significativamente mais baixos e que permite viajar nos 18 municípios da AML, destacando-se o seguinte:

- O passe Navegante Metropolitano permite viajar em toda a área Metropolitana e os 18 passes Navegante Municipal permitem viajar dentro do limite geográfico do Município selecionado;
- As modalidades de desconto mantiveram-se para estudantes, 3ª idade, Reformados Pensionistas e agregados familiares com rendimentos reduzidos;
- A gratuitidade criança (até fazer 13 anos) foi alargada a toda a área Metropolitana de Lisboa com o Passe Navegante 12;
- Foram criados os passes Navegante Família Municipal e Metropolitano, em agosto de 2019, permitindo a todo o agregado familiar viajar por um preço único e mais vantajoso.

4.3.3. Procura

O período em análise caracterizou-se como um ano de recuperação da perda de procura acumulada registada ao longo dos últimos sete anos, superando mesmo os resultados de 2012.

No total do ano foram transportados 139.496 mil passageiros com título válido, mais 13.812 mil passageiros relativamente a 2018, correspondendo a mais 11%. Apesar de no 1ºtrimestre se ter registado um crescimento de 5%, a implementação do novo tarifário, em abril, contribuiu de forma expressiva para que nos últimos nove meses do ano o crescimento disparasse para mais 13%.

Os passes foram os títulos de transporte mais utilizados, com acréscimo de 15%. Contrariamente aos passageiros com títulos ocasionais, que decresceram 6,5%, resultado de transferências para passes agora com preços mais compensadores.

Tabela 11 – Passageiros – Validações

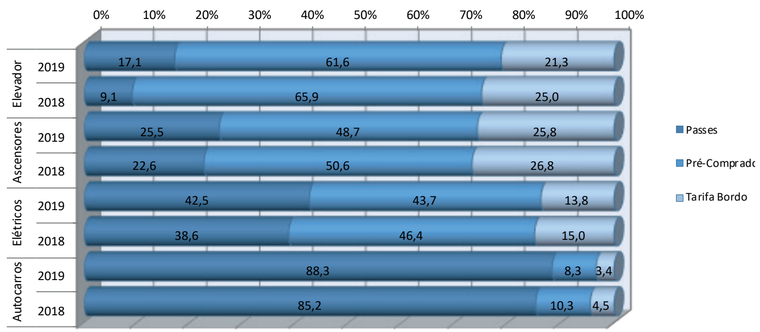
(milhares de passageiros)

Passageiros - Validações	2018	2019	Var (%)
Títulos ocasionais	24 690	23 072	-6,5
Passes	100 994	116 424	15,3
Total transportados com Título Válido	**125 684**	**139 496**	**11,0**

A utilização de títulos de transporte mensais (passes) representou mais de 80% das validações. Em termos de distribuição da procura, o segmento de passes continua a ter maior expressão no modo Autocarro, sendo os títulos ocasionais os que têm maior peso nos restantes modos.

Os utilizadores de tarifa de Bordo nos Ascensores e Elevador de Santa Justa representam mais de 20%.

Gráfico 1 – Estrutura da Procura/Modo[2]



[2] Considerados, também, os passageiros com título gratuito.

4.3.4. Receitas Tarifárias

No âmbito do novo sistema tarifário com redução de preços, desde abril de 2019, o Regulamento nº 278-A/2019 veio definir as regras gerais, nomeadamente de atribuição da compensação financeira no âmbito dos títulos de transporte visados pelo Programa de Apoio à Redução do Tarifário dos Transportes Públicos (PART).

Neste contexto as receitas dos novos passes resultam das vendas da rede de cada operador acrescidas da quota parte das vendas dos canais Otlis, das compensações de tarifas reduzidas (4-18/sub23 e social+) e da compensação PART.

Em 2019, a receita tarifária da CARRIS com compensação, apresentou um crescimento de +4%, em relação ao ano anterior, totalizando 106,8 milhões de euros, resultado do aumento de vendas de passes no sistema e das comparticipações atribuídas no âmbito do PART.

As compensações resultam da prática das modalidades de estudante 4_18, sub23 e Social+, em que a CARRIS foi ressarcida de 2,7 M€, do subsídio pela disponibilização de títulos de transporte intermodais referente ao 1ºtrimestre e da compensação do PART relativa aos últimos nove meses de 2019, cujo montante totaliza cerca de 19,2 M€ estando a aguardar regularização de quota parte do upside.

Tabela 12 - Receita (sem IVA) por Título de Transporte

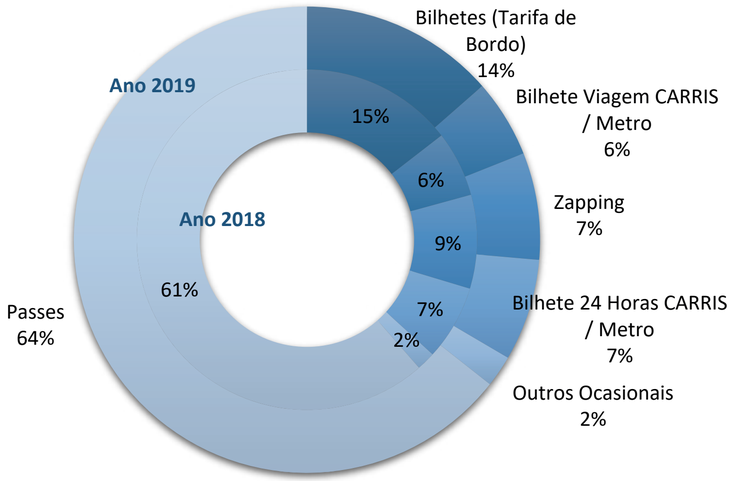
(milhares de €)

	Títulos de transporte	2018	2019	Var (%)
Receitas (sem IVA)	Títulos ocasionais	39 593	38 061	-3,9
	Passes	57 547	46 889	-18,5
	Total das receitas	**97 140**	**84 950**	**-12,5**
	Comparticipações 4-18 / sub23 / social + / interm. / PART	5 550	21 841	293,5
	Total das receitas com comparticipações	**102 690**	**106 792**	**4,0**

A receita associada aos diferentes títulos ocasionais, representa cerca de 36% da receita auferida, tendo atingido, em 2019, o valor de cerca de 38 M€, menos 1,5 milhões de euros, face a 2018, devido ao decréscimo da venda de zapping e bilhetes viagem CA/ML, resultado da migração destes utilizadores para o passe. Os títulos potencialmente turísticos, bilhetes 24h e Lisboa Card, mantiveram uma tendência de crescimento.

O gráfico seguinte ilustra o peso da receita tarifária da CARRIS por título, incluindo as comparticipações tarifárias, sendo a maior parte, 64%, proveniente das vendas de passes e 14% da venda de tarifa a bordo nos veículos.

Gráfico 2 – Receitas Acumuladas 2019



4.3.5. Receita não Tarifária

São consideradas e contabilizadas como receitas complementares associadas à atividade comercial as que incluem receitas provenientes de alugueres de veículos para eventos e filmagens, alugueres de elétricos de turismo, alugueres de espaços, receitas publicitárias, vendas do museu e proveitos com a venda de resíduos, que em 2019 assumiram um total de 1,965 milhões de euros.

Para o valor global tem maior ponderação a rentabilização da frota, através de alugueres de veículos não afetos ao serviço público, que representa 42% do total da receita complementar associada à atividade comercial, com especial destaque para os alugueres à Carristur que explora o segmento turístico e para as receitas associadas à Publicarris/MOP de exploração dos meios publicitários da empresa, que contribui em cerca de 35%.

Paralelamente, e potenciando as mais valias em termos de imagem, associação e outras, a CARRIS aposta nos serviços especiais de transporte, nomeadamente no âmbito das corridas do Maratona Clube de Portugal, no Festival NOS Alive, World Bike Tour, Super Bock Super Rock, Rock in Rio, Super Bock em Stock, Festival Iminente e no Web Summit, bem como a realização de filmagens em autocarros, elétricos, ascensores e outras instalações da CARRIS.

4.3.6. Combate à Fraude

A fraude nos transportes públicos é um fenómeno transversal, que abrange todas as idades, géneros e meios sociais, sendo particularmente complexo em sistemas abertos, como o que é operado pela CARRIS.

Ao longo de 2019, manteve-se o apoio da PSP/DIC no acompanhamento às equipas de fiscalização, nomeadamente nas zonas mais críticas, nos termos estabelecidos. No que concerne ao apoio da PSP em ações estacionadas verificou-se uma redução de 77 para 45, o que representa uma redução significativa de 41,6%, acentuando-se a tendência de redução de anos anteriores.

Em fevereiro de 2019 iniciou-se uma parceria de apoio da Polícia Municipal às equipas de fiscalização da CARRIS, distribuída em duas vertentes:

- Apoio diário às equipas – 4 equipas/dia;
- Apoio em ações da Rede da Madrugada e em ações estacionadas.

O apoio diário possibilitou um melhor planeamento e maior visibilidade das equipas de fiscalização, com realização de mini ações estacionadas com durabilidade menor e maior mobilidade, com excelentes resultados e forte redução de acidentes de trabalho resultantes de agressões.

O apoio em ações estacionadas permitiu a realização de mais 9 ações deste género, e ainda, em complemento ao apoio dado pela PSP, permitiu, também, a realização de 13 ações de fiscalização nas carreiras da "Rede da Madrugada".

Durante o ano de 2019 foram fiscalizados cerca de 1,840 milhões de passageiros, correspondendo a um acréscimo de cerca de 9%, face ao período homólogo, mantendo-se a tendência de crescimento identificada nos anos anteriores. Concomitantemente, também se verificou um acréscimo de 4,7% nas contraordenações, objeto de autuação, correspondendo a mais de 25.200 situações.

Importa, ainda, salientar que a competência para a instauração e instrução dos processos de contraordenação, relativos ao tipo de infrações, bem como a decisão de aplicação das respetivas coimas, não se encontra atribuída aos operadores de transporte, mas, e nos termos da Lei nº 28/2006 de 4 de julho, com a redação dada pela Lei nº 83-C/2013 de 31 de dezembro, à Autoridade Tributária e Aduaneira (AT).

Com a publicação do Decreto-Lei nº 117/2017, de 12 de setembro e da Portaria nº 37/2018, de 29 de janeiro, ao definir novas regras para a fiscalização e a possibilidade de pagamento voluntário das coimas nos operadores verificou-se um acréscimo na recuperação de receita das coimas relativas a Autos emitidos em 2019 pagas na CARRIS, representando 14% do total de Autos emitidos.

No entanto, é expectável que o maior efeito, quer ao nível da dissuasão da fraude, bem como, o acréscimo na recuperação de receita das coimas, ocorra após a concretização e operacionalização da cobrança coerciva a efetuar num futuro próximo pela Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), uma vez que não foi implementado o processo de comunicação e envio dos Autos de Noticia, via IMT, I.P., através de plataforma informática (webservice), à entidade responsável pela cobrança.



4.3.7. Feedback do cliente

Conforme prática recorrente, foi realizado o Inquérito de Satisfação ao Cliente com vista a identificar a perceção global adquirida pelos clientes do serviço prestado, tendo obtido, em 2019, um índice de satisfação de cliente (ISC) de 6,86 pontos (numa escala de 1 a 10), indicador que tem merecido monitorização estreita pela CARRIS.

Importa salientar que, em 2019, 32,3% dos inquiridos apresenta um índice de satisfação de 8, 9 ou 10 pontos e ainda que cerca de 50% dos Clientes CARRIS apresenta índices de satisfação moderados na ordem dos 6 e 7 pontos (numa escala de 1 a 10). Do ponto de vista dos critérios de qualidade, a maioria dos mesmos sofreu um aumento, relativamente ao ano transato.

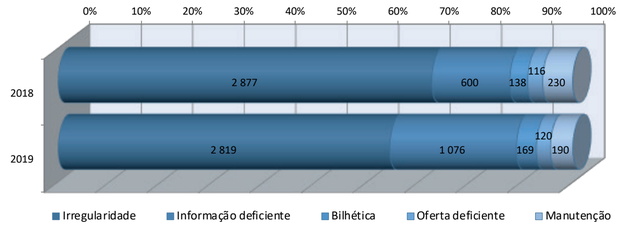
Relativamente às comunicações do cliente, em 2019 foram recebidas 10.692, representando um aumento de 10% face a 2018, distribuídas pelos seguintes assuntos:

Tabela 13 – Tipologia de processos | Comunicações do cliente

	2018	2019	Var (%)
Reclamações de serviço	4 270	4 754	11,3
Queixas de Pessoal	1 413	1 463	3,5
Pedidos e Sugestões	3 897	4 274	9,7
Elogio a Pessoal e Serviço	128	201	57,0
TOTAL	**9 708**	**10 692**	**10,1**

De referir que, o principal aumento verificou-se ao nível dos Elogios, tanto relativos a pessoal como ao serviço prestado, que representou um aumento de 57% dos processos. As reclamações de serviço sofreram um acréscimo na ordem dos 11%, sendo os principais motivos apresentados no gráfico seguinte:

Gráfico 3 – Principais motivos de reclamações de serviço



O grande peso nas reclamações mantém-se relacionado com questões de irregularidade de serviço, apesar de ter sofrido um decréscimo em relação ao ano passado, muito relacionado com o congestionamento na cidade de Lisboa.

Para além disso, verifica-se que os assuntos relacionados com informação deficiente, aumentaram em relação ao ano transato, fator relacionado com o aumento de novas tecnologias implementadas, nomeadamente APP CARRIS e WI-FI, que no início apresentaram alguns constrangimentos, contudo as mesmas encontram-se em desenvolvimento permanente com o foco na melhoria contínua, de forma a ajustá-las às necessidades dos utilizadores.

No que respeita ao tempo médio de respostas a clientes, em 2019, foi alcançada uma redução significativa, atingindo a média de 4,7 dias úteis, demonstrativo das alterações introduzidas nos processos de resposta implementados.

O ano de 2019 foi, também, marcado pelo lançamento do novo centro de atendimento ao cliente CARRIS, inserido num dos pilares estratégicos da CARRIS: Promover um serviço focado no cliente. A implementação de um novo modelo de atendimento ao cliente (que permite inclusive as interações através das Redes Sociais) promove o aumento das interações com os clientes, e conta com uma equipa especializada exclusivamente dedicada a dar apoio e responder às questões e dúvidas dos clientes, através de telefone e das redes sociais, com um horário de atendimento mais alargado, das 8h às 20h, nos dias úteis.

Com foco no reposicionamento conceptual do canal de atendimento escrito e telefónico, é objetivo da empresa que este passe a assumir um papel importante e determinante na gestão da relação com o cliente. Com esta aposta, pretende-se profissionalizar o atendimento ao cliente, obtendo uma melhor gestão e interação com o cliente e integrar todas as informações na gestão diária das várias áreas da empresa e, consequentemente, em ações de melhoria contínua.

Neste primeiro ano registaram-se cerca de 36.160 chamadas telefónicas, com um tempo médio de espera de 19 segundos.

4.3.8. Rede de Vendas

A 31 de dezembro de 2019, a rede de vendas da CARRIS era composta da seguinte forma:

Tabela 14 –Composição da Rede de Vendas

	2018	2019
Espaços Cliente Carris	2	3
Quiosques mob Carris	4	4
Pontos mob Carris	88	87
Agentes Payshop	272	272
Estações CTT	54	54
TOTAL	**420**	**420**

De uma forma global o número de postos da rede de vendas manteve-se inalterado, embora seja de referir o crescimento da rede de vendas própria, que há muitos anos se mantinha inalterada, com o lançamento de uma nova loja em 2019. Esta aposta teve impacto não apenas ao nível da expansão da rede, mas também na aposta da melhoria de funções de atendimento ao cliente e na garantia de eficácia do próprio serviço de vendas.

A dispersão de pontos, que permite garantir a cobertura da área geográfica abrangida pelas carreiras de serviço que a empresa opera, foi realizada mediante as redes Payshop/CTT, rede Pagaqui (OTLIS), Portal OTLIS e Multibanco (máquinas ATM's), promovendo acessibilidade na aquisição dos títulos de transporte.

Este foi um ano de grande aposta e evolução em que a CARRIS se apresentou fortemente empenhada na inovação e em melhorar continuamente, a todos os níveis, o serviço que presta aos seus clientes.

Ao nível das 7 Lojas CARRIS (3 espaços cliente e 4 quiosques Mob) importa realçar que:

- Foram atendidos um total de 128.251 clientes na loja do Arco Cego, 86.737 clientes na loja de Santo Amaro e 3.802 clientes na loja do Saldanha (abertura em agosto);
- Em termos de produção de cartões, em 2019 foram gerados cerca de 46.134 cartões Lisboa VIVA por pedidos da CARRIS, sendo que 18.058 foram referentes a pedidosem prazo normal (10 dias) e 25.613 urgentes (24 horas);
- Em agosto de 2019 foi inaugurada uma nova loja CARRIS na nova loja de Cidadãodo Saldanha, inaugurada também nesta data. Trata-se de uma experiência de loja diferente e que permite conciliar aspetos de conveniência e proximidade entre diversos serviços públicos CARRIS.
- Também em agosto de 2019 foi implementado nas lojas um sistema de senhas automático que permite controlar todo o percurso do cliente em loja, monitorizar tempos de atendimento de serviços específicos e permite ainda a criação de um canal de serviço lúdico e informativo para as zonas de espera das lojas;
- Em dezembro de 2019 foi inaugurado um novo serviço disponível em lojas CARRIS, denominado "Passe em 15 minutos", disponível para todos os perfis de clientes do cartão Lisboa VIVA que funciona através da leitura do cartão de cidadão, onde o sistema identifica todos os dados necessários à produção do cartão do passe, incluindo a fotografia, sem requerer o preenchimento de qualquer formulário adicional.

4.4. Segurança de Exploração (Safety)

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

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

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

- Contactos com as entidades externas de supervisão da segurança, designadamente, Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT, I.P.) para definição das matérias a comunicar a estas entidades;
- Acompanhamento da atividade operacional dos modos Autocarro e Elétrico, verificando a existência de eventuais incidentes ou acidentes, analisando-os para que sejam identificadas eventuais ações de melhoria que contribuam para um sistema cada vez mais seguro, bem como sobre a forma como as normas e regulamentos em vigor são cumpridos;
- Elaboração, do plano anual de segurança para 2019 de acordo com os requisitos estabelecidos pelo IMT bem como os respetivos indicadores de controlo. Para o efeito, foram identificados os riscos associados à atividade, as possíveis causas dos mesmos, as potenciais consequências e a forma de mitigação das mesmas;
- Articulação com as forças de segurança, em particular com a PSP, a proteção em eventos especiais e intervenções excecionais, no âmbito da exploração, bem como a articulação com as mesmas entidades, no que se refere à adoção de medidas de dissuasão em determinadas zonas da cidade e em determinados horários/viagens, em que tal se justifique, do ponto de vista da segurança da exploração, em particular, dos Clientes, dos Tripulantes e do Material Circulante;
- Redução do risco de ocorrência de incêndios com origem nos compartimentos dos motores dos autocarros, através da instalação de um sistema de deteção automática de incêndios e de extinção manual remota, em 44 autocarros mais antigos da frota. Esta instalação, considerada um projeto piloto, será estendida à totalidade da frota, caso se confirmem as vantagens esperadas, em particular na redução dos danos causados e, fundamentalmente, na redução acentuada do risco para os passageiros.



4.5. Frota de Serviço Público

4.5.1. Situação Geral

No decorrer do ano de 2019, a CARRIS prosseguiu os processos de aquisição de veículos para a sua frota.

A idade média da frota de autocarros até 2018 aumentou consecutivamente, dos 6,3 anos no final de 2009 para 13,24 no final de 2018. No sentido de reverter esta situação, ainda em 2017, foram lançados concursos públicos para aquisição de 217 novos autocarros, com recurso a tecnologias mais limpas e amigas do ambiente, iniciando-se a sua chegada e colocação em serviço a partir de dezembro de 2018, pelo que a idade média da frota em 2019 já decresceu para os 10,2 anos.

Foram disponibilizados pelos diferentes fornecedores, no final de 2019, 191 autocarros (40 articulados, 109 standards, 37 médios e 5 elétricos), tendo os primeiros oito entrado em operação em dezembro de 2018.

Até 2023 serão adquiridos mais 203 veículos, por forma a perfazer um total de 420 autocarros novos, permitindo oferecer ao cliente uma frota de maior dimensão, com maior conforto, mais fiável, e com menos impacto ambiental para a cidade.

No sentido de incrementar a eficiência energética nos transportes urbanos públicos no País, foram lançados Avisos pelo programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (POSEUR), aos quais a CARRIS se candidatou com objetivo de ver o seu investimento na nova frota co-financiado, no que se refere à aquisição de 180 autocarros (dos quais 165 movidos a GNC e 15 elétricos), tendo obtido aprovação no decorrer do ano de 2017.

No que respeita à frota de elétricos, não se verificaram alterações, estando, no entanto, prevista a aquisição de novas viaturas para complementar a frota, de forma a ser possível prosseguir a expansão da rede de elétricos iniciada em 2018.

Tabela 15 – Frota de Serviço Público

Ano	31.12.2018	31.12.2019
Autocarros	608	706
Standard *	463	527
Minis	33	32
Médios	21	57
Articulados	91	90
Elétricos	48	48
Remodelados	38	38
Articulados	10	10
Ascensores + Elevador	8	8
Total	**664**	**762**

* Inclui os 5 autocarros standard elétricos

NOTA: Não estão consideradas 3 viaturas alocadas ao serviço especial de transporte de Passageiros com Mobilidade Reduzida

No final do ano de 2019 encontravam-se ao serviço 706 autocarros.

4.5.2. Manutenção da Frota de Autocarros

Em 2019 registou-se um reforço na manutenção quer no modo autocarro, quer no modo elétrico. Foram concluídas 17 Grandes Reparações de Carroçarias de autocarros, tendo sido revisto o plano plurianual de grandes reparações de autocarros, com reflexo nos próximos anos em que se prevê a retoma na renovação de frota de autocarros.

A suspensão da renovação da frota, com o consequente envelhecimento da mesma, obrigou a um maior esforço, na manutenção dos veículos existentes, acabando por se refletir nos custos de manutenção.

Tabela 16 – Custos de Manutenção da Frota de Autocarros

	2018	2019	Var.	
			Abs.	%
Custo de Manutenção do Modo Autocarro (€)	11 157 272	12 683 233	1 525 961	13,68

4.5.3. Frota de Carros Elétricos

A CARRIS prosseguiu, em 2019, o Plano de Reparações Comerciais dos Carros Elétricos tendo sido reparados 10 Elétricos Remodelados e 1 Articulado.

Foi ainda iniciada a recuperação de 1 carro elétrico da Série 700 e efetuadas as Reparações Intermédias dos Ascensores da Bica e do Lavra.

Tabela 17 – Custos de Manutenção do Modo Elétrico

	2018	2019	Var.	
			Abs.	%
Custo de Manutenção da Frota de Elétricos/ Ascensores/Elevador(€)	2 602 821	2 703 301	100 480	3,86
Custo de Manutenção das Infraestruturas do Modo Elétrico(€)	1 087 578	1 166 548	78 970	7,26

4.6. Infraestruturas de Tração Elétrica

4.6.1. Colaboração com Entidades Externas

Na sequência dos projetos desenvolvidos pela Câmara Municipal de Lisboa (CML) em obras de requalificação urbana, quer em anos anteriores quer no ano em curso, foram celebradas parcerias ao nível da renovação, expansão ou transformação das infraestruturas do modo elétrico existentes, fossem elas de via-férrea, rede aérea, cabos subterrâneos ou comandos automatizados de agulhas de via. Estas obras, das quais se destaca pela sua importância, a Rua Bartolomeu Dias, a Calçada da Boa Hora e a Rua Maria Andrade, traduzem-se numa melhoria do serviço existente.

Em parceria com a ATL foram efetuados trabalhos de reformulação da via-férrea e da rede aérea na Calçada da Ajuda, no âmbito dos trabalhos do Palácio da Ajuda. Foram ainda elaborados, em colaboração com a CML, projetos de execução e planos de viabilidade para vários arruamentos, nomeadamente a Praça Luis de Camões, Rua de S Pedro de Alcântara, Rua de S António à Sé, Rua Augusto Rosa, Rua do Limoeiro (Projeto da Cerca Moura) e Reformulação da Baixa.

4.6.2. Energia e Rede aérea

Durante o ano de 2019 foram substituídos 855 m de fio de contacto, no âmbito da renovação da infraestrutura da rede aérea. Mantiveram-se os padrões de qualidade do serviço, traduzidos pela disponibilidade da rede aérea, cujo valor atingiu cerca de 100%.

4.6.3. Via-férrea

Durante o ano de 2019, para além dos trabalhos desenvolvidos em colaboração com Entidades Externas, no âmbito das obras da CML, foram executadas regularmente as ações de manutenção da via, com limpeza dos carris e lavagem/lubrificação de todos os aparelhos de via, garantindo assim as condições de segurança para circulação dos elétricos.

No que se refere à conservação da via-férrea e seus aparelhos, foram efetuadas as seguintes intervenções, entre outras:

- Renovação de linha – 239,25 m
- Limpeza de agulhas – 5.332 un
- Lubrificação de agulhas – 13.294 un
- Afinação de agulhas – 832 un
- Reparação de agulhas – 39 un
- Limpeza de sumidouros e caixas de visita – 741 un
- Limpeza de canal do carril – 684,50 km
- Reparação de juntas de carril (calos) – 761 un
- Reperfilagem de carril com soldadura/limagem – 116 m

Estas ações contribuíram para a manutenção das condições de operacionalidade e de segurança e para o prolongamento da vida útil dos equipamentos desta infraestrutura.

Mantiveram-se os padrões de qualidade do serviço, traduzidos pela disponibilidade da via-férrea, cujo valor atingiu cerca de 100%.

4.7. Museu da CARRIS

O Museu da CARRIS, inaugurado a 12 de janeiro de 1999, visa preservar o valioso acervo da empresa e divulgar o seu papel, integrante e imprescindível, no desenvolvimento da cidade de Lisboa. Tem vindo, cada vez mais, a marcar presença no panorama museológico nacional, e em especial municipal, nomeadamente desde que a CARRIS integra o universo das entidades locais, através de uma viagem emocionante no tempo, contando histórias do quotidiano de um povo, que ficam retidas na memória da cidade e dos veículos da CARRIS.

Em 2019 reforçou-se 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.

Este ano foi marcado pela comemoração dos 20 anos do Museu da CARRIS, oferecendo à cidade um programa rico de iniciativas e atividades. Nesse âmbito realizou, em Janeiro, uma exposição temporária intitulada "Ofícios da Companhia" e diversas oficinas e visitas, algumas com desconto ou gratuitas, enquadradas na temática da exposição. Em Setembro, inaugurou uma exposição de mupis "Frente e Verso – mais de 100 anos com Lisboa", em parceria com a CML e a JCDecaux, mostrando através do seu arquivo fotográfico momentos-chave no desenvolvimento da empresa. Com estes dois momentos expositivos o Museu proporcionou novas perspetivas da história da CARRIS e do seu espólio museológico.

4. ATIVIDADE

O Museu da CARRIS continua a apostar na programação do Serviço Educativo para os vários públicos – crianças, jovens, escolas, famílias, séniores e pessoas com necessidades específicas, procurando consciencializar o público para a existência da coleção e do património da CARRIS, bem como a sua importância na evolução da morfologia da cidade, do desenvolvimento tecnológico e sua história. Uma das propostas de 2019 foi a Visita-Encenada, novo produto do programa permanente, que se tem revelado um sucesso junto dos visitantes e a nova festa de aniversário para pré-adolescentes – Escape Room. O Serviço Educativo cresceu 30,93% relativamente ao ano anterior.

Em termos globais, no ano de 2019, continuou a registar um aumento da procura, tendo esta permitido melhorar as suas receitas de bilheteira em 13%, quando comparadas com as do ano transato, que tinha sido até então o ano com receitas mais elevadas. O Museu foi também palco de muitos eventos corporate, congressos, feiras, filmagens, entre outras, que permitiram um alargamento da sua projeção a outros públicos, contribuindo para o aumento da receita global.

Importa ainda destacar que durante o ano de 2019 o Museu da CARRIS organizou novamente um desfile de elétricos, o qual, assinalando o 20.º aniversário do Museu da Carris, teve a novidade de contar com a presença não só dos 8 elétricos que integram o espólio do Museu, mas também de mais dois autocarros antigos, os tão conhecidos autocarros verdes de dois andares importados a partir da década de quarenta. Adicionalmente, contou ainda com o recentemente restaurado autocarro laranja nº1001 de 1975. Esta iniciativa foi igualmente assinalada no âmbito da Semana da Mobilidade.





5.
Recursos Humanos

"(...)foco a prestação de um serviço público de transporte coletivo com níveis elevados de qualidade, procurando, assim, satisfazer as necessidades dos clientes."

5. RECURSOS HUMANOS

Em alinhamento com a visão e a estratégia da CML, foi definido um conjunto de políticas, ao nível dos recursos humanos, que uma vez implementadas, em 2019, contribuíram para o alcance dos objetivos empresariais, tendo como foco a prestação de um serviço público de transporte coletivo com níveis elevados de qualidade, procurando, assim, satisfazer as necessidades dos clientes.

Nesse sentido, a gestão dos recursos humanos da CARRIS, no ano em análise, focou-se nos pilares estratégicos da empresa, procurando garantir o desenvolvimento dos processos necessários ao recrutamento de efetivos, incrementando programas de formação e desenvolvimento, garantindo a gestão do conhecimento, bem como otimizando a utilização de ferramentas que concorram para a redução do absentismo.

O recrutamento de 197 tripulantes, 10 quadros superiores e 6 oficinais, foi possível de realizar, em termos legais, com base no estatuído no Artigo 157.º (Contratação de trabalhadores por pessoas coletivas de direito público e empresas do setor público empresarial) do Decreto-Lei de Execução Orçamental (DLEO), Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho, pois este processo foi suportado no Plano de Atividades e Orçamento, da CARRIS, para 2019.

Foram ainda identificados, em termos de reconversão profissional, 23 trabalhadores, que, tal como no ano transato, na sua maioria, eram tripulantes inaptos definitivos, em termos clínicos, para o desempenho das suas funções. Assim, foi possível proceder à reconversão destes trabalhadores, para as categorias respeitantes às funções que já se encontravam a desempenhar no ano em análise.

Em 2019, a CARRIS desenvolveu o processo de revisão global dos Acordos de Empresa (AE), com as cinco (5) Associações Sindicais, designadamente: Sindicato dos Trabalhadores dos Transportes (SITRA), Sindicato Nacional dos Motoristas (SNM), Associação Sindical dos Trabalhadores da Carris (ASPTC), Sindicato dos Trabalhadores e Técnicos de Serviços, Comércio, Restauração e Turismo (SITESE) e Federação dos Sindicatos de Transportes e Comunicações (FECTRANS).

No âmbito deste processo, foi possível proceder à revisão do Regulamento de Carreiras Profissionais (RCP), bem como do Sistema de Avaliação do Desempenho. Desta forma, para além do acordo global que se conseguiu alcançar, com reflexos ao nível das cláusulas de expressão pecuniária e restante clausulado, este processo de revisão teve impacto ao nível da gestão de recursos humanos, uma vez que se verificou, fruto da revisão do RCP, alteração ao nível da progressão nas carreiras, novas categorias profissionais e implementação de um novo modelo de avaliação do desempenho, com novas regras, que produzirá efeitos em 2020.

Por ato de Gestão, foi decidido estender a todos os trabalhadores as matérias de expressão pecuniária, acordadas com as diferentes organizações sindicais.

5.1. Evolução do Efetivo

Em 2019, no seguimento das políticas de gestão de recursos humanos implementadas na CARRIS, com o objetivo de concorrerem para o alcance da estratégia da empresa, o número de trabalhadores registou um crescimento, de cerca de 6%, quer em termos de efetivo global, quer ao nível dos tripulantes.

Pese embora o crescimento das saídas, mais 26 que no período homólogo, a taxa de esforço ao nível dos processos de recrutamento e de recuperação de trabalhadores, que se encontravam em situação de baixa prolongada, a empresa conseguiu aproximar o nível de oferta realizado, com os objetivos traçados, para 2019.

Tabela 18 – Efetivo CARRIS a 31 de dezembro

Ano	2018	2019
Efetivo Global	2 321	2 450
Tripulantes	1 633	1 737
Outros	688	713

Tratando-se, a CARRIS, de uma empresa cujo objeto social é o transporte terrestre de passageiros, a distribuição do efetivo, traduz maior peso ao nível do pessoal tripulante, que, no ano em análise, representava 71%, continuando, assim, a trajetória de crescimento iniciada em 2017.

Para garantir uma realização mais eficiente e eficaz dos processos de trabalho, a empresa continuou a política de reforço de competências, ao nível dos quadros superiores, tendo admitido 10 trabalhadores para dar cumprimento a este objetivo.

5.2. Política Salarial

Tendo presente os instrumentos de regulação da política salarial, ao nível do setor empresarial local, em concreto, as normas de execução orçamental, para 2019, enquadradas no DLEO, que veio estabelecer as disposições necessárias à execução do Orçamento do Estado para 2019, aprovado pela Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro, foi possível proceder à atualização dos índices salariais, em vigor na CARRIS, bem como à implementação da revisão da RCP, sendo que este terá um impacto financeiro em 2020. Verificou-se, ainda, a realização de progressões na carreira associadas ao sistema de avaliação do desempenho em vigor.

5.3. Formação

O processo formativo contempla uma variedade de meios de aprendizagem, que contribuem para desenvolver as competências e melhorar a eficácia dos trabalhadores, no desempenho das suas funções.

Nesse sentido, o plano de formação para o biénio 2018-2019, teve como vetores orientadores a estratégia da CARRIS, o levantamento das necessidades de formação indicada, pelas várias áreas da empresa e incidiu, em especial, em temáticas como: serviço ao cliente, novas tecnologias, liderança, segurança de pessoas e bens e gestão ambiental.

Das áreas formativas realizadas destaca-se:

Formação de Condução (modo autocarro e modo elétrico)

- Programa de formação para candidatos a Motorista de Serviço Público e Guarda-Freio, permitindo obter as certificações necessárias ao exercício da função, bem como o conhecimento técnico e prático para a profissão;
- Formação Contínua para Motoristas de Pesados de Passageiros, para obtenção do Certificado de Aptidão a Motorista (CAM), em cumprimento da legislação aplicável;
- Formação em Percursos de Carreiras Difíceis (12E e 28E), designadamente dirigida para os novos Guarda-Freio, permitindo alargar atividade funcional;
- Formação em Condução de Ascensores e Elevador e Condução de Elétricos Articulados, dotando assim, os Guarda-Freio, de mais competências no exercício da atividade.

Programa de Liderança

- Programa dirigido às chefias da CARRIS: no sentido de desenvolver competências no âmbito da comunicação, cultura organizacional, liderança e coaching.

Segurança de Exploração

- Programa de Segurança dirigido a tripulantes, visando o reforço de competências, de forma a garantir uma atuação preventiva face a situações de risco de conflito e de agressão;
- Programa de Gestão Emocional, também dirigido para tripulantes, focado na capacitação individual para uma melhor gestão de emoções e de relações com os outros (clientes, colegas e hierarquia).

Segurança de Pessoas

- Programa de formação que procurou contribuir para uma maior cultura e atitude, face à segurança interna, com a realização de formação nas áreas de Primeiros Socorros (certificação – Cartão de Socorrista), e segurança contra incêndios.

Qualificação escolar

- Programa de qualificação para obtenção do 12º ano de escolaridade, através do processo de RVCC (Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências) em parceria com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, Centro de Formação de Alcântara.

Tabela 19 – Formação

Ano	2018	2019
Horas	89 961	105 539
Participantes	2 653	4 937
Custo (10^3 euros)	489	647
Taxa de Formação (‰)	**23,6**	**25,8**

Das horas de formação realizadas em 2019, evidencia-se:

Formação – Colaboradores CARRIS (38%)

- Área Operacional – 68%
- Área Corporativa – 32%

Formação - Candidatos a Tripulantes (62%)

- Formação inicial para Motoristas de Serviço Público – 94%
- Formação inicial para Guarda-Freio – 6%

5.4. Indicadores de Prestação do Trabalho

5.4.1. Taxa de Absentismo

As ausências ao serviço, em 2019, registaram uma redução de 48.124 horas, reduzindo-se assim, a taxa de absentismo global. Para esse decréscimo, muito contribuiu o contínuo acompanhamento de situações de baixa prolongada.

Sendo as ausências ao serviço, por motivo de doença, o fator com maior peso na taxa de absentismo (cerca de 70%), a CARRIS tem vindo a desenvolver um conjunto de medidas, junto dos seus trabalhadores, que visam contribuir para a redução deste fator, procurando, assim, concorrer para o reequilíbrio progressivo, do efetivo disponível necessário ao serviço público contratualizado com a CML.

Tabela 20 – Absentismo em sentido lato

Ano	2018	2019
Horas	481 876	433 752
Taxa de Absentismo Global	**12,6%**	**10,6%**

Os principais motivos de ausências ao serviço, conforme se apresenta abaixo, evidenciam a continuidade dos pesos relativos, de cada fator, para a taxa de absentismo global, com destaque para as ausências por motivo de doença, que apesar de representarem um volume considerável de horas, evidenciam uma trajetória decrescente.

Tabela 21 – Absentismo detalhado

Ano	2018	2019
Doença	9,4%	7,4%
Acidentes de Trabalho	1,0%	0,8%
Faltas Injustificadas	0,1%	0,1%
Faltas Justificadas	2,1%	2,2%
Taxa de Absentismo Global	**12,6%**	**10,6%**

5.4.2. Trabalho Suplementar

A redução das horas de ausência ao serviço, a par do recrutamento de tripulantes, concorreram para o cumprimento do nível da oferta definido, contribuindo, também, para um decréscimo do trabalho suplementar, concretizando-se um dos objetivos operacionais da empresa para 2019.

Tabela 22 – Trabalho suplementar

Ano	2018	2019
Horas (10^3)	254,5	230,4
Custo (10^3 €uros)	2 609	2 402
Taxa de Trabalho Suplementar	**7,1%**	**5,9%**

5.4.3. Segurança e Saúde no Trabalho (SST)

Em 2019, a atividade da Segurança no Trabalho, contemplou a realização de diversas visitas técnicas a locais de trabalho e emissão dos respetivos relatórios técnicos, com identificação das tarefas e condições de risco observadas e, sempre que necessário, elaborou-se recomendação de medidas de prevenção e eventuais sugestões de melhoria a implementar pelas áreas e hierarquias intervenientes.

Ao nível da sensibilização dos trabalhadores para a segurança e saúde no trabalho, promoveram-se várias ações, em contexto real de trabalho, bem como elaboração e divulgação de conteúdos de SST, através dos meios de comunicação interna – email profissional, portal CARRIS, intranet, afixação em locais estratégicos das estações e complexos – sobre várias temáticas, a saber:

- "Hábitos saudáveis para tripulantes" - Tripulantes;
- "Ambiente térmico nos espaços de trabalho" – áreas de Escritório;
- "Ferramentas manuais – regras de segurança e boa prática" - Oficinas.

No âmbito das ações de formação para candidatos a Motorista de Serviço Público e Guarda-Freio, foi assegurado o módulo de "Ergonomia no posto de condução" (4h), num total de 11 ações de formação para Motoristas de Serviço Público.

Cumprindo-se o imperativo legal, foi elaborado e distribuído via email profissional e portal CARRIS, a todos os trabalhadores da empresa, o "Inquérito de Consulta aos Trabalhadores em matéria de SST". Os dados obtidos, após análise e tratamento estatístico, foram igualmente divulgados na organização.

Neste mesmo ano, deu-se continuidade à prestação de apoio à participada Carrisbus no âmbito da Segurança no Trabalho.

5.4.4. Sinistralidade Laboral

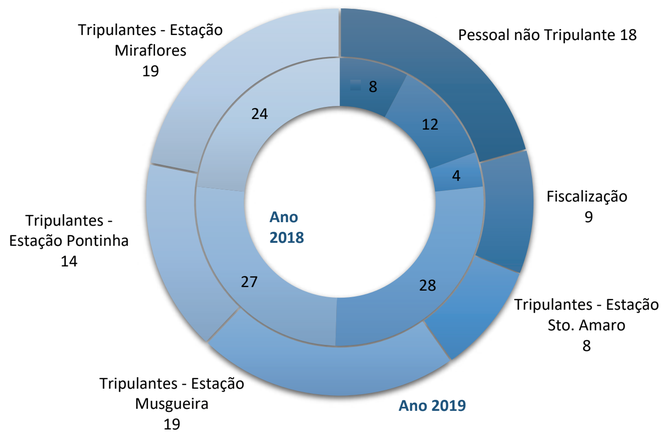
Em matéria de sinistralidade laboral, em 2019, verificou-se um decréscimo no número total de acidentes de trabalho, tendo os mesmos ocorrido com trabalhadores das seguintes áreas funcionais: Tripulantes, Pessoal não tripulante e Fiscalização.

A maioria dos casos de acidentes de trabalho ocorridos, ao longo do ano em análise, envolveu tripulantes, [59 acidentes de trabalho (69%)], refletindo a população dominante do universo de trabalhadores CARRIS.

Em proporção ao número de profissionais por área de atividade, a Fiscalização Comercial demonstra mais uma vez um número de acidentes que tem requerido particular atenção, refletindo os riscos da atividade exercida (risco de agressão, risco de quedas a bordo durante a atividade no interior dos autocarros, entre outros).

A empresa tem persistido na identificação, controlo, redução e/ou eliminação das condições perigosas ou dos atos inseguros que estão na origem dos Acidentes de Trabalho.

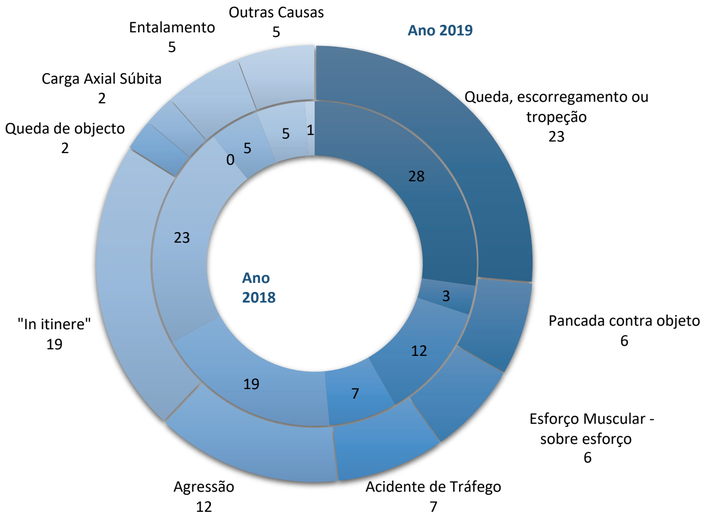
Gráfico 4 - Número de Acidentes de Trabalho por Áreas Funcionais



As quedas, escorregamentos ou tropeções apresentam-se como principais causas dos acidentes de trabalho, em 2019, seguido dos "In Itinenere". Já as agressões por utilizadores do transporte mantêm-se como a terceira causa.

Gráfico 5 – Tipologia dos Acidentes de Trabalho[3]

[3] No sentido de obter uma análise mais pormenorizada, a tipologia "Outras causas" foi desagregada em 4 tipologias (Queda de objeto, Carga Axial Súbita, Entalamento e Outras causas).



5.4.5. Saúde

Em 2019, tal como nos anos transatos, a atividade clínica da CARRIS, centrou-se nas vertentes da medicina do trabalho e da medicina curativa.

Realizaram-se consultas de Clínica Geral e Especialidades de Urologia e Psiquiatria, bem como se deu continuidade aos tratamentos de osteopatia, com elevado impacto, na população da empresa.

Tabela 23 – Número de consultas realizadas, por tipo

Ano	2018	2019
Consultas Medicina Curativa	6 145	6 191
Consultas de especialidades	1 374	1 375
Total de consultas	**7 519**	**7 566**

Como vem sendo prática na empresa, houve lugar, no ano em análise, à vacinação da gripe, bem como aos rastreios de Prevenção do Cancro da Próstata e da Diabetes/HTA.

As consultas de Cessação Tabágica, com o apoio da especialidade de psiquiatria, continuam a ser uma aposta da CARRIS, com um grau de sucesso considerável junto dos trabalhadores.

Para a redução do absentismo global, muito contribuiu o acompanhamento clínico aos trabalhadores com baixas externas prolongadas, por situação de doença, bem como a medida implementada, neste ano, de maior proximidade da empresa aos trabalhadores em situação de baixa, com visitas domiciliárias realizadas por uma equipa coordenada pela empresa.

No âmbito da medicina do trabalho (MT), no ano em análise, a atividade incidiu nos exames de saúde aos trabalhadores da empresa e da participada Carrisbus, bem como na realização dos exames de admissão para ambas as empresas.

Tabela 24 – Número de exames/consultas (MT)

Ano	2018	2019
Exames/Consultas aos Trabalhadores	2 757	2 879
Exames/Consultas a Candidatos	485	364
Total de exames/consultas	**3 242**	**3 243**

5.4.6. Comunicação interna

No âmbito da comunicação interna, e da consolidação do caminho que vinha a ser traçado no ano anterior, 2019 foi um ano de definição de metodologias de envolvimento dos colaboradores e de boas práticas no sentido de potenciar este envolvimento. Houve um investimento na antecipação da informação, de forma a chegar em primeira mão ao público interno, comunicando sempre de forma clara e transparente.

Foi definido um novo plano, mais robusto, e amplamente focado no cliente interno, com a melhoria dos canais de comunicação existentes e criação de novos canais que permitam o alcance de um maior número de colaboradores.

O caminho passa pela modernização e transformação digital, onde a grande maioria dos colaboradores procuram, hoje, a informação. Por isso, foi disponibilizada uma nova APP para tripulantes, que permite marcação de férias, consulta e trocas de serviço, e Wi-Fi gratuito nas instalações, permitindo o acesso a mais e melhor informação.

O investimento na área das parcerias manteve-se. Ao nível interno, com o estabelecimento de parcerias com benefícios diretos para os colaboradores, ao nível externo, com a negociação de parcerias de apoio à divulgação que potenciaram a promoção de passatempos com oferta de convites para eventos lúdicos e culturais, nomeadamente para famílias na cidade de Lisboa.

Durante o ano de 2019 houve uma clara aposta na comunicação contínua e abrangente para o público interno com a divulgação de informação sobre: melhorias de serviço, tais como o prolongamento de carreiras, maior abrangência de percursos e horários; a entrada em serviço das novas carreiras de bairro; a implementação dos novos passes Navegante Municipal e Metropolitano; a abertura do novo centro de atendimento e da nova loja, bem como de outras melhorias na prestação do serviço ao cliente, permitiu aproximar os colaboradores à estratégia e objetivos do negócio, com um claro envolvimento no reconhecimento das vantagens para todas as partes interessadas.



6. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

"(...)balanço da Empresa revela uma melhoria da sua autonomia financeira (58%) e uma tesouraria equilibrada, representada por uma liquidez geral de 88%."

6. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

6.1. Estrutura Patrimonial

No exercício de 2019, a CARRIS consolidou e reforçou o seu equilíbrio financeiro com a obtenção de resultados positivos. Os capitais próprios cresceram 9%, e o balanço da Empresa revela uma melhoria da sua autonomia financeira (58%) e uma tesouraria equilibrada, representada por uma liquidez geral de 88%.

Em 2019, a CARRIS continuou o programa de investimento na modernização e reforço da frota de serviço público iniciado nos anos anteriores, que visa dotar a empresa dos equipamentos, infraestruturas e sistemas de suporte necessários ao cumprimento dos níveis de serviço e oferta acordados com o Município de Lisboa. Em consequência, os ativos fixos líquidos da empresa registam um acréscimo de cerca de 20 milhões de euros.

Tabela 25 – Variação do Património (10^3€)

Ano	2018	2019	Var. Abs.	Var. %
Ativo				
Ativos Fixos Tangíveis e Ativos Intangíveis	98 073	117 855	19 783	20,2
Participações e Outros Ativos Financeiros	11 989	13 757	1 768	14,7
Ativo Corrente - Inventários	1 473	1 419	-53	-3,6
Ativo Corrente - Outros e Disponibilidades	62 288	44 324	-17 964	-28,8
Total	**173 822**	**177 356**	**3 533**	**2,0**
Capital Próprio e Passivo				
Capital Próprio	94 409	103 204	8 795	9,3
Provisões	1 749	1 917	168	9,6
Passivo não Corrente (Outro)	16 043	20 370	4 327	27,0
Passivo Corrente	61 622	51 865	-9 757	-15,8
Total	**173 822**	**177 356**	**3 533**	**2,0**

A concretização do plano de investimentos da CARRIS iniciou-se no último trimestre de 2018, o que originou montantes elevados de IVA a recuperar no final do ano. Por outro lado, neste mesmo período a organização recebeu as compensações devidas pelas obrigações de serviço público nos anos 2017 e 2018, produzindo níveis significativos de tesouraria. Esta situação foi normalizada em 2019, o que explica a redução do valor do ativo corrente.



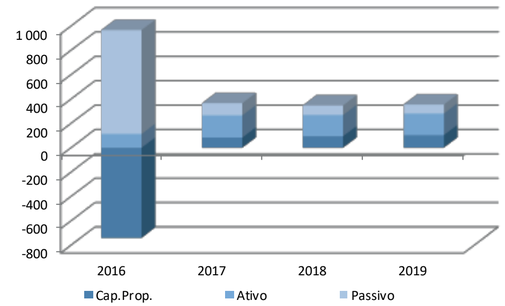
Tabela 26 – Variação do Ativo e Passivo Corrente (10^3 €)

Ano	2018	2019	Var. Abs.	Var. %
Ativo Corrente				
Inventários	1 473	1 419	-53	-3,6
Clientes	2 895	3 245	350	12,1
Estado e outros entes públicos	7 260	1 989	-5 272	-72,6
Outros créditos a receber	13 610	13 137	-473	-3,5
Caixa e depósitos bancários	38 523	25 953	-12 570	-32,6
Total	**63 761**	**45 744**	**-18 017**	**-28,3**
Passivo Corrente				
Fornecedores	39 605	11 930	-27 675	-69,9
Estado e outros entes públicos	1 799	1 934	136	7,5
Financiamentos obtidos	2	0	-1	-78,5
Outras dívidas a pagar	19 190	36 406	17 216	89,7
Diferimentos	1 027	1 594	568	55,3
Total	**61 622**	**51 865**	**-9 757**	**-15,8**

No passivo corrente, assinala-se a redução do saldo de fornecedores decorrente do pagamento referente à aquisição de autocarros realizada no final de 2018. O crescimento das dívidas a pagar refere-se à contabilização do pagamento por conta das compensações de serviço público relativas a 2019, cujo cálculo será efetuado apenas em 2020, em simultâneo com a aprovação do relatório de execução anual do contrato de concessão.

O gráfico seguinte evidencia o reequilibro do balanço da CARRIS, com o crescimento dos seus capitais próprios como principal fonte de financiamento do ativo da empresa:

Gráfico 6 – Evolução Balanço (10^3€)



6. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

6.2. Investimento Realizado

O ano em análise contabiliza um investimento superior a 30 milhões de euros, sendo de salientar as seguintes principais rubricas, evidenciadas na tabela abaixo:

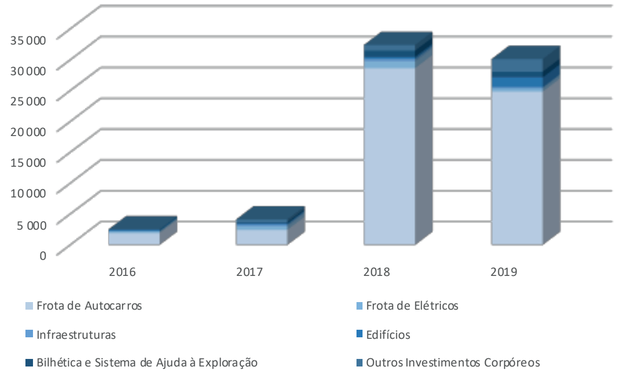
- Aquisição de novos autocarros: no final de 2019, a CARRIS tinha em exploração 191 novos autocarros de diferentes tipologias e com melhor desempenho ambiental, designadamente gás natural e eletricidade, representando um investimento total superior a 48 milhões de euros. Durante o exercício de 2020, prevê-se a conclusão dos contratos ainda em execução, com a entrega de mais autocarros novos;
- Renovação e melhoramento de instalações e edifícios, em particular na modernização das instalações oficinais (nave 2) e posto de abastecimento de gás natural na estação de Miraflores;
- Upgrade do sistema de informação de gestão, com a implementação da versão atual do ERP em uso na CARRIS, através da implementação do SAP S/4HANA.

Tabela 27 – Investimentos (10^3€)

Ano	2018	2019
Frota de Autocarros	28 640	24 837
Aquisições	26 316	22 852
Grandes Reparações	2 244	1 938
Outros	80	47
Frota de Elétricos	1 088	496
Grandes Reparações	855	486
Outros	233	10
Infraestruturas	394	219
Grandes Reparações de Linha e Rede Aérea	339	219
Outros	55	0
Edifícios	334	1 600
Bilhética e Sistema de Ajuda à Exploração	1 017	911
Outros Investimentos Corpóreos	916	2 057
Total Investimentos não Financeiros	**32 389**	**30 118**
Investimentos Financeiros	-	-
Total	32 389	30 118

O gráfico seguinte mostra a evolução do investimento total e por tipo de ativo nos últimos 4 anos: 2018 foi um ano de viragem, com um aumento muito expressivo do volume de investimento para reposição/expansão da capacidade operacional da organização, programa que se irá manter nos próximos anos conforme previsto no Plano de Atividades e Orçamento 2020-2023 aprovado pelo acionista.

Gráfico 7 – Evolução Investimento (10^3€)



6.3. Fluxos Financeiros

A atividade operacional da CARRIS gerou um cash flow de 43 M€, no qual se incluem os pagamentos por conta das compensações de serviço público em 2019, no âmbito do contrato de concessão com o Município de Lisboa, bem como o montante relativo aos reembolsos do IVA que, numa fase de avultado investimento, registaram valores significativos.

A atividade de investimento exigiu pagamentos no valor de 64,6 M€, com uma comparticipação de 8,7 M€ de subsídios através, essencialmente, do programa POSEUR. O valor de caixa gerado pelas operações suportou uma parte relevante dos restantes pagamentos efetuados.

Os fluxos das atividades de financiamento traduzem o pagamento dos compromissos relativos aos contratos swap, integralmente assumidos pelo Estado, cujo termo ocorreu em março de 2019.

Tabela 28 – Demonstração dos Fluxos de Caixa (10^3€)

Ano	2018	2019
Fluxo das Atividades Operacionais	23 101	43 320
Recebimentos	139 069	165 975
Pagamentos	115 968	122 655
Fluxo das Atividades de Investimento	-314	-55 893
Recebimentos	3 136	8 745
Pagamentos	3 450	64 638
Fluxo das Atividades de Financiamento	-2	4
Recebimentos	63 396	655
Pagamentos	63 398	652
Variação de Caixa e seus equivalentes	22 785	-12 570

6. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

6.4. Resultados Globais da Empresa

O exercício de 2019 é marcado por uma profunda alteração do sistema tarifário, com a implementação do PART – Programa de Apoio à Redução Tarifária, que veio introduzir uma enorme simplificação na oferta tarifária da área Metropolitana de Transporte, com a criação de dois passes únicos – passe Navegante Municipal e Metropolitano – com preços de 30€ e 40€, respetivamente.

Na CARRIS, o aumento anual da procura cifrou-se em 11%, a que correspondeu um crescimento da oferta de serviço de 7%.

A implementação do PART veio alterar o modelo de distribuição da receita tarifária: o proveito gerado pela venda é rédito direto dos Operadores; a perda de rendimento resultante da redução do tarifário é suportada pela Autoridade Metropolitana de Lisboa, através de uma compensação mensal calculada com base num rendimento de referência definido para cada Operador. Assim, em 2019, as receitas de bilheteira da CARRIS diminuíram 12,5%, mas, considerando as compensações PART, restantes subsídios à tarifa e COSP, os rendimentos de serviço público cresceram 10,2%.

O contrato de concessão celebrado com o Município de Lisboa, em 14 de novembro de 2017, nos termos conjugados da Segunda Alteração ao Contrato de Concessão do Serviço Público de Transporte Coletivo de Superfície de Passageiros, outorgado pelo Estado Português à CARRIS em 31 de dezembro de 1973 e do Aditamento à Segunda Alteração ao respetivo contrato, estabelece que a CARRIS pode receber compensações pelo cumprimento de obrigações de serviço público, calculadas de acordo com o estipulado no Contrato de Concessão, considerando o apuramento dos elementos constantes na tabela constante na Parte B do Anexo II ao Contrato de Concessão, e o cálculo de cashflow (CF) que assegure um valor de TIR de 5% no período contratualizado.

No exercício de 2018, as compensações devidas pelo cumprimento das obrigações de serviço público (COSP) calculadas nos termos contratuais determinaram o pagamento de 11.812.429 €, dos quais 6.228.016 € se destinam a compensar a CARRIS pela prática de tarifários reduzidos para os grupos etários definidos pelo Município, designadamente crianças e seniores. As COSP 2018 foram contabilizadas como rédito em 2019, bem como uma estimativa das COSP devidas em 2019 pela prática de tarifários bonificados, no valor de 5 milhões de euros.

Do lado dos gastos, mantém-se a tendência de crescimento associada ao aumento da oferta, com particular impacto no recrutamento de pessoal para dotar a CARRIS dos recursos necessários ao cumprimento das obrigações de serviço contratadas.

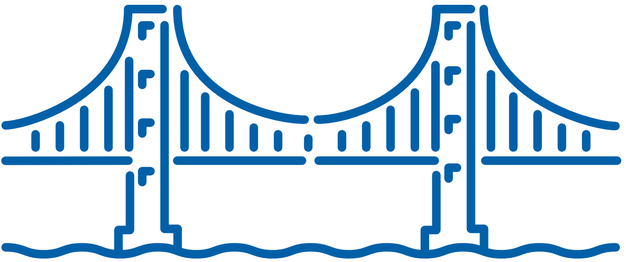
O resultado líquido obtido em 2019, no valor de €5,7 milhões, traduz uma quebra de 34% face ao exercício anterior, que se deve ao aumento dos gastos de depreciação associados aos investimentos realizados pela empresa. De facto, em 2019 a atividade da CARRIS gerou um EBITDA de €17,4 milhões, cerca de 20% superior ao valor registado em 2018.

Tabela 29 – Demonstração de Resultados por Funções (10^3€)

Ano	2018	2019	Var. Abs.	Var. %
Vendas e serviços prestados	113 657	125 184	11 528	10,1
Custo das vendas e dos serviços prestados	-91 006	-104 668	-13 662	15,0
Resultado bruto	22 651	20 516	-2 135	-9,4
Outros rendimentos	4 702	5 386	684	14,6
Gastos de distribuição	-5 772	-5 995	-224	3,9
Gastos administrativos	-8 049	-9 250	-1 201	14,9
Outros gastos	-5 106	-5 448	-342	6,7
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	8 427	5 209	-3 217	-38,2
Gastos de financiamento (líquidos)	-1	4	6	-378,8
Resultados antes de impostos	8 425	5 213	-3 212	-38,1
Imposto sobre o rendimento do período	239	495	256	107,2
Resultado líquido do período	8 664	5 708	-2 956	-34,1



6. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA



6.4.1. Resultados por Explorações de Transporte Público

Os resultados obtidos – totais e por modo de operação – evoluem de forma distinta quando analisados sem a atribuição de subsídios tarifários e compensações de serviço público: a taxa de cobertura dos gastos operacionais (custo dos serviços prestados e custos de distribuição) apresenta uma tendência decrescente, com particular incidência no modo autocarro cujo valor negativo se agrava em 2019.

Para esta situação contribuiu sobremaneira a implementação do PART e consequente redução do preço dos passes, com menor impacto no modo elétrico, em que os títulos ocasionais têm maior peso.

De facto, a receita direta por títulos de transporte sofreu uma redução, superior a 15%, por via do decréscimo tarifário associado ao novo modelo tarifário (PART). Contudo, o valor estabelecido como pagamento por conta pela Área Metropolitana de Lisboa (AML) para o período de abril a dezembro de 2019, para compensação pelo cumprimento das obrigações tarifárias inerentes ao novo Sistema Tarifário, correspondente a cerca de 18 M€, acrescido de IVA, permitiu que esse impacto fosse atenuado. Salienta-se, no entanto, que, em resultado do decréscimo dos preços dos passes com o novo sistema tarifário, as compensações tarifárias atribuídas pelo Estado, por disponibilização de passes para determinados perfis (4-18, sub23 e social+) sofreram igualmente uma redução significativa.

Tabela 30 – Resultados por Exploração Antes de Subsídios (10^3€)

	Modo Autocarro			Modo Elétrico		
	2018	2019	Var. (%)	2018	2019	Var. (%)
Rendimentos do Serviço Público [1]	80 389	85 680	6,6	16 751	18 009	7,5
Gastos Operacionais [2]	84 087	96 760	15,1	11 967	12 865	7,5
Resultado de Exploração Serviço Público	-3 698	-11 080	199,6	4 784	5 143	7,5
Grau de Cobertura % [1]/[2]	95,6	88,5	-7,1 p.p.	140,0	140,0	0,0 p.p.

(1) Inclui a compensação tarifária PART

6.4.2. Rendimentos Totais por Natureza

Os rendimentos totais registaram um acréscimo de 10,3%, com um aumento de 11 milhões de euros dos rendimentos de serviço público.

Tabela 31 – Rendimentos Totais por Natureza (10^3€)

	2018	2019	Var. (%)
Passes [1]	67 759	79 999	18,1
Pré-comprados	24 694	23 594	-4,5
Tarifa de Bordo	14 899	14 467	-2,9
Compensação por Obrigações de Serviço Público (não tarifária)	4 834	5 584	15,5
Rendimentos de Serviço Público	112 186	123 645	10,2
Trabalhos para a Própria Empresa	334	217	-35,1
Outros Rendimentos	5 839	6 709	14,9
Juros e Rendimentos Similares	1	6	858,3
Rendimentos Totais	118 359	130 576	10,3

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

A comparação entre os dois anos não é linear uma vez que, não obstante o aumento real da procura, houve uma diminuição substancial das receitas dos passes devido ao PART que, adicionalmente, originou transferência dos passageiros com títulos ocasionais para passes. Em 2018, o rendimento dos passes incorpora compensações tarifárias no valor de €10 milhões, enquanto o rendimento registado em 2019 inclui 33 milhões de euros destas compensações.

6.4.3. Gastos Totais por Natureza

A evolução dos gastos totais por natureza nos anos de 2018 e 2019 detalha-se no quadro seguinte:

Tabela 32 – Gastos Totais por Natureza (10^3€)

	2018	2019	Var. (%)
Gastos com Pessoal	60 370	66 632	10,4
Consumos	18 782	18 936	0,8
Fornecimentos e Serviços Externos	23 788	26 614	11,9
Gastos Diversos	518	640	23,7
Gastos de Funcionamento	103 458	112 823	9,1
Depreciações, Imparidades e Provisões	6 474	12 538	93,7
Juros e Gastos Similares	2	2	-23,2
Gastos Totais	109 934	125 363	14,0

Os gastos totais de funcionamento registaram um acréscimo de 9%, com variações significativas nos Gastos com Pessoal e Fornecimentos e Serviços Externos:

- O crescimento de 10% nos gastos com pessoal resulta do processo de admissões para reposição do quadro de efetivos necessário ao cumprimento dos níveis de serviço contratados;
- Os Fornecimentos e Serviços Externos cresceram 12%, evidenciando-se no quadro seguinte as rubricas com maior expressão:

Tabela 33 –Fornecimentos e Serviços Externos (10^3€)

	2018	2019	Var. (%)
Manutenção de frota serviço público (inc.pneus)	11 801	13 046	11
Manutenção e reparação SAEIP/Bilhética	1 127	1 050	-7
Licenciamento e manutenção de software	643	941	46
Comissões a intermediários	1 404	1 472	5
Seguros	1 639	2 452	50
Trab. especializados	1 366	1 582	16
Limpeza material circulante e outros	1 071	1 120	5
Eletricidade	932	1 013	9
Comunicação	816	844	3
Vigilância e segurança	555	671	21
Outros fornecimentos e serviços externos	2 434	2 424	0
TOTAL	23 788	26 614	12

As rubricas que representam maior crescimento, respondendo por 83% da variação registada, são:

- Gastos com manutenção de frota: a CARRIS gastou mais 1,2 milhões de euros, para assegurar a disponibilidade dos veículos necessários à operação, numa frota com uma idade média, no início de 2019, superior a 13 anos;
- Seguros: os prémios dos seguros automóvel e acidentes de trabalho aumentaram significativamente, tendo em conta as taxas de sinistralidade verificadas na empresae os preços que o mercado está a praticar;
- Os gastos com licenciamento de software cresceram 299 mil euros, traduzindo o investimento na modernização dos sistemas de informação em curso na empresa;

Os gastos com consumos (conta 61) estabilizaram, registando uma variação de apenas 0,8%, muito inferior à taxa de crescimento da oferta do serviço. Este facto deve-se à alteração ocorrida no tipo de combustíveis utilizados, associada ao investimento em veículos menos poluentes, com a substituição de autocarros movidos a gasóleo por autocarros movidos a gás natural comprimido:

Tabela 34 – Gastos com Consumo

	2018	2019	Var. (%)
Gáselo			
Litros	16 245 769	15 078 853	-7,2
Preço médio	1,038	1,053	1,4
Gasto (€)	16 863 108	15 878 032	-5,8
Gás Natural			
Nm^3	1 584 136	4 148 042	161,8
Preço médio	0,380	0,407	7,1
Gasto (€)	601 972	1 688 253	180,5
TOTAL	17 465 080	17 566 285	0,6



6. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

6.5. Prazo Médio de Pagamentos

Desde 2017 que a CARRIS vem implementando um conjunto de procedimentos internos para garantir o cumprimento atempado dos prazos de pagamento, com o objetivo de assegurar um Prazo Médio de Pagamentos (PMP) máximo de 30 dias. As medidas adotadas permitiram melhorias significativas neste indicador.

No final do ano o indicador PMP, calculado nos termos da Resolução de Conselho de Ministros n.º 34/2008, de 22 de fevereiro, com as alterações introduzidas pelo Despacho n.º 9870/2009, é de 95,4 dias. Corrigido dos valores relativos à aquisição de autocarros, o prazo médio reduz para 30,9 dias:

Tabela 35 – Prazo Médio de Pagamentos

PMP	2018*	2019*	Abs.	%
Prazo (dias)	34	31	-3	-9

*Expurgado do efeito da compra dos veículos







7. GOVERNO SOCIETÁRIO

8. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

9. FACTOS EMERGENTES

7. GOVERNO SOCIETÁRIO

De acordo com a aplicação dos princípios de bom governo e no âmbito da aplicação do decreto-lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, em vigor desde dezembro de 2013, as empresas públicas estão obrigadas a apresentar, anualmente, um relatório autónomo de boas práticas de governo societário, do qual consta informação atual e completa sobre todas as matérias reguladas pelo Capítulo II do referido Decreto-Lei, sob epígrafe "Princípios de Governo Societário".

Neste contexto, a CARRIS, em cumprimento do disposto no artigo 54.º do referido diploma, elabora um relatório autónomo de Governo Societário referente ao ano de 2019, disponível para consulta no site da empresa.

8. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

A Câmara Municipal de Lisboa, na sua reunião nº 106, de 14 de novembro, deliberou aprovar e submeter à aprovação da Assembleia Municipal de Lisboa, a Proposta nº 787/CM/2019, para redução do capital social da CARRIS em € 304.266.504,16, e correspondente alteração dos seus Estatutos.

Através da Deliberação nº 532/AML/2019 (na 95ª Reunião da Assembleia Municipal, de 17/2), a Assembleia Municipal de Lisboa, aprovou, sob a referida proposta da CML, a redução de capital social da CARRIS para o valor de € 78.674.000,00, por contrapartida do aumento de igual valor nos resultados transitados, correspondendo assim o capital social a 15.734.800 ações, com valor nominal de € 5 cada.

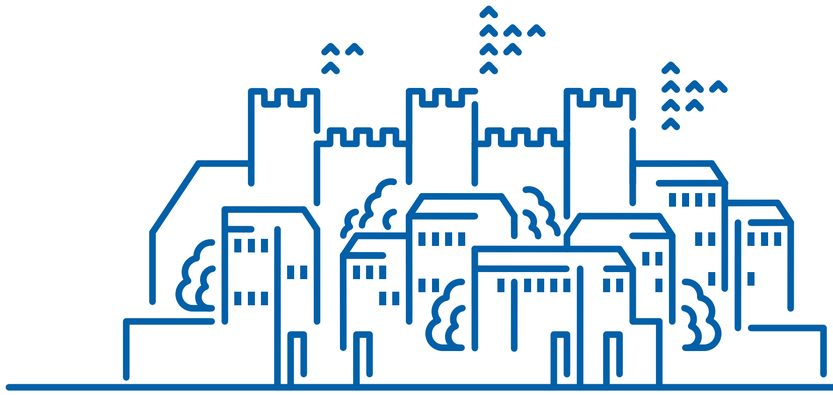
A referida redução do capital social permite dar cumprimento ao previsto nos artigos 35º e 95º do Código das Sociedades Comerciais.

A Assembleia Geral da CARRIS, através da Deliberação Unânime por Escrito (DUE) de 28.01.2020, aprovou a redução do capital social da CARRIS nos termos referidos, assim como a alteração aos Estatutos, tendo o seu registo sido efetuado em 20.02.2020. Decorrente do facto da aprovação pela AG e do respetivo registo ter ocorrido durante o ano de 2020, a sua contabilização só ocorrerá nas Contas da CARRIS de 2020.

Para cumprimento da alínea f) do número 5 do artigo 66º do Código das Sociedades Comerciais, propõe-se que os Resultados Líquidos do Exercício, no valor de € 5.707.959,55, sejam transferidos para a conta de Resultados Transitados, em conformidade com o disposto no número 2 do artigo 29º dos Estatutos da Empresa.

9. FACTOS EMERGENTES

Relativamente ao surto do Covid-19, classificado como Pandemia pela Organização Mundial da Saúde em 11 de março de 2020 e que alastrou também ao nosso País, a CARRIS tem vindo a atualizar os seus planos de contingência e a implementar medidas para responder, nomeadamente, às recomendações e práticas adequadas no âmbito da prevenção e controlo da infeção pelo Covid-19, correspondendo às orientações da Direção-Geral da Saúde, de modo a diminuir os respetivos efeitos sociais e económicos. Na presente data, face à informação disponível, não é possível estimar com um grau de precisão mínima os impactos da pandemia do Covid-19 na esfera da atividade da CARRIS. No entanto podemos perspetivar uma retração geral da atividade económica, que será tanto mais intensa quanto mais duradouras forem as restrições à mobilidade de pessoas e ao normal desenvolvimento das diferentes atividades. Por outro lado, estando a ser realizado um levantamento dos respetivos impactos financeiros e operacionais, que neste momento não se podem ainda estimar face à recente evolução deste surto, a CARRIS tem em curso um plano de resposta relativamente às suas atividades com vista a assegurar a continuidade das operações.





10. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E ANEXO

Companhia Carris de Ferro de Lisboa, EM, SA

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 *(Montantes expressos em euros)*

RUBRICAS	NOTAS	DATAS	
		31-12-2019	31-12-2018
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	6	116.492.126,02	97.795.285,44
Ativos intangíveis	8	1.363.160,18	277.491,75
Participações financeiras - método da equivalência patrimonial	9	12.339.663,16	10.421.462,16
Outros investimentos financeiros	11	1.416.964,64	1.567.216,29
Ativos por impostos diferidos		-	-
		131.611.914,00	110.061.455,64
Ativo corrente			
Inventários	12	1.419.493,02	1.472.519,00
Clientes	13	3.245.455,35	2.895.231,02
Estado e outros entes públicos	17	1.988.509,54	7.260.256,46
Outros créditos a receber	13	13.137.001,10	13.609.607,98
Diferimentos		-	-
Caixa e depósitos bancários	5	25.953.148,60	38.523.332,57
		45.743.607,61	63.760.947,03
Total do ativo		177.355.521,61	173.822.402,67
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
Capital próprio			
Capital subscrito	14	382.940.504,16	382.940.504,16
Resultados transitados	14	(386.092.785,91)	(384.685.352,96)
Excedentes de revalorização	14	69.347.246,19	67.808.420,86
Ajustamentos/ outras variações no capital próprio	14	31.300.839,52	19.681.754,47
		97.495.803,96	85.745.326,53
Resultado líquido do período		5.707.959,55	8.663.796,33
Total do capital próprio		103.203.763,51	94.409.122,86
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões	15	1.917.167,91	1.748.841,04
Financiamentos obtidos		-	-
Responsabilidades por benefícios pós-emprego	19	8.862.608,48	5.773.975,92
Passivos por impostos diferidos	10	11.507.099,36	10.268.737,69
		22.286.875,75	17.791.554,65
Passivo corrente			
Fornecedores	16	11.929.844,31	39.604.591,53
Estado e outros entes públicos	17	1.934.305,02	1.798.790,72
Financiamentos obtidos	14, 16	323,13	1.505,29
Outras dívidas a pagar	16	36.406.108,57	19.190.142,66
Diferimentos	18	1.594.301,32	1.026.694,96
		51.864.882,35	61.621.725,16
Total do passivo		74.151.758,10	79.413.279,81
Total do capital próprio e do passivo		177.355.521,61	173.822.402,67

O Anexo faz parte integrante do Balanço em 31 de dezembro de 2019

O Conselho de Administração

Presidente: Eng.º Tiago Lopes Farias

Vice-Presidentes: Dr. José Realinho de Matos

Dr. António Manuel Domingues Pires

Vogais não executivas: Dr.ª Francisca Leal da Silva Ramalhosa

Dr.ª Helena Maria Pereira Caria

O Contabilista Certificado

Dr. Jaime Aleno Soares de Melo

202793087

65949

Companhia Carris de Ferro de Lisboa, EM, SA

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

PERIODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

(Montantes expressos em euros)

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERIODOS	
		2019	2018
Vendas e serviços prestados	20	105.360.398,71	98.646.046,06
Subsídios à exploração	28	20.040.617,48	15.045.952,52
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	9	1.780.103,10	1.410.682,77
Trabalhos para a própria entidade		216.670,51	333.882,27
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	12	(18.936.023,59)	(18.782.491,05)
Fornecimentos e serviços externos	21	(26.614.222,45)	(23.788.029,84)
Gastos com o pessoal	22	(66.632.427,96)	(60.369.614,83)
Imparidade de inventários (perdas/reversões)	12	(6.284,88)	(4.362,33)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	13	(19.404,35)	(3.367,93)
Provisões (aumentos/reduções)	15	(168.326,87)	(51.867,46)
Imparidade de investimentos não depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)		(4.774,12)	(4.026,89)
Outros rendimentos	24	2.982.792,84	2.731.592,10
Outros gastos	25	(640.368,95)	(517.882,19)
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		17.358.749,47	14.646.513,20
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	23	(12.149.686,44)	(6.219.977,92)
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)		-	-
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		5.209.063,03	8.426.535,28
Juros e rendimentos similares obtidos	26	5.750,00	600,00
Juros e gastos similares suportados	26	(1.602,80)	(2.087,30)
Resultado antes de impostos		5.213.210,23	8.425.047,98
Imposto sobre o rendimento do período	10	494.749,32	238.748,35
Resultado líquido do período		5.707.959,55	8.663.796,33

O Anexo faz parte integrante da Demonstração dos Resultados por Naturezas do período findo em 31 de dezembro de 2019

O Conselho de Administração

Presidente: Eng.º Tiago Lopes Farias

Vice-Presidentes: Dr. José Realinho de Matos

Dr. António Manuel Domingues Pires

Vogais não executivas: Dr.ª Francisca Leal da Silva Ramalhosa

Dr.ª Helena Maria Pereira Caria

O Contabilista Certificado

Dr. Jaime Aleno Soares de Melo

202793087

65949

COMPANHIA CARRIS DE FERRO DE LISBOA, E.M., S.A.

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

UNIDADE MONETÁRIA: EUROS

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2019	2018
Vendas e serviços prestados		125.184.283,70	113.656.701,73
Custo das vendas e dos serviços prestados		(104.668.094,94)	(91.005.863,65)
Resultado bruto		**20.516.188,76**	**22.650.838,08**
Outros rendimentos		5.386.155,45	4.701.989,10
Gastos de distribuição		(5.995.445,67)	(5.771.534,82)
Gastos administrativos		(9.249.823,14)	(8.048.998,08)
Outros gastos		(5.448.012,37)	(5.105.759,00)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		**5.209.063,03**	**8.426.535,28**
Gastos de financiamento (líquidos)		4.147,20	(1.487,30)
Resultados antes de impostos		**5.213.210,23**	**8.425.047,98**
Imposto sobre o rendimento do período		494.749,32	238.748,35
Resultado líquido do período		**5.707.959,55**	**8.663.796,33**

O Conselho de Administração

Presidente: Eng.º Tiago Lopes Farias

Vice-Presidentes: Dr. José Realinho de Matos

Dr. António Manuel Domingues Pires

Vogais não executivas: Dra. Francisca Leal da Silva Ramalhosa

Dra. Helena Maria Pereira Caria

O Contabilista Certificado

Dr. Jaime Aleno Soares de Melo

202793087

65949

Companhia Carris de Ferro de Lisboa, EM, SA
DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA
Período findo em 31 de dezembro de 2019

(Montantes expressos em euros)

Rubricas	Notas	2019	2018
Fluxos de caixa das atividades operacionais			
Recebimentos de clientes		97.480.566,32	110.116.912,38
Compensações tarifárias e de serviço público	28	22.413.423,99	15.293.363,27
Pagamentos a fornecedores		(57.963.136,62)	(57.174.405,71)
Pagamentos ao pessoal		(64.657.416,75)	(58.700.741,03)
Caixa gerada pelas operações		(2.726.563,06)	9.535.128,91
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		(34.693,87)	(93.101,00)
Outros recebimentos/pagamentos	5	46.081.028,00	13.658.790,38
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		43.319.771,07	23.100.818,29
Fluxos de caixa das atividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis		(64.438.663,46)	(3.391.935,42)
Ativos intangíveis		(133.869,22)	(54.945,46)
Investimentos financeiros		(65.609,95)	(3.074,40)
Recebimentos provenientes de:			
Ativos fixos tangíveis		87.020,10	1.243,00
Investimentos financeiros	9	-	3.000.000,00
Subsídios ao investimento		8.496.336,49	34.510,74
Juros e rendimentos similares		30.088,88	29.951,45
Dividendos	9	131.219,90	70.320,84
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		(55.893.477,26)	(313.929,25)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos		-	-
Realizações de capital e de outros instrumentos de capital próprio		-	-
Juros e outros rendimentos similares		5.750,00	224,98
Cobertura de prejuízos	14	649.461,06	63.395.687,49
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos		-	-
Juros e gastos similares	14	(651.688,84)	(63.397.771,80)
Outras operações de financiamento		-	-
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)		3.522,22	(1.859,33)
Variação de caixa e seus equivalentes (1 + 2 + 3)		(12.570.183,97)	22.785.029,71
Caixa e seus equivalentes no início do período	5	38.523.332,57	15.738.302,86
Caixa e seus equivalentes no fim do período	5	25.953.148,60	38.523.332,57

A Anexo faz parte integrante da Demonstração de Fluxos de Caixa no período findo em 31 de dezembro de 2019

O Conselho de Administração

Presidente: Eng.º Tiago Lopes Farias

Vice-Presidentes: Dr. José Realinho de Matos

Dr. António Manuel Domingues Pires

Vogal não executiva: Dr.ª Francisca Leal da Silva Ramalhosa

Dr.ª Helena Maria Pereira Caria

O Contabilista Certificado

Dr. Jaime Aleno Soares de Melo

202793087
65949

Companhia Carris de Ferro de Lisboa, EM, SA
DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NO PERÍODO 2019

(Montantes expressos em euros)

DESCRIÇÃO	Notas	Capital subscrito	Resultados transitados	Excedentes de revalorização	Ajustamentos/ outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total do capital próprio
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2019	14	382.940.504,16	(384.685.352,96)	67.808.420,86	19.681.754,47	8.663.796,33	94.409.122,86
ALTERAÇÕES NO PERÍODO							
Excedentes de revalorização	6, 14			1.905.016,85			1.905.016,85
Subsídios e doações	14				4.193.342,60		4.193.342,60
Ajustamentos por ganhos e perdas atuariais	19		(2.470.313,37)				(2.470.313,37)
Ajustamentos por impostos diferidos	10		(175.173,46)	(366.191,52)			(541.364,98)
Aplicação dos resultados de 2018	14		8.663.796,33			(8.663.796,33)	-
Resultados não atribuídos de exercícios anteriores			(7.425.742,45)		7.425.742,45		-
		-	(1.407.432,95)	1.538.825,33	11.619.085,05	(8.663.796,33)	3.086.681,10
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO						5.707.959,55	5.707.959,55
RESULTADO INTEGRAL						8.794.640,65	8.794.640,65
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO 2019		382.940.504,16	(386.092.785,91)	69.347.246,19	31.300.839,52	5.707.959,55	103.203.763,51

O Anexo faz parte integrante da Demonstração das Alterações no Capital Próprio no período findo em 31 de dezembro de 2019

O Conselho de Administração

Presidente: Eng.º Tiago Lopes Farias

Vice-Presidentes: Dr. José Realinho de Matos

Dr. António Manuel Domingues Pires

Vogais não executivas: Dr.ª Francisca Leal da Silva Ramalhosa

Dr.ª Helena Maria Pereira Caria

O Contabilista Certificado

Dr. Jaime Aleno Soares de Melo

202793087
65949

Companhia Carris de Ferro de Lisboa, EM, SA
DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NO PERÍODO 2018

(Montantes expressos em euros)

DESCRIÇÃO	Notas	Capital subscrito	Resultados transitados	Excedentes de revalorização	Ajustamentos/ outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total do capital próprio
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2018	14	382.940.504,16	(389.175.022,07)	65.415.936,40	19.537.677,00	4.969.561,39	83.688.656,88
ALTERAÇÕES NO PERÍODO							
Excedentes de revalorização	6, 14			3.004.644,97			3.004.644,97
Subsídios e doações	14				144.077,47		144.077,47
Ajustamentos por ganhos e perdas atuariais	19		(479.892,28)				(479.892,28)
Ajustamentos por impostos diferidos	10			(612.160,51)			(612.160,51)
Aplicação dos resultados de 2017	14		4.969.561,39			(4.969.561,39)	-
		-	4.489.669,11	2.392.484,46	144.077,47	(4.969.561,39)	2.056.669,65
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO						8.663.796,33	8.663.796,33
RESULTADO INTEGRAL						10.720.465,98	10.720.465,98
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO 2018		382.940.504,16	(384.685.352,96)	67.808.420,86	19.681.754,47	8.663.796,33	94.409.122,86

O Anexo faz parte integrante da Demonstração das Alterações no Capital Próprio no período findo em 31 de dezembro de 2018

O Conselho de Administração

Presidente: Eng.º Tiago Lopes Farias

Vice-Presidentes: Dr. Jose Realinho de Matos

Dr. António Manuel Domingues Pires

Vogais não executivas: Dr.ª Francisca Leal da Silva Ramalhosa

Dr.ª Helena Maria Pereira Caria

O Contabilista Certificado

Dr. Jaime Aleno Soares de Melo

202793087
65949

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

Anexo às demonstrações financeiras

em 31 de dezembro de 2019

1 IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

A Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A. (adiante designada por Carris, Empresa ou Sociedade) é uma sociedade anónima de capitais públicos, constituída em setembro de 1872, com sede social na Rua 1.º de Maio, n.º 103, em Lisboa. Tem por objeto, a título principal, a prestação de atividades e serviços relativos ao transporte público coletivo de superfície de passageiros na cidade de Lisboa, por meio de autocarros, carros elétricos, ascensores mecânicos e um elevador conforme o contrato de concessão celebrado com o Município de Lisboa em 14 de novembro de 2017, nos termos conjugados da Segunda Alteração ao Contrato de Concessão do Serviço Público de Transporte Coletivo de Superfície de Passageiros outorgado pelo Estado Português à Carris em 31 de dezembro de 1973, e do Aditamento à Segunda Alteração ao Contrato de Concessão do Serviço Público de Transporte Coletivo de Superfície de Passageiros, assinado em 20 de setembro de 2018.

A 30 de dezembro de 2016 foi publicado o Decreto-Lei n.º 86-D/2016, que determinou a transferência da posição contratual detida pelo Estado no contrato de concessão de serviço público celebrado com a Carris, e a transmissão da totalidade das ações representativas do capital social da Carris, do Estado para o município de Lisboa, com efeitos a 1 de fevereiro de 2017. Enquanto empresa municipal, a Carris é enquadrada pela Lei n.º 50/2012 de 31 de agosto, que aprova o regime jurídico da atividade empresarial local.

As demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2019 refletem as contas individuais da Empresa, preparadas nos termos legais para aprovação em Assembleia Geral de Acionistas. Nos termos do Decreto-Lei n.º 158/2009, de 13 de julho, a Carris está obrigada a apresentar contas consolidadas, estando dispensada de o fazer no caso de ser consolidada, juntamente com as suas subsidiárias, nas demonstrações financeiras da Câmara Municipal de Lisboa.

As demonstrações financeiras anexas são apresentadas em euros e foram aprovadas pelo Conselho de Administração, na reunião de 2 de março de 2020. Contudo as mesmas estão ainda sujeitas a aprovação pelo Acionista em Assembleia Geral, nos termos da legislação comercial em vigor em Portugal.

O Conselho de Administração entende que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da Sociedade, bem como a sua posição e desempenho financeiros e fluxos de caixa.

2 REFERENCIAL CONTABILÍSTICO DE PREPARAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

2.1 Base de preparação

As presentes demonstrações financeiras foram preparadas de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística (SNC), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 158/2009, de 13 de julho, com a republicação dada pelo Decreto-Lei n.º 98/2015 de 2 de junho.

2.2 Derrogação das disposições do SNC

Não existiram, no decorrer do período a que respeitam estas demonstrações financeiras, quaisquer casos excecionais que implicassem diretamente a derrogação de qualquer disposição prevista pelo SNC.

2.3 Comparabilidade das demonstrações financeiras

Os elementos constantes nas presentes demonstrações financeiras são, na sua totalidade, comparáveis com os do período anterior.

3 ADOÇÃO PELA PRIMEIRA VEZ DAS NORMAS CONTABILÍSTICAS DE RELATO FINANCEIRO – DIVULGAÇÃO TRANSITÓRIA

Não aplicável.

4 PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

As principais políticas contabilísticas adotadas na preparação das demonstrações financeiras anexas são as seguintes:

4.1 Bases de apresentação

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações e de acordo com o regime contabilístico do acréscimo, a partir dos registos contabilísticos da Empresa, de acordo com as Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro.

4.2 Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis de natureza e uso semelhantes correspondentes aos terrenos e edifícios dos complexos de Santo Amaro, Cabo Ruivo e Miraflores encontram-se registados de acordo com o modelo de revalorização, correspondendo a sua quantia escriturada na data de relato ao seu justo valor. Têm sido efetuadas revalorizações, com uma regularidade anual, baseadas em avaliações efetuadas pela UON Consulting, S.A. com referência à data de relato.

Qualquer aumento resultante das revalorizações é registado no capital próprio na rubrica "Excedentes de revalorização". Diminuições resultantes das revalorizações negativas são registadas diretamente na rubrica "Excedentes de revalorização" até à concorrência de qualquer saldo credor remanescente. Qualquer excesso das diminuições relativamente a esse saldo credor remanescente é reconhecido diretamente em resultados.

Os restantes ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição (ou custo considerado para os bens que no normativo anterior se encontravam registados pelo custo de aquisição acrescido de reavaliações ao abrigo de diplomas legais) ou produção, o qual inclui o custo de compra, quaisquer custos diretamente atribuíveis às atividades necessárias para colocar os ativos na localização e condições necessárias para operarem, deduzido de depreciações acumuladas e perdas por imparidade acumuladas (quando aplicável).

As depreciações são calculadas, após o momento em que o bem se encontra em condições de ser utilizado, de acordo com o método das quotas constantes, em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

As taxas de depreciação utilizadas correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

Classe de bens	Anos
Edifícios e Outras Construções:	8 - 100
Equipamento Básico:	
Autocarros:	8 - 12
Via Férrea:	16
Carros Elétricos:	16
Carros Elétricos Articulados:	30
Rotáveis de Autocarros:	8 - 12
Rotáveis de Elétricos:	16
Equipamento de Transporte:	4 - 6
Ferramentas e Utensílios:	1 - 14
Equipamento Administrativo:	1 - 8
Outros:	3 - 20

A Administração entende que, em qualquer momento, o valor contabilístico dos bens será realizável quer através da sua alienação quer através da sua utilização, no pressuposto da continuidade das operações como referido em 4.1.

As despesas de manutenção e reparação (dispêndios subsequentes) que não são suscetíveis de gerar benefícios económicos futuros adicionais são registadas como gastos no período em que são incorridas.

Os ganhos ou perdas provenientes do abate ou alienação são determinados pela diferença entre o recebimento e a quantia escriturada do ativo, sendo reconhecidos como rendimentos ou gastos no período. No caso de alienação de bens revalorizados, o montante incluído em excedentes de revalorização é transferido para resultados transitados.

4.3 Locações

As locações são classificadas como financeiras sempre que os seus termos transferem substancialmente todos os riscos e benefícios associados à propriedade do bem para o locatário. As restantes locações são classificadas como operacionais. A classificação das locações é feita em função da substância e não da forma do contrato.

Os ativos adquiridos mediante contratos de locação financeira, bem como as correspondentes responsabilidades, são registados no início da locação pelo menor de entre o justo valor dos ativos e o valor presente dos pagamentos mínimos da locação. Os pagamentos de locações financeiras são repartidos entre encargos financeiros e redução da responsabilidade, por forma a ser obtida uma taxa de juro constante sobre o saldo pendente da responsabilidade.

Os pagamentos de locações operacionais são reconhecidos como gasto numa base linear durante o período da locação.

As rendas contingentes são reconhecidas como gastos do período em que são incorridas.

4.4 Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis são registados ao custo deduzido de amortizações e perdas por imparidade acumuladas.

Os dispêndios com atividades de pesquisa são registados como gastos no período em que são incorridos.

As amortizações de ativos intangíveis são reconhecidas numa base linear durante a vida útil estimada dos ativos intangíveis.

A taxa de amortização utilizada corresponde a um período de vida útil de cinco anos.

4.5 Imparidade de ativos fixos tangíveis e intangíveis

Em cada data de relato é efetuada uma revisão das quantias escrituradas dos ativos fixos tangíveis e intangíveis da Empresa com vista a determinar se existe algum indicador de que os mesmos possam estar em imparidade. Se existir algum indicador, é estimada a quantia recuperável dos respetivos ativos (ou da unidade geradora de caixa) a fim de determinar a extensão da perda por imparidade (se for o caso).

4.6 Participações financeiras em subsidiárias e associadas

As participações em subsidiárias e associadas são registadas pelo método da equivalência patrimonial. De acordo com o método da equivalência patrimonial, as participações financeiras são registadas inicialmente pelo seu custo de aquisição e posteriormente ajustadas em função das alterações verificadas, após a aquisição, na quota-parte da Empresa nos ativos líquidos das correspondentes entidades. Os resultados da Empresa incluem a parte que lhe corresponde nos resultados dessas entidades.

É feita uma avaliação dos investimentos financeiros quando existem indícios de que o ativo possa estar em imparidade, sendo registadas como gastos na demonstração dos resultados, as perdas por imparidade que se demonstre existir.

Quando a proporção da Empresa nos prejuízos acumulados da subsidiária ou associada excede o valor pelo qual o investimento se encontra registado, o investimento é relatado por valor nulo, exceto quando a Empresa tenha assumido compromissos de cobertura de prejuízos da associada, casos em que as perdas adicionais determinam o reconhecimento de um passivo. Se posteriormente a associada relatar lucros, a Empresa retoma o reconhecimento da sua quota-parte nesses lucros somente após a sua parte nos lucros igualar a parte das perdas não reconhecidas.

Os ganhos não realizados em transações com subsidiárias e associadas são eliminados proporcionalmente ao interesse da Empresa nas mesmas, por contrapartida da correspondente rubrica do investimento. As

perdas não realizadas são similarmente eliminadas, mas somente até ao ponto em que a perda não resulte de uma situação em que o ativo transferido esteja em imparidade.

4.7 Inventários

Os inventários encontram-se registados ao menor de entre o custo e o valor líquido de realização. O custo inclui o custo de compra e eventuais despesas incorridas para os colocar em condições de poderem ser utilizados pela Empresa.

O valor líquido de realização representa o preço de venda estimado deduzido de todos os gastos estimados necessários para concluir os inventários e para efetuar a sua venda. Nas situações em que o valor de custo é superior ao valor líquido de realização, é registada uma perda por imparidade pela respetiva diferença, a qual é reduzida ou anulada quando deixam de existir os motivos que a originaram. As variações do período nas perdas por imparidade de inventários são registadas na rubrica de resultados "Imparidade de inventários (perdas/reversões)".

O método de custeio dos inventários adotado pela Empresa consiste no custo médio, com exceção das mercadorias comercializadas no Museu em que, existindo uma elevada proporção das mesmas em regime de consignação, se mostra mais apropriada a aplicação do método FIFO para o seu custeio.

4.8 Ativos e passivos financeiros

Os ativos e os passivos financeiros são reconhecidos no balanço quando a Empresa se torna parte das correspondentes disposições contratuais, sendo utilizado para o efeito o previsto na NCRF 27 – Instrumentos financeiros.

Os ativos e os passivos financeiros são assim mensurados de acordo com os seguintes critérios: (i) ao custo ou custo amortizado menos perdas por imparidade; e (ii) ao justo valor com as alterações reconhecidas na demonstração dos resultados.

(i) Ao custo ou custo amortizado menos perdas por imparidade

São mensurados "ao custo ou custo amortizado menos perdas por imparidade" os ativos financeiros que satisfaçam todas as seguintes condições:

- Sejam à vista ou tenham uma maturidade definida;
- Tenham associado um retorno fixo ou determinável;
- Não sejam um instrumento financeiro derivado ou não incorporem um instrumento financeiro derivado; e
- Não contenham nenhuma cláusula contratual que possa resultar para o seu detentor em perda do valor nominal.

Com exceção dos passivos financeiros classificados como detidos para negociação, todos os passivos financeiros devem ser mensurados pelo custo amortizado.

O custo amortizado é determinado através do método do juro efetivo. O juro efetivo é calculado através da taxa que desconta exatamente os pagamentos ou recebimentos futuros estimados durante a vida esperada do instrumento financeiro na quantia líquida escriturada do ativo ou passivo financeiro (taxa de juro efetiva).

Nesta categoria incluem-se, consequentemente, os seguintes ativos e passivos financeiros:

a) Clientes e outros créditos a receber

Os saldos de clientes e de outros créditos a receber são registados ao custo amortizado deduzido de eventuais perdas por imparidade. Usualmente, o custo amortizado destes ativos financeiros não difere do seu valor nominal.

b) Caixa e depósitos bancários

Os montantes incluídos na rubrica de "Caixa e depósitos bancários" correspondem aos valores de caixa, depósitos bancários e depósitos a prazo e outras aplicações de tesouraria vencíveis a menos de doze meses e para os quais o risco de alteração de valor é insignificante.

Estes ativos são mensurados ao custo amortizado. Usualmente, o custo amortizado destes ativos financeiros não difere do seu valor nominal.

c) Outros investimentos financeiros

Os outros investimentos financeiros incluem títulos de dívida pública detidos para garantia de pensões de acidentes de trabalho, de que a Empresa foi auto-seguradora até 8 de janeiro de 1999. Estes ativos encontram-se registados ao custo.

d) Fornecedores e outras dívidas a pagar

Os saldos de fornecedores e de outras dívidas a pagar são registados ao custo amortizado. Usualmente, o custo amortizado destes passivos financeiros não difere do seu valor nominal.

e) Financiamentos obtidos

Os financiamentos obtidos são registados no passivo ao custo amortizado.

Eventuais despesas incorridas com a obtenção desses financiamentos, designadamente comissões bancárias e imposto do selo, assim como os encargos com juros e despesas similares, são reconhecidas ao longo do período dos financiamentos associados, o qual não difere de forma significativa do que resultaria da aplicação do método do juro efetivo em resultados do exercício ao longo do período de vida desses financiamentos. As despesas incorridas, enquanto não estiverem reconhecidas, são apresentadas a deduzir à rubrica de "Financiamentos obtidos". Os juros incorridos e ainda não liquidados são apresentados na rubrica de "Outras dívidas a pagar".

f) Contratos para conceder ou contrair empréstimos

Os contratos para conceder ou contrair empréstimos que não possam ser liquidados numa base líquida e que, quando executados, reúnam as condições atrás descritas para serem classificados na categoria "Ao custo ou custo amortizado" são registados ao custo deduzido de eventuais perdas por imparidade.

Estes montantes são registados, consoante a sua natureza, na rubrica "Outros ativos financeiros" ou na rubrica "Outros passivos financeiros".

Os ativos financeiros incluídos na categoria "Ao custo ou custo amortizado" são sujeitos a testes de imparidade em cada data de relato. Tais ativos financeiros encontram-se em imparidade quando existe uma

evidência objetiva de que, em resultado de um ou mais acontecimentos ocorridos após o seu reconhecimento inicial, os seus fluxos de caixa futuros estimados são afetados.

Para os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado, a perda por imparidade a reconhecer corresponde à diferença entre a quantia escriturada do ativo e o valor presente na data de relato dos novos fluxos de caixa futuros estimados descontados à respetiva taxa de juro efetiva original.

Para os ativos financeiros mensurados ao custo, a perda por imparidade a reconhecer corresponde à diferença entre a quantia escriturada do ativo e a melhor estimativa do justo valor do ativo na data de relato.

As perdas por imparidade são registadas em resultados na rubrica "Perdas por imparidade" no período em que são determinadas.

Subsequentemente, se o montante da perda por imparidade diminui e tal diminuição pode ser objetivamente relacionada com um acontecimento que teve lugar após o reconhecimento da perda, esta deve ser revertida por resultados. A reversão deve ser efetuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (custo amortizado) caso a perda não tivesse sido inicialmente registada. A reversão de perdas por imparidade é registada em resultados na rubrica "Reversões de perdas por imparidade". Não é permitida a reversão de perdas por imparidade registada em investimentos em instrumentos de capital próprio (mensurados ao custo).

Desreconhecimento de ativos e passivos financeiros

A Empresa desreconhece ativos financeiros apenas quando os direitos contratuais aos seus fluxos de caixa expiram por cobrança, ou quando transfere para outra entidade o controlo desses ativos financeiros e todos os riscos e benefícios significativos associados à posse dos mesmos.

A Empresa desreconhece passivos financeiros apenas quando a correspondente obrigação seja liquidada, cancelada ou expire.

(ii) Ao justo valor com as alterações reconhecidas na demonstração dos resultados

Todos os ativos e passivos financeiros não incluídos na categoria "ao custo ou custo amortizado" são incluídos na categoria "ao justo valor com as alterações reconhecidas na demonstração dos resultados".

4.9 Subsídios do Governo

Os subsídios do Governo apenas são reconhecidos quando existe uma certeza razoável de que a Empresa irá cumprir com as condições de atribuição dos mesmos e de que os mesmos irão ser recebidos.

Os subsídios do Governo associados à aquisição ou produção de ativos não correntes são inicialmente reconhecidos no capital próprio, sendo subsequentemente imputados numa base sistemática (proporcionalmente às amortizações dos ativos subjacentes) como rendimentos do exercício durante as vidas úteis dos ativos com os quais se relacionam.

Outros subsídios do Governo são, de uma forma geral, reconhecidos como rendimentos de uma forma sistemática durante os períodos necessários para os balancear com os gastos que é suposto compensarem. Subsídios do Governo que têm por finalidade compensar perdas já incorridas ou que não têm gastos futuros associados são reconhecidos como rendimentos do período em que se tornam recebíveis.

4.10 Rédito

O rédito é mensurado pelo justo valor da contraprestação recebida ou a receber. O rédito reconhecido está deduzido do montante de devoluções, descontos e outros abatimentos e não inclui o imposto sobre o valor acrescentado ("IVA") e outros impostos liquidados relacionados com a prestação de serviços.

Até 31 de março de 2019, o sistema tarifário em vigor na Área Metropolitana de Lisboa apresentava uma significativa diversidade de títulos de transporte, sendo válidos os seguintes tipos de títulos no serviço prestado pela Carris:

1) Tarifas de bordo: a receita da venda é apropriada integralmente pela Carris, sendo o rédito reconhecido no momento da venda/utilização.
2) Bilhetes pré-comprados e zapping: títulos combinados com outros operadores e válidos para um n.º de viagens pré-estabelecido. A receita da venda destes títulos é repartida em função das utilizações registadas em cada operador.
3) Passes interempresas: a receita gerada pela venda destes títulos de transporte é repartida entre os operadores que os integram de acordo com as quotas definidas nos protocolos estabelecidos para a sua constituição.
4) Passes intermodais: são títulos de validade mensal aceites no conjunto de operadores de transporte que prestam serviço numa mesma coroa, dentro da estrutura de coroas da Área Metropolitana de Lisboa. A repartição da receita destes passes entre os operadores é realizada pela AML, tendo por referência as quotas determinadas pelo inquérito de tráfego realizado em 2007.

No primeiro trimestre do ano, o rédito relativo ao serviço público de transporte foi determinado nos termos descritos nos pontos 1,2,3 e 4).

No início do mês de abril, entrou em vigor o Programa de Apoio à Redução Tarifária (PART), nos termos previstos na Lei do Orçamento de Estado 2019 (Lei 71/2018) e de acordo com o Regulamento n.º 278-A/2019 Área Metropolitana de Lisboa publicado no Diário da República, 2.ª Série, n.º 61, de 27 de março de 2019.

O PART criou um "Passe único metropolitano" comum a todos os operadores de transporte que operam na AML determinando, consequentemente, o fim da quase totalidade dos passes multimodais e interempresas. Os novos passes "municipal" e "metropolitano" são disponibilizados a preços significativamente inferiores, para estimular a procura de transporte público. O programa PART simplificou igualmente o processo de apuramento mensal do rédito, estabelecendo que:

- As receitas da venda dos passes PART são da titularidade dos Operadores que realizam a venda;
- A AML paga aos operadores compensações financeiras pelo cumprimento das obrigações de serviço público, de acordo com o modelo definido no Regulamento 278-A/2019, que garante a manutenção do equilíbrio financeiro dos Operadores, assegurando que não têm perda de receita face a um valor de referência pré-estabelecido;
- O valor dos pagamentos por conta mensais é estabelecido trimestralmente, correspondendo à diferença entre os montantes recebidos (receitas de vendas e subsídios do Estado) e o valor de referência estimado para cada Operador;
- O modelo define igualmente regras para distribuição dos benefícios resultantes de um acréscimo *(upside)* da receita global do sistema de transportes da AML, decorrente de um aumento sustentado da utilização do transporte público, favorecendo os operadores com maior crescimento de procura;
- O cálculo do valor definitivo das compensações de cada Operador, tendo em conta o montante total real das vendas e validações realizadas no conjunto dos operadores da AML, é efetuado no primeiro trimestre do ano seguinte. A Carris contabilizou como acréscimo os valores provisórios das compensações a receber relativas ao ano de 2019 comunicados pela AML.

O Estado atribui verbas para compensação financeira da utilização de transporte público por portadores de títulos de transporte com tarifa reduzida, que são registados como subsídios à tarifa no exercício em que são atribuídos.

A partir de abril de 2019, com a entrada em vigor do PART, cessaram as compensações financeiras atribuídas à Carris pela disponibilização de títulos de transporte intermodais.

O contrato de Concessão celebrado entre o Município e a Carris estipula, no n.º 1 da cláusula 22 do Aditamento, a atribuição de compensações financeiras pelo cumprimento das obrigações de serviço público, correspondente "ao montante do efeito financeiro líquido decorrente da soma das incidências, positivas ou negativas, da sua execução sobre os custos e as receitas da Carris". Para o cálculo deste valor são comparados os custos e as receitas da Carris numa situação de cumprimento das Obrigações de Serviço Público com os custos e receitas em condições normais de mercado, abrangendo a realização do serviço de transporte em carreiras e horários que não seriam rentáveis em termos comerciais, bem como a prática de tarifários reduzidos para grupos etários ou sociais desfavorecidos.

O pagamento anual das compensações de serviço público pelo Município é realizado através de dois pagamentos por conta, efetuados no início de fevereiro e julho de cada ano, conforme dispõe a cláusula 23.1 da Segunda Alteração ao Contrato de Concessão do Serviço Público de Transporte Coletivo de Superfície de Passageiros.

Até ao dia 30 de março de cada ano, a Carris calcula e informa o Acionista dos valores das compensações devidas pelo cumprimento das obrigações no ano anterior as quais, de acordo com o modelo financeiro estabelecido, deverão proporcionar uma taxa interna de rentabilidade (TIR) dos capitais próprios de 5%, nos termos das cláusulas 22.6 e 22.7 da Segunda Alteração e Aditamento ao contrato de Concessão. Após receber esta informação, o Município dispõe de 30 dias para se pronunciar sobre os montantes propostos pela Carris e, havendo desacordo, segue-se um período de cinco dias para a conciliação de valores.

No exercício de 2019, a Carris reconheceu como rédito as compensações de serviço público relativas a 2018, calculadas e comunicadas nos termos previstos contratualmente. A Carris reconheceu como rédito em 2019 uma estimativa da componente de compensações tarifárias decorrentes da prática de tarifas bonificadas pela CML para determinados grupos da população, calculada com base nos perfis de utilizadores e vendas de passes para os segmentos alvo.

O rédito de juros é reconhecido utilizando o método do juro efetivo, desde que seja provável que benefícios económicos fluam para a Empresa e o seu montante possa ser mensurado com fiabilidade.

O rédito proveniente de dividendos é reconhecido quando se encontra estabelecido o direito da Empresa a receber o correspondente montante.

4.11 Juízos de valor críticos e principais fontes de incerteza associadas a estimativas

Na preparação das demonstrações financeiras anexas foram efetuados juízos de valor e estimativas e utilizados diversos pressupostos que afetam as quantias relatadas de ativos e passivos, assim como as quantias relatadas de rendimentos e gastos do período.

As estimativas e os pressupostos subjacentes foram determinados por referência à data de relato com base no melhor conhecimento existente à data de aprovação das demonstrações financeiras dos eventos e transações em curso, assim como na experiência de eventos passados e/ou correntes. Contudo, poderão ocorrer situações em períodos subsequentes que, não sendo previsíveis à data de aprovação das demonstrações financeiras, não foram consideradas nessas estimativas. As alterações às estimativas que ocorram posteriormente à data das demonstrações financeiras serão corrigidas de forma prospetiva. Por este

motivo e dado o grau de incerteza associado, os resultados reais das transações em questão poderão diferir das correspondentes estimativas.

Os principais juízos de valor e estimativas efetuadas na preparação das demonstrações financeiras anexas foram os seguintes:

a) Vidas úteis dos ativos fixos tangíveis e intangíveis;
b) Registo de perdas de imparidade em ativos correntes e de provisões;
c) Responsabilidades com benefícios de reforma.

4.12 Imposto sobre o rendimento

O imposto sobre o rendimento do exercício registado na demonstração dos resultados corresponde à soma dos impostos correntes com os impostos diferidos. Os impostos correntes e os impostos diferidos são registados em resultados, salvo quando os impostos diferidos se relacionam com itens registados diretamente no capital próprio, caso em que são registados no capital próprio.

O imposto corrente a pagar é calculado com base no lucro tributável. O lucro tributável difere do resultado contabilístico, uma vez que exclui diversos gastos e rendimentos que apenas serão dedutíveis ou tributáveis em outros exercícios, bem como gastos e rendimentos que nunca serão dedutíveis ou tributáveis.

Os impostos diferidos referem-se às diferenças temporárias entre os montantes dos ativos e passivos para efeitos de relato contabilístico e os respetivos montantes para efeitos de tributação. Os ativos e os passivos por impostos diferidos são mensurados utilizando as taxas de tributação que se espera estarem em vigor à data da reversão das correspondentes diferenças temporárias, com base nas taxas de tributação (e legislação fiscal) que estejam formalmente emitidas na data de relato.

Os passivos por impostos diferidos são reconhecidos para todas as diferenças temporárias tributáveis e os ativos por impostos diferidos são reconhecidos para as diferenças temporárias dedutíveis para as quais existem expectativas razoáveis de lucros fiscais futuros suficientes para utilizar esses ativos por impostos diferidos, ou diferenças temporárias tributáveis que se revertam no mesmo período de reversão das diferenças temporárias dedutíveis. Em cada data de relato é efetuada uma revisão dos ativos por impostos diferidos, sendo os mesmos ajustados em função das expectativas quanto à sua utilização futura.

No registo dos passivos por impostos diferidos relativos às reavaliações de ativos fixos tangíveis a Empresa procede à compensação dos ativos por impostos diferidos relativos a prejuízos fiscais reportáveis até à concorrência dos passivos por impostos diferidos durante o período de reporte daqueles prejuízos.

4.13 Provisões

As provisões são registadas quando a Empresa tem uma obrigação presente (legal ou implícita) resultante dum acontecimento passado, seja provável que para a liquidação dessa obrigação ocorra uma saída de recursos e o montante da obrigação possa ser estimado com fiabilidade.

O montante das provisões registadas consiste na melhor estimativa, na data de relato, dos recursos necessários para liquidar a obrigação. Tal estimativa, revista em cada data de relato, é determinada tendo em consideração os riscos e incertezas associados a cada obrigação.

Os passivos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, sendo divulgados sempre que a possibilidade de existir uma saída de recursos englobando benefícios económicos não seja remota. Os

ativos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, sendo divulgados quando for provável a existência de um influxo económico futuro de recursos.

4.14 Benefícios pós-emprego

Plano de benefícios definidos

A Empresa tem um plano de benefícios definidos para complemento de pensões de reforma por velhice, invalidez e pensões de sobrevivência. As responsabilidades da Empresa relacionadas com este plano são determinadas através do método da unidade de crédito projetada, sendo as respetivas avaliações atuariais efetuadas em cada data de relato, de modo a conhecer o valor das responsabilidades na data do balanço e o gasto com pensões a registar no exercício.

A responsabilidade associada aos benefícios garantidos reconhecida no balanço representa o valor presente da correspondente obrigação, ajustado por ganhos e perdas atuariais e pelo gasto dos serviços passados não reconhecidos e deduzido do justo valor dos ativos do plano.

Os ganhos e perdas atuariais são reconhecidos anualmente por contrapartida de resultados transitados.

4.15 Encargos financeiros com empréstimos obtidos

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são reconhecidos como gastos à medida que são incorridos.

4.16 Regime do acréscimo (periodização económica)

A Empresa regista os seus rendimentos e gastos de acordo com o regime contabilístico do acréscimo, pelo qual os rendimentos e gastos são reconhecidos à medida que são gerados, independentemente do momento do respetivo recebimento ou pagamento. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes rendimentos e gastos gerados são registadas como ativos ou passivos.

4.17 Acontecimentos após a data do balanço

Os acontecimentos após a data do balanço que proporcionam informação adicional sobre condições que existiam à data do balanço ("adjusting events" ou acontecimentos após a data do balanço que dão origem a ajustamentos) são refletidos nas demonstrações financeiras. Os eventos após a data do balanço que proporcionam informação sobre condições ocorridas após a data do balanço ("non adjusting events" ou acontecimentos após a data do balanço que não dão origem a ajustamentos) são divulgados nas demonstrações financeiras, se forem considerados materiais.

5 CAIXA E SEUS EQUIVALENTES

Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, caixa e seus equivalentes inclui numerário e depósitos bancários imediatamente mobilizáveis (de prazo inferior ou igual a três meses).

Caixa e seus equivalentes em 31 de dezembro de 2019 e 2018 detalha-se conforme se segue:

	2019	2018
Numerário	111.782,72	98.857,89
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	25.841.365,88	20.424.474,68
Depósitos a prazo	-	18.000.000,00
	25.953.148,60	38.523.332,57

Em 31 de dezembro de 2019, o valor reconhecido na demonstração de fluxos de caixa em "Outros recebimentos/pagamentos" inclui o montante de € 13.913.075,82 referente a pedidos de reembolso de IVA pagos pela Autoridade Tributária no decurso do exercício, e o montante de € 29.000.000 referente a pagamentos por conta de compensações de serviço público efetuados pelo Município.

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018, a Empresa tem um contrato de crédito bancário em conta corrente, concedido e não utilizado, no montante de € 15.000.000,00.

6 ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Durante os exercícios findos em 2019 e 2018 o movimento ocorrido na quantia escriturada dos ativos fixos tangíveis, bem como nas respetivas depreciações acumuladas e perdas por imparidade acumuladas, foi o seguinte:

2019

	Terrenos e Recursos Naturais	Edifícios e Outras Construções	Equipamento Básico	Equipamento Transporte	Equipamento Administrativo	Outros Ativos Fixos Tangíveis	Ativos Fixos Tangíveis Em Curso	Total
Ativos								
Saldo Inicial	37.778.082,64	142.353.258,08	218.943.671,89	2.112.220,48	7.306.668,06	15.008.851,04	26.500.367,19	450.003.119,38
Aquisições	-	321.190,53	25.676.372,92	111.316,95	354.946,75	503.992,16	1.999.084,39	28.966.903,70
Alienações	-	-	-474,88	-126.320,63	-	-	-	-126.795,51
Transferências	-	193.709,53	24.333.194,66	-	278.730,80	309.079,78	-25.160.943,58	-46.228,81
Abates	-	-773,32	-22.426.038,22	-	-278.035,37	-118.321,36	-	-22.823.168,27
Revalorizações	257.840,00	1.647.176,85	-	-	-	-	-	1.905.016,85
Saldo	38.035.922,64	144.514.561,67	246.526.726,37	2.097.216,80	7.662.310,24	15.703.601,62	3.338.508,00	457.878.847,34
Depreciações acumuladas e perdas por imparidade								
Saldo Inicial	-	122.084.518,65	206.331.677,73	1.980.757,64	6.931.487,39	14.879.392,53	-	352.207.833,94
Depreciações do exercício (Nota 23)	-	1.846.276,06	9.707.065,71	72.370,15	220.324,37	191.953,40	-	12.037.989,69
Alienações	-	-	-474,88	-126.320,63	-	-	-	-126.795,51
Abates	-	-773,32	-22.335.523,27	-	-277.688,85	-118.321,36	-	-22.732.306,80
Saldo	-	123.930.021,39	193.702.745,29	1.926.807,16	6.874.122,91	14.953.024,57	-	341.386.721,32
Ativos Líquidos	38.035.922,64	20.584.540,28	52.823.981,08	170.409,64	788.187,33	750.577,05	3.338.508,00	116.492.126,02

2018

	Terrenos e Recursos Naturais	Edifícios e Outras Construções	Equipamento Básico	Equipamento Transporte	Equipamento Administrativo	Outros Ativos Fixos Tangíveis	Ativos Fixos Tangíveis Em Curso	Total
Ativos								
Saldo Inicial	37.130.507,64	139.839.656,18	213.235.548,12	1.960.062,25	7.137.549,68	15.235.047,74	778.550,86	415.316.922,47
Aquisições	-	173.600,97	5.573.394,57	65.971,74	187.362,76	94.428,29	26.116.709,25	32.211.467,58
Alienações	-	-	-	-17.365,61	-	-	-	-17.365,61
Transferências	-	1.096,44	136.048,99	103.552,10	143.880,20	10.315,19	-394.892,92	-
Abates	-	-18.165,48	-1.319,79	-	-162.124,58	-330.940,18	-	-512.550,03
Revalorizações	647.575,00	2.357.069,97	-	-	-	-	-	3.004.644,97
Saldo	37.778.082,64	142.353.258,08	218.943.671,89	2.112.220,48	7.306.668,06	15.008.851,04	26.500.367,19	450.003.119,38
Depreciações acumuladas e perdas por imparidade								
Saldo Inicial	-	120.052.774,45	202.463.458,66	1.953.582,25	6.933.550,16	15.185.003,33	-	346.588.368,85
Depreciações do exercício (Nota 23)	-	2.049.909,68	3.869.538,86	44.541,00	159.863,50	25.329,38	-	6.149.182,42
Alienações	-	-	-	-17.365,61	-	-	-	-17.365,61
Abates	-	-18.165,48	-1.319,79	-	-161.926,27	-330.940,18	-	-512.351,72
Saldo	-	122.084.518,65	206.331.677,73	1.980.757,64	6.931.487,39	14.879.392,53	-	352.207.833,94
Ativos Líquidos	37.778.082,64	20.268.739,43	12.611.994,16	131.462,84	375.180,67	129.458,51	26.500.367,19	97.795.285,44

As aquisições registadas na rubrica de "Equipamento Básico" em 31 de dezembro de 2019, respeitam essencialmente a aquisições de novos autocarros e de grandes reparações efetuadas nos veículos de serviço público.

O equipamento administrativo em poder de terceiros à data de 31 de dezembro de 2019 tem o valor líquido contabilístico de € 1.521,26 e os edifícios e outras construções implantadas em propriedade alheia têm o valor líquido contabilístico de € 335.866,21 e respeitam essencialmente às instalações da Empresa situadas na Pontinha e Musgueira.

Os ativos fixos tangíveis são depreciados de acordo com o método das quotas constantes, sendo registada uma quota integral no ano de aquisição e não sendo praticada qualquer quota no ano do abate se o bem ainda se encontrar em curso de depreciação durante a vida útil estimada.

As depreciações do exercício, no montante de € 12.037.989,69 (Nota 23) (€ 6.149.182,42 em 2018), foram registadas nas seguintes rubricas:

	2019	2018
Edifícios e Outras Construções	1.846.276,06	2.049.909,68
Equipamento Básico	9.707.065,71	3.869.538,86
Equipamento Transporte	72.370,15	44.541,00
Equipamento Administrativo	220.324,37	159.863,50
Outros Ativos Fixos Tangíveis	191.953,40	25.329,38
	12.037.989,69	6.149.182,42

O detalhe dos custos históricos de aquisição de ativos fixos tangíveis e correspondentes valores de revalorização em 31 de dezembro de 2019 e 2018, líquidos de depreciações e perdas por imparidade acumuladas, é o seguinte:

	2019		
	Custo Histórico	Excedente Revalorização (a)	Valor Revalorizado
Terrenos e Recursos Naturais	1.880.216,42	36.155.706,22	38.035.922,64
Edifícios e Outras Construções	1.544.825,62	19.039.714,66	20.584.540,28
Equipamento Básico	52.678.895,63	145.085,45	52.823.981,08
Equipamento Transporte	170.409,64	-	170.409,64
Equipamento Administrativo	788.187,33	-	788.187,33
Outros Ativos Fixos Tangíveis	750.577,05	-	750.577,05
	57.813.111,69	55.340.506,33	113.153.618,02

(a) Inclui as reavaliações efetuadas ao abrigo de diplomas legais e reavaliações livres, efetuadas até 31/12/2019.

	2018		
	Custo Histórico	Excedente Revalorização (b)	Valor Revalorizado
Terrenos e Recursos Naturais	1.880.216,42	35.897.866,22	37.778.082,64
Edifícios e Outras Construções	1.309.340,90	18.959.398,53	20.268.739,43
Equipamento Básico	12.438.155,74	173.838,42	12.611.994,16
Equipamento Transporte	131.462,84	-	131.462,84
Equipamento Administrativo	375.180,67	-	375.180,67
Outros Ativos Fixos Tangíveis	129.458,51	-	129.458,51
	16.263.815,08	55.031.103,17	71.294.918,25

(b) Inclui as reavaliações efetuadas ao abrigo de diplomas legais e reavaliações livres, efetuadas até 31/12/2018.

Não foi apurada qualquer perda por imparidade em qualquer dos exercícios.

7 LOCAÇÕES

Locações financeiras

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018 a Empresa não mantinha quaisquer contratos de locação financeira.

Locações operacionais

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018 a Empresa era locatária em contratos de locação operacional relacionados com viaturas ligeiras.

Os pagamentos mínimos das locações operacionais em 2019 e 2018 são detalhados conforme se segue:

	Pagamentos mínimos não canceláveis	
	2019	**2018**
Até 1 ano	101.082,83	54.798,07
Entre 1 ano e 5 anos	252.261,17	167.028,56
	353.344,00	221.826,63

O gasto relacionado com locações operacionais reconhecido nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018 é detalhado conforme se segue:

	Gasto do período	
	2019	**2018**
Pagamentos mínimos	109.359,61	28.072,13

8 ATIVOS INTANGÍVEIS

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018 o movimento ocorrido na quantia escriturada dos ativos intangíveis, bem como nas respetivas amortizações acumuladas e perdas por imparidade, foi o seguinte:

	2019		
	Programas de computador	Ativos Fixos Intangíveis em curso	Total
Ativos			
Saldo Inicial	9.145.424,09	110.170,00	9.255.594,09
Aquisições	183.408,75	967.727,62	1.151.136,37
Alienações	-	-	-
Transferências e outras reclassificações	51.823,81	-5.595,00	46.228,81
Abates	-	-	-
Revalorizações	-	-	-
Saldo	9.380.656,65	1.072.302,62	10.452.959,27
Amortizações Acumuladas e Perdas por Imparidade			
Saldo Inicial	8.978.102,34	-	8.978.102,34
Amortizações do período (Nota 23)	111.696,75	-	111.696,75
Abates	-	-	-
Saldo	9.089.799,09	-	9.089.799,09
Ativos Líquidos	290.857,56	1.072.302,62	1.363.160,18

	2018		
	Programas de computador	Ativos Fixos Intangíveis em curso	Total
Ativos			
Saldo Inicial	9.026.138,90	53.250,24	9.079.389,14
Aquisições	66.034,95	110.170,00	176.204,95
Alienações	-	-	-
Transferências	53.250,24	-53.250,24	-
Abates	-	-	-
Revalorizações	-	-	-
Saldo	9.145.424,09	110.170,00	9.255.594,09
Amortizações Acumuladas e Perdas por Imparidade			
Saldo Inicial	8.907.306,84	-	8.907.306,84
Amortizações do período (Nota 23)	70.795,50	-	70.795,50
Abates	-	-	-
Saldo	8.978.102,34	-	8.978.102,34
Ativos Líquidos	167.321,75	110.170,00	277.491,75

9 PARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS – MÉTODO DA EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018, o movimento ocorrido na rubrica "Participações financeiras – método da equivalência patrimonial" foi o seguinte:

	2019	2018
Participações financeiras		
Saldo inicial	10.421.462,16	12.081.100,23
Aumento - Método da equivalência patrimonial	1.918.201,00	1.340.361,93
Distribuição de reservas livres pela Carristur	-	-3.000.000,00
Saldo final	12.339.663,16	10.421.462,16

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018, a Empresa evidenciava os seguintes investimentos em subsidiárias e associadas:

	2019								
	Sede	Ativo	Passivo	Capital Próprio	Total de rendimentos	Resultado líquido	% detida	Saldo de Balanço	Proporção no Resultado
Subsidiárias:									
Carristur	Lisboa	18.808.317,90	6.995.318,03	11.812.999,87	21.005.882,01	1.391.537,71	100,00	11.812.999,87	1.391.537,71
Empresas associadas:									
Publicarris - Publicidade na CCFL *(a)*	Oeiras	1.743.644,00	2.396.336,00	-652.692,00	1.455.599,00	96.279,00	45,00	-	-
Otlis - Operadores de Transportes da Região de Lisboa, ACE *(a)*	Lisboa	7.700.119,53	4.013.476,53	3.686.643,00	7.746.651,74	1.801.418,40	14,29	526.663,29	388.565,39
								12.339.663,16	1.780.103,10

(a) Valores baseados nas demonstrações financeiras não aprovadas em 31 de dezembro de 2019.

	2018								
	Sede	Ativo	Passivo	Capital Próprio	Total de rendimentos	Resultado líquido	% detida	Saldo de Balanço	Proporção no Resultado
Subsidiárias:									
Carristur	Lisboa	15.401.922,07	4.980.459,91	10.421.462,16	20.530.535,65	1.340.361,93	100,00	10.421.462,16	1.340.361,93
Empresas associadas:									
Publicarris - Publicidade na CCFL *(c)*	Oeiras	2.068.054,08	2.851.090,44	-783.936,36	1.182.663,62	-42.096,12	45,00	-	-
								10.421.462,16	1.340.361,93 *(b*

(b) Na demonstração dos resultados estão registados os rendimentos de € 1.410.682,77 (e não € 1.340.361,93) porque inclui ainda dividendos atribuídos pela OTLIS, detida a 14,29%, no montante de € 70.320,84.
(c) Valores baseados nas demonstrações financeiras não aprovadas em 31 de dezembro de 2018.

Em 2019 a participação na empresa Otlis - Operadores de Transportes da Região de Lisboa, ACE encontra-se registada de acordo com o método de equivalência patrimonial.

10 IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos (cinco anos para a Segurança Social), exceto quando tenham havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidos benefícios fiscais, ou estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações, casos estes em que, dependendo das circunstâncias, os prazos são alargados ou suspensos. Deste modo, as declarações fiscais da Empresa dos anos de 2016 a 2019 poderão vir ainda ser sujeitas a revisão.

A Empresa encontra-se sujeita ao Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas ("IRC"), aplicando uma taxa de 21% sobre a matéria coletável.

A Lei n.º 2/2014 de 16 de janeiro, e a Lei n.º 82-B/2014 de 31 de dezembro, alteraram: (i) o artigo 87.º do código do IRC, fixando a partir de 2015, inclusive, em 21% a taxa de imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas; (ii) o artigo 87.º-A do código do IRC, que determina uma tributação adicional, em sede de imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas, por escalão em função do lucro tributável; e (iii) o artigo 52.º do código do IRC que vem limitar a dedução dos prejuízos fiscais a 70% do lucro tributável e a extensão para 12 anos do período de reporte de prejuízos fiscais apurados a partir de 2014. A Lei n.º 7-A/2016 de 30 de março veio por sua vez modificar o n.º 1 do art.º 52.º do código do IRC, limitando a cinco anos o período de reporte dos prejuízos fiscais apurados a partir de 1 de janeiro de 2017.

Nos termos do artigo 88.º do código do IRC, a Empresa encontra-se sujeita adicionalmente a tributações autónomas sobre um conjunto de encargos às taxas previstas no mencionado artigo.

O gasto com impostos sobre o rendimento em 31 de dezembro de 2019 e 2018 é detalhado conforme se segue:

	2019	2018
Imposto corrente e ajustamentos:		
Imposto corrente do período	23.534,98	130.803,66
Impostos diferidos:		
Impostos diferidos decorrentes de reavaliações livres e legais efetuadas nos ativos fixos tangíveis	-343.110,84	-369.552,01
Impostos diferidos decorrentes de subsídios ao investimento	-175.173,46	-
Gasto com impostos sobre o rendimento	-494.749,32	-238.748,35

	2019	2018
Resultado antes de imposto	5.213.210,23	8.425.047,98
Gasto com impostos sobre o rendimento apurado à taxa de 22,5%	1.172.972,30	1.895.635,80
Tributações autónomas	23.534,98	15.504,00
Diferenças permanentes	-	-1.563.040,62
Dedução de prejuízos fiscais	-	-217.295,52
Diferenças temporárias:		
Reporte de prejuízos fiscais	-1.172.972,30	-
Impostos diferidos decorrentes de reavaliações livres e legais efetuadas nos ativos fixos tangíveis (amortização)	-343.110,84	-369.552,01
Impostos diferidos decorrentes de subsídios ao investimento	-175.173,46	-
Gasto com impostos sobre o rendimento	-494.749,32	-238.748,35

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018 os prejuízos fiscais reportáveis (já declarados) ascendiam a € 1.787.956,48 e € 1.161.830,26, respetivamente. A data limite de utilização dos prejuízos fiscais existentes naquelas datas é conforme se segue:

	2019		2018	
	Montante	Data	Montante	Data
Gerados em 2016	126.866,43	31-12-2028	1.161.830,26	31-12-2028
2017	1.661.090,05	31-12-2022	-	-
	1.787.956,48		1.161.830,26	

À data de 31 de dezembro de 2019, a Empresa detém ainda o direito ao reporte de gastos de financiamento líquidos não dedutíveis no montante de € 4.810.844,34.

Impostos diferidos

Tendo em consideração os prejuízos fiscais reportáveis e o seu período de reporte (cinco anos para os prejuízos gerados em 2019), a Empresa procedeu à dedução, no registo dos passivos por impostos diferidos dos valores correspondentes aos impostos calculados sobre as depreciações a realizar nesse período, e respeitantes às reavaliações efetuadas até 31 de dezembro de 2019 sobre os bens depreciáveis. Os passivos por impostos diferidos foram calculados considerando-se uma taxa agregada de imposto de 22,5% em 31 de dezembro de 2019 e 2018.

No que respeita às reavaliações efetuadas sobre os terrenos, e para efeitos do cálculo e registo do correspondente passivo por imposto diferido, foi considerada a base fiscal atualizada por coeficientes de atualização monetária dos terrenos reportada a 31 de dezembro de 2019, tendo-se utilizado para o efeito uma taxa agregada de imposto de 22,5%.

No cálculo efetuado relativamente aos ativos objeto de reavaliações legais, considerou-se o efeito da não dedução fiscal de 40% das reavaliações efetuadas, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 118-B/86.

O movimento ocorrido nos passivos por impostos diferidos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018 é como segue:

	Passivos por impostos diferidos	
	2019	**2018**
Saldo inicial	10.268.737,69	10.026.129,19
Efeito em resultados:		
Diferenças derivadas de mensurações de justo valor:		
Reavaliações livres de terrenos e edifícios	-332.509,34	-358.889,90
Diferenças entre a base fiscal e a base contabilística de ativos fixos tangíveis registados no custo considerado à data de transição (que foram objeto de reavaliações legais)	-10.601,50	-10.662,11
Subsídios ao investimento	-175.173,46	-
	-518.284,30	-369.552,01
Efeito em reservas:		
Diferenças derivadas de mensurações de justo valor:		
Reavaliações livres de terrenos e edifícios	366.191,52	612.160,51
Subsídios ao investimento	1.390.454,45	-
	1.756.645,97	612.160,51
Saldo final	11.507.099,36	10.268.737,69

11 OUTROS INVESTIMENTOS FINANCEIROS

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018 a rubrica "Outros investimentos financeiros" apresentava a seguinte composição:

	2019	2018
Não correntes:		
Títulos da dívida pública depositados em Instituições de Crédito	721.466,02	721.300,40
Títulos da dívida pública depositados à ordem do Juiz	7.935,97	8.101,59
Depósitos em numerário à ordem do Juiz	576.703,11	576.703,11
Perdas por imparidades de outros investimentos financeiros	-8.801,01	-4.026,89
	1.297.304,09	1.302.078,21
Fundo de compensação do trabalho (FCT)	104.660,55	46.430,23
Participações financeiras – método do custo	15.000,00	218.707,85
	1.416.964,64	1.567.216,29

Em 2019, o montante de € 1.297.304,09 (€ 1.302.078,21 em 2018) respeita a títulos da dívida pública detidos pela Empresa e a depósitos em numerário à ordem do Juiz para garantir pensões de acidentes de trabalho, de que a Empresa foi auto-seguradora até 8 de janeiro de 1999.

À data de 31 de dezembro de 2019, o valor de € 15.000,00 em "Participações financeiras" refere-se à participação na empresa OPT - Optimização e Planeamento de Transportes, SA. Em 2018, esta rúbrica incluía ainda o valor da participação na empresa Otlis - Operadores de Transportes da Região de Lisboa, ACE (Ver Nota 9).

12 INVENTÁRIOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018, os inventários da Empresa eram detalhados conforme se segue:

	2019			2018		
	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida
Mercadorias	68.141,37	-	68.141,37	69.366,83	-	69.366,83
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	1.369.444,63	18.092,98	1.351.351,65	1.414.960,27	11.808,10	1.403.152,17
	1.437.586,00	18.092,98	1.419.493,02	1.484.327,10	11.808,10	1.472.519,00

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas e variação dos inventários de produção

O custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas reconhecido nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018 é detalhado conforme se segue:

	2019		
	Mercadorias	MP, subsid. consumo	Total
Saldo inicial	69.366,83	1.414.960,27	1.484.327,10
Compras	9.898,82	18.879.589,95	18.889.488,77
Regularizações	-206,28	-	-206,28
Saldo final	68.141,37	1.369.444,63	1.437.586,00
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	10.918,00	18.925.105,59	18.936.023,59

	2018		
	Mercadorias	MP, subsid. consumo	Total
Saldo inicial	72.572,47	1.428.881,17	1.501.453,64
Compras	9.294,90	18.756.867,37	18.766.162,27
Regularizações	-797,76	-	-797,76
Saldo final	69.366,83	1.414.960,27	1.484.327,10
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	11.702,78	18.770.788,27	18.782.491,05

Perdas por imparidade

A evolução das perdas por imparidade acumuladas de inventários nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018 é detalhada conforme segue:

	2019				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Mercadorias	-	-			-
Matérias-Primas, subsidiárias e de consumo	11.808,10	6.284,88	-	-	18.092,98
Produtos acabados e intermédios	-	-			-
Subprodutos, desperdícios, resíduos e refugos	-	-			-
Produtos e trabalhos em curso	-	-			-
	11.808,10	6.284,88	-	-	18.092,98

	2018				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Mercadorias	-	-			-
Matérias-Primas, subsidiárias e de consumo	7.445,77	4.362,33	-	-	11.808,10
Produtos acabados e intermédios	-	-			-
Subprodutos, desperdícios, resíduos e refugos	-	-			-
Produtos e trabalhos em curso	-	-			-
	7.445,77	4.362,33	-	-	11.808,10

13 CLIENTES E OUTROS CRÉDITOS A RECEBER

As categorias de ativos financeiros correntes em 31 de dezembro de 2019 e 2018 são detalhadas conforme se segue:

ATIVOS FINANCEIROS	2019			2018		
	Montante bruto	Perdas por imparidade acumuladas	Montante líquido	Montante bruto	Perdas por imparidade acumuladas	Montante líquido
Ativos financeiros ao custo amortizado menos perdas por imparidade:						
Clientes	3.245.455,35		3.245.455,35	2.895.231,02	-	2.895.231,02
Outros créditos a receber	13.305.033,30	168.032,20	13.137.001,10	13.757.132,58	147.524,60	13.609.607,98
	16.550.488,65	168.032,20	16.382.456,45	16.652.363,60	147.524,60	16.504.839,00

A rubrica "Outros créditos a receber" à data de 31 de dezembro de 2019 inclui: (i) o montante de € 7.443.828,40 (€ 9.131.846,44 em 2018) referente a verbas a receber de outros operadores do sistema de transportes (incluindo empresas do setor empresarial do Estado), fruto da repartição de receitas de passes; (ii) o montante a receber como compensação financeira para o passe escolar 4_18 e sub23 no montante de € 509.277,86 (€ 468.527,08 em 2018); (iii) o valor estimado a receber como compensação para o passe social +, no montante de € 122.795,52 (€ 229.583,23 em 2018); (iv) o montante de € 1.876.318,20 (€ 1.484.677,65 em 2018) referente a vendas de passes e títulos de transporte efetuados por concessionários no mês de dezembro; e (v) o valor de € 758.737,45 referente a um pagamento por conta a efetuar pela AML referente à estimativa do valor final das compensações devidas no âmbito do PART.

No decurso do período findo em 31 de dezembro de 2019, a Empresa reconheceu perdas por imparidade no montante de € 20.507,60.

14 INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO

Capital Social:

Em 31 de dezembro de 2019 o capital da Empresa subscrito e realizado é correspondente a 76.741.584 ações ordinárias nominativas com o valor nominal de € 4,99 cada, detido a 100% pelo município de Lisboa.

Por deliberação datada de 22 de maio de 2019, o resultado líquido do exercício findo em 31 de dezembro de 2018, no montante de € 8.663.796,33 foi transferido para resultados transitados.

Excedentes de revalorização:

O movimento do excedente de revalorização (rubrica "Excedentes de revalorização") no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 foi conforme se segue:

	Excedente de revalorização ativos fixos tangíveis
Saldo no início do período	67.808.420,86
Revalorizações do período (Nota 6)	1.905.016,85
Realização de reservas	-
Impostos diferidos (Nota 10)	-366.191,52
Saldo no final do período	69.347.246,19

A Empresa procedeu em anos anteriores à revalorização dos seus ativos fixos ao abrigo da legislação aplicável, nomeadamente:

- *Decreto-Lei nº 430/78, de 27 de dezembro*
- *Decreto-Lei nº 219/82, de 2 de junho*
- *Decreto-Lei nº 399-G/84, de 28 de dezembro*
- *Decreto-Lei nº 118-B/86, de 27 de maio*
- *Decreto-Lei nº 111/88, de 2 de abril*
- *Decreto-Lei nº 49/91 de 25 de janeiro*
- *Decreto-Lei nº 264/92, de 24 de novembro*
- *Decreto-Lei nº 31/98, de 11 de fevereiro.*

Como resultado das revalorizações efetuadas (as quais fazem parte integrante do custo considerado dos bens sobre os quais incidiram estas reavaliações), as depreciações do exercício findo em 2019 foram aumentadas em € 117.763,82. Deste montante, 40% não é aceite como custo para efeitos de determinação da matéria coletável em sede de imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC).

Subsídios do Governo:

Os subsídios do Governo apenas são reconhecidos quando existe uma certeza razoável de que a Empresa irá cumprir com as condições de atribuição dos mesmos e de que os mesmos irão ser recebidos.

Os subsídios do Governo associados à aquisição ou produção de ativos não correntes são inicialmente reconhecidos no capital próprio, na rubrica de "Outras variações no capital próprio", sendo subsequentemente imputados numa base sistemática (proporcionalmente às depreciações dos ativos subjacentes) como rendimentos do exercício durante as vidas úteis dos ativos com os quais se relacionam.

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018 a Empresa beneficiou dos seguintes subsídios:

	2019	2018
Subsídios relacionados com ativos:		
Montante atribuído/recebido no ano	5.135.920,32	424.933,13
Rédito do período	-942.577,72	-280.855,66
Variação no Capital Próprio	4.193.342,60	144.077,47

Distribuição de dividendos:

De acordo com a legislação vigente em Portugal, os incrementos decorrentes da aplicação do justo valor através de componentes do capital próprio, incluindo os da sua aplicação através do resultado líquido do período, apenas relevam para poderem ser distribuídos aos acionistas/sócios quando os elementos ou direitos que lhes deram origem sejam alienados, exercidos, extintos, liquidados ou quando se verifique o seu uso, no caso de ativos fixos tangíveis e intangíveis.

Cobertura de Prejuízos:

Nos termos do Decreto-Lei n.º 86-D/2016 de 30 de dezembro, conjugado com o Decreto-Lei n.º 1/2018 de 8 de janeiro, o Estado assumiu a dívida financeira da Empresa e as responsabilidades relativas a complementos de pensões, para efeitos de cobertura dos prejuízos.

Ao abrigo do disposto nos referidos diplomas, em 2019, o Estado assegurou o pagamento do acordo firmado em 2017 com uma instituição financeira relativo ao pagamento dos valores em dívida de contratos de "swap" e liquidou a prestação final que se venceu em março de 2019 (€ 649.461,06).

15 PROVISÕES E PASSIVOS CONTINGENTES

A evolução das provisões nos períodos findos em 2019 e 2018 é detalhada conforme se segue:

	2019				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Processos judiciais em curso	220.618,54	357.080,13	53.624,04	-	524.074,63
Acidentes de trabalho e doenças profissionais	774.328,21	-	53.527,97	-	720.800,24
Outras provisões	753.894,29	-	81.601,25	-	672.293,04
	1.748.841,04	357.080,13	188.753,26	-	1.917.167,91

	2018				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Processos judiciais em curso	9.628,59	220.618,54	7.628,59	2.000,00	220.618,54
Acidentes de trabalho e doenças profissionais	933.852,90		159.524,69		774.328,21
Outras provisões	755.492,09	19.454,77	21.052,57		753.894,29
	1.698.973,58	240.073,31	188.205,85	2.000,00	1.748.841,04

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018, o saldo da rubrica de provisões continha as responsabilidades inerentes às pensões de acidentes de trabalho, no montante de € 720.800,24 e € 774.328,21, respetivamente, de que a Empresa foi auto-seguradora até 8 de janeiro de 1999.

Encontra-se registada uma provisão, no montante de € 293.711,40 (€ 352.366,36 em 2018) para fazer face a um provável exfluxo de recursos resultantes da situação patrimonial negativa da empresa associada Publicarris.

16 FORNECEDORES, EMPRÉSTIMOS OBTIDOS E OUTRAS CONTAS A PAGAR

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018 a rubrica de "Fornecedores" apresentava a seguinte composição:

	2019	2018
Fornecedores:		
Fornecedores c/c	6.984.430,91	4.947.177,50
Faturas em receção e conferência	415.731,25	160.821,62
Fornecedores de Investimento	4.529.682,15	34.496.592,41
	11.929.844,31	39.604.591,53

Os "Fornecedores de Investimento" à data de 31 de dezembro de 2019 e 2018 respeitam essencialmente ao fornecimento de autocarros novos, na sua maior parte contabilizados em "Ativos Fixos Tangíveis em Curso".

O Decreto-Lei n.º 86-D/2016, de 30 de dezembro, procedeu à municipalização da Carris, transmitindo para a Câmara Municipal de Lisboa a totalidade das ações representativas do capital social da empresa. No âmbito deste processo, o Estado assumiu a totalidade da dívida financeira registada no balanço da Carris à data de 31 de dezembro 2016, com efeitos a partir de 1 de fevereiro de 2017.

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018 a Empresa detinha apenas o seguinte financiamento:

		2019			2018		
		Montante utilizado			Montante utilizado		
	Entidade financiadora	Limite	Corrente	Não corrente	Limite	Corrente	Não corrente
Empréstimos bancários:							
Cartão de crédito	Unicre	5.000,00	323,13	-	5.000,00	1.505,29	-

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018, a rubrica de "Outras dívidas a pagar" apresentava a seguinte composição:

	2019	2018
Outras dívidas a pagar:		
Remunerações a liquidar	9.733.642,76	8.789.572,64
Acréscimos de gastos - "Swaps"	-	645.983,49
Outros credores por acréscimos de gastos	594.863,36	583.580,64
Outros credores	2.408.321,87	936.128,04
Pagamentos por conta – CML	23.659.122,91	8.224.720,18
Acionistas/sócios	10.157,67	10.157,67
	36.406.108,57	19.190.142,66

Em 2019, nos termos previstos no número 23.6 do Aditamento à Segunda Alteração do contrato de Concessão, a Carris recebeu o pagamento por conta referente ao ano de 2019.

O saldo credor da rubrica "Pagamentos por conta – CML" regista os montantes recebidos no exercício de 2019, por conta das compensações de serviço público, deduzidos dos valores em dívida relativos às compensações de serviço público apuradas (notas 20 e 28).

17 ESTADO E OUTROS ENTES PÚBLICOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018 as rubricas de "Estado e outros entes públicos" apresentavam a seguinte composição:

	2019		2018	
	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas				
Pagamentos por conta	271.365,26		332.802,00	
Estimativa de imposto (Nota 10)	-23.534,98		-130.803,66	
Retenção na Fonte	60.077,00		57.321,34	
Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares		542.435,76		542.257,34
Imposto sobre o Valor Acrescentado	1.400.863,18		6.752.618,20	
Contribuições para a Segurança Social	279.739,08	1.381.082,94	248.305,52	1.247.446,06
Outros impostos		10.786,32	13,06	9.087,32
	1.988.509,54	1.934.305,02	7.260.256,46	1.798.790,72

Em 31 de dezembro de 2019 o montante inscrito na rubrica "Imposto sobre o Valor Acrescentado" refere-se sobretudo a pedidos de reembolso solicitados para os meses de outubro a dezembro de 2019, deferidos e recebidos no início de 2020.

18 DIFERIMENTOS PASSIVOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018 as rubricas do passivo corrente "Diferimentos" apresentavam os seguintes saldos:

	2019	2018
Vendas de títulos de transporte	1.594.301,32	1.026.694,96

O montante inscrito nestas rubricas respeita ao diferimento do rendimento com as vendas de títulos de transporte, nomeadamente passes, cuja utilização ocorrerá no mês seguinte.

19 BENEFÍCIOS PÓS-EMPREGO

Benefícios pós-emprego – planos de benefícios definidos

A Empresa assumiu o compromisso de conceder aos empregados prestações pecuniárias a título de complemento de reforma por velhice e invalidez e pensões de sobrevivência.

A avaliação atuarial do valor presente da obrigação de benefícios definidos foi efetuada com referência a 31 de dezembro de 2019 e 2018 pela empresa Actuariado. O valor presente da obrigação de benefícios definidos, o custo dos serviços correntes e dos serviços passados foram mensurados através do método da unidade de crédito projetada.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial atrás referida foram os seguintes:

	2019	2018
Idade normal de reforma	Variável	Variável
Pensões de reforma	Pagas 14 vezes ao ano	Pagas 14 vezes ao ano
Tábua de mortalidade	TV80/90	TV73/77-1 para a população masculina e TV88/90 para a população feminina
Tábua de invalidez	SR01 150%	SR01 150%
Tábua de Turnover	Carris	Carris
Taxa de desconto	1,60%	2,00%
Taxa de crescimento dos salários	1,00%	1,00%
Taxa de crescimento das pensões	0,00%	0,00%

A entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 86-D/2016 de 30 de dezembro, alterado pela Lei n.º 107/2017 de 10 de novembro, veio proceder à transferência das responsabilidades relativas a complementos de pensões de reformados, pensionistas e trabalhadores no ativo à data de 31 de dezembro de 2016 para a Caixa Geral de Aposentações, conforme Decreto-Lei n.º 95/2017 de 10 de agosto.

A Empresa elaborou um estudo atuarial para cálculo das responsabilidades com benefícios pós-emprego, tendo em conta as alterações decorrentes dos referidos diplomas legais. Neste estudo, considerou-se que todas as variações estimadas nos benefícios pós-emprego decorrentes das alterações salariais verificadas após 31 dezembro 2016, bem como de novas admissões, são da responsabilidade da Carris.

O montante da responsabilidade associada aos planos de benefícios definidos em 31 de dezembro de 2019 e 2018 é detalhado conforme se segue:

	2019	2018
Valor presente da obrigação de benefícios definidos - sem fundo:		
Trabalhadores no ativo a 31/12/016	8.198.746,06	5.597.257,95
Trabalhadores admitidos após 31/12/2016	620.207,15	176.717,97
Reformados	43.655,27	-
	8.862.608,48	5.773.975,92

Em 2019, do montante de € 8.862.608,48 em responsabilidades com serviços passados (€ 5.773.975,92 em 2018), o valor de € 8.198.746,06 diz respeito aos ativos admitidos até 31 de dezembro de 2016 e o valor de € 620.207,15 aos ativos admitidos após essa data.

O detalhe da população abrangida pelo estudo atuarial em dezembro de 2019 e 2018 é como segue:

População	2019	2018
Ativos	2.449	2.321
Pensionistas	2	-

Em 2019, do total de 2.449 ativos, 1.886 têm data de admissão anterior a 31 de dezembro de 2016 (1.954 em 2018).

O montante registado como gasto na demonstração dos resultados em 31 de dezembro de 2019 é de € 620.169,37 (€ 420.035,34 em 31 de dezembro de 2018) (Nota 22). Em 2019 foram ainda pagos complementos de reforma no montante de € 1.850,18.

A evolução das responsabilidades da Empresa com pensões nos períodos de 2019 e 2018 tem a seguinte composição:

	2019	2018
Valor presente da obrigação no início do período	5.773.975,92	4.874.048,30
Custo dos serviços correntes	499.711,24	322.554,37
Pensões pagas em 2019	-1.850,18	-
Custo dos juros	120.458,13	97.480,97
Ganhos e perdas atuariais	2.470.313,37	479.892,28
	8.862.608,48	5.773.975,92

20 RÉDITO

O rédito reconhecido pela Empresa em 31 de dezembro de 2019 e 2018 é detalhado conforme se segue:

	2019		2018	
Vendas e serviços prestados				
Venda de bens	216.732,49		35.296,85	
Prestação de serviços	105.143.666,22	105.360.398,71	98.610.749,21	98.646.046,06
Compensações tarifárias (inclui 4_18, sub23, social+, título intermodal e compensações CML)		20.040.617,48		15.045.952,52
		125.401.016,19		113.691.998,58

	2019	2018
Serviço Público:	84.657.507,68	96.847.890,84
Autocarros	67.728.187,20	80.388.769,74
Elétricos	13.614.417,76	13.122.443,58
Ascensores	2.304.289,73	2.370.624,68
Carmo	1.010.612,99	966.052,84
PART	18.737.863,31	-
Alugueres	827.349,28	782.273,59
Aluguer de espaços para publicidade	690.000,00	689.999,99
Outras	230.945,95	290.584,79
	105.143.666,22	98.610.749,21

Em 2019 a compensação financeira atribuída para o passe escolar 4_18 e sub23 foi de € 1.901.169,28 (€ 1.793.555,90 reconhecido como rédito após dedução do IVA). Em 2018 o valor correspondente foi de € 2.477.586,86 (€ 2.337.346,10 reconhecido como rédito).

A compensação financeira atribuída em 2019 para o passe Social+ ascendeu a € 911.868,48 (€ 860.253,31 reconhecido como rédito), enquanto o valor atribuído em 2018 foi de € 1.728.302,39 (€ 1.630.473,96 reconhecido como rédito).

Em 2018 foi atribuída uma compensação financeira pela disponibilização de títulos de transporte intermodais (L1, L12, L123, L123SX, L123MA, 12 e 123) no montante de € 476.653,84 (€ 449.673,43 reconhecido como rédito) tendo o valor atribuído em 2018 sido de € 1.677.529,99 (€ 1.582.575,46 reconhecido como rédito). Esta compensação, atribuída em resultado da municipalização da Empresa, tem por base o Despacho n.º 15417-A/2016, o Despacho n.º 15146-A/2016 que veio alterar o Despacho n.º 8946-A/2015, e a Portaria n.º 241-A/2013 de 31 de julho. Nos termos destes diplomas, os operadores de transporte público tinham direito a uma compensação financeira correspondente à diferença entre a receita comercial e a receita tarifária total. A receita comercial total é calculada a partir do somatório das viagens efetuadas, valorizadas com base num preço de referência, até um valor máximo definido em tabela constante do Despacho n.º 15417-A/2016. Esta compensação deixou de ser atribuído a partir de abril de 2019, com a entrada em vigor do Programa de Apoio à Redução do Tarifário dos Transportes Públicos ("PART") e da Portaria n.º 84/2019 de 22 de março, que veio revogar a Portaria n.º 241-A/2013.

No exercício de 2019, a Carris reconheceu como rédito as compensações de serviço público atribuídas pelo Município, relativas a 2018, calculadas e comunicadas nos termos previstos contratualmente, no montante de € 10.037.149,18 e um acerto ao apuramento de 2017, no valor de € 1.775.279,82. A Carris reconheceu ainda como rédito em 2019 a estimativa da componente tarifária das compensações tarifárias, decorrentes da política de prática de tarifas bonificadas pela CML para determinados segmentos da população, no montante de € 5.040.494,00.

Ao valor das compensações devidas pela prática de tarifários bonificados acresce IVA à taxa reduzida.

21 FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

A rubrica de "Fornecimentos e serviços externos" nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018 é detalhada conforme se segue:

	2019	2018
Manutenção e reparação autocarros	10.085.213,77	8.707.368,13
Manutenção e reparação elétricos	2.553.236,24	2.414.432,17
Manutenção e reparação SAEIP/Bilhética	1.049.653,97	1.127.018,57
Licenciamento de software	941.274,17	642.710,80
Comissões a intermediários	1.471.688,34	1.403.794,55
Seguros	2.452.207,24	1.639.403,72
Auditoria, consultoria e honorários	1.582.489,40	1.366.320,37
Limpeza material circulante e outros	1.119.850,18	1.071.487,88
Aluguer de pneus	407.163,11	678.768,94
Eletricidade	1.012.969,17	932.033,59
Comunicação	844.038,32	816.036,19
Vigilância e segurança	670.772,58	554.603,92
Outros fornecimentos e serviços externos	2.423.665,96	2.434.051,01
	26.614.222,45	23.788.029,84

22 GASTOS COM O PESSOAL

A rubrica de "Gastos com o pessoal" nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018 é detalhada conforme se segue:

	2019	2018
Remunerações dos órgãos sociais	288.410,11	253.418,70
Remunerações do pessoal	51.225.270,25	46.307.806,66
Benefícios pós-emprego:		
Benefícios definidos (Nota 19)	620.169,37	420.035,34
Indemnizações	29.441,81	-
Encargos sobre remunerações	12.132.365,40	10.987.867,06
Seguros de acidentes de trabalho e doenças profissionais	994.971,37	728.171,89
Gastos de ação social	185.747,81	174.231,46
Incentivos à desvinculação	199.941,81	672.985,75
Outros	956.110,03	825.097,97
	66.632.427,96	60.369.614,83

A rubrica "Remunerações dos órgãos sociais" no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 inclui o montante de € 288.410,11 referente a remunerações do Conselho de Administração, que foram de € 253.418,70 em 2018.

O número médio de pessoas ao serviço da Empresa no exercício foi de 2.375 empregados, todos com contratos sem prazo (2.195 em 2018).

Adicionalmente informa-se que o número de efetivos em 31 de dezembro de 2019 e 2018 era de 2.450 e 2.321, respetivamente.

23 GASTOS/REVERSÕES DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO

A decomposição da rubrica de "Gastos/reversões de depreciação e de amortização" nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e em 2018 é conforme se segue:

	2019	2018
Ativos Fixos Tangíveis (Nota 6)	12.037.989,69	6.149.182,42
Ativos Intangíveis (Nota 8)	111.696,75	70.795,50
	12.149.686,44	6.219.977,92

24 OUTROS RENDIMENTOS

A decomposição da rubrica de "Outros rendimentos" nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e em 2018 é conforme se segue:

	2019	2018
Rendimentos suplementares:		
Vendas de excedentes de armazém	36.173,63	90.210,21
Cartões para passes	580.455,18	488.999,59
Indemnizações	407.666,38	454.028,88
Rendas e cedência instalações	598.341,22	549.173,91
Outros rendimentos suplementares	122.413,89	188.559,73
Rendimentos nos restantes ativos financeiros	30.088,88	30.333,63
Rendimentos em investimentos não financeiros	6.016,00	4.763,28
Reconhecimento subsídios ao investimento (Nota 14)	942.577,72	280.855,66
Excesso de estimativa para impostos	74.088,80	154.174,28
Outros	184.971,14	490.492,93
	2.982.792,84	2.731.592,10

25 OUTROS GASTOS

A composição da rubrica de "Outros gastos" nos exercícios findos em 31 de dezembro e 2019 e em 2018 é conforme se segue:

	2019	2018
Impostos	404.830,82	341.937,03
Gastos em investimentos não financeiros	90.861,47	198,31
Quotizações	63.174,82	67.772,46
Outros	81.501,84	107.974,39
	640.368,95	517.882,19

26 JUROS E OUTROS RENDIMENTOS E GASTOS SIMILARES

Os gastos de financiamento reconhecidos no decurso dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018 foram os seguintes:

	2019	2018
Outros gastos de financiamento	1.602,80	2.087,30

Foram reconhecidos os seguintes juros e outros rendimentos similares no decurso dos exercícios findos em 2019 e 2018:

	2019	2018
Outros rendimentos similares	5.750,00	600,00

27 PARTES RELACIONADAS

Durante o exercício de 2019 foram atribuídas remunerações aos membros do Conselho de Administração no montante de € 288.410,11 (€ 253.418,70 em 2018).

No decurso dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018 foram efetuadas as seguintes transações com partes relacionadas:

	2019					
	Vendas de inventários	Serviços Prestados	Venda ativos fixos	Compras de inventários	Compras de ativos fixos	Serviços obtidos
Entidade que efetuou a operação:						
Subsidiárias						
Carristur – Inovação em Transportes Urbanos e Regionais, Sociedade Unipessoal, Lda.	25.659,36	1.299.185,39	116,00	199.686,71		961.479,95
Associadas						
Publicarris – Publicidade na CCFL, SA		690.000,00				
Outras partes relacionadas:						
Carrisbus – Manutenção, Reparação e Transportes, SA (a)	325.250,20	232.783,43		254.520,12	220.871,11	10.468.529,76
	350.909,56	2.221.968,82	116,00	454.206,83	220.871,11	11.430.009,71

(a) Empresa detida a 100% pela Carristur.

	2018				
	Vendas de inventários	Serviços Prestados	Compras de inventários	Compras de ativos fixos	Serviços obtidos
Entidade que efetuou a operação:					
Subsidiárias					
Carristur – Inovação em Transportes Urbanos e Regionais, Sociedade Unipessoal, Lda.	12.400,96	1.190.647,43	108.027,83	-	1.302.100,09
Associadas					
Publicarris – Publicidade na CCFL, SA	-	689.999,99	-	-	-
Outras partes relacionadas:					
Carrisbus – Manutenção, Reparação e Transportes, SA (b)	405.833,67	190.368,68	251.771,47	329.060,11	10.155.852,79
	418.234,63	2.071.016,10	359.799,30	329.060,11	11.457.952,88

(b) Empresa detida a 100% pela Carristur.

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018 a Empresa apresentava os seguintes saldos com partes relacionadas:

	2019		2018	
	Contas a receber correntes	Contas a pagar correntes	Contas a receber correntes	Contas a pagar correntes
Subsidiárias:				
Carristur - Inovação em Transportes Urbanos e Regionais, Sociedade Unipessoal, Lda.	1.709.392,84	1.598.507,48	820.043,14	646.069,77
Associadas:				
Publicarris – Publicidade na CCFL, SA	776.964,40	-	1.152.264,39	-
Outras partes relacionadas:				
Carrisbus - Manutenção, Reparação e Transportes, SA	60.811,09	1.081.916,57	82.390,87	1.246.222,51
	2.547.168,33	2.680.424,05	2.054.698,40	1.892.292,28

28 SUBSÍDIOS E OUTROS APOIOS DE ENTIDADES PÚBLICAS

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018, a Empresa beneficiou dos seguintes subsídios:

	2019				
	Montante atribuído em anos anteriores	Montante atribuído no ano	Montante recebido	Montante por receber	Rédito do período
Subsídios à tarifa:					
4_18 e Sub23	468.527,08	1.901.169,28	1.860.418,50	509.277,86	1.793.555,90
Social +	229.583,23	911.868,48	1.018.656,19	122.795,52	860.253,31
Intermodalidade	8.497,30	476.653,84	485.151,14	-	449.673,43
	706.607,61	3.289.691,60	3.364.225,83	632.073,38	3.103.482,64

	2018				
	Montante atribuído em anos anteriores	Montante atribuído no ano	Montante recebido	Montante por receber	Rédito do período
Subsídios à tarifa:					
4_18 e Sub23	347.173,24	2.477.586,86	2.356.233,02	468.527,08	2.337.346,10
Social +	295.141,74	1.728.302,39	1.793.860,90	229.583,23	1.630.473,96
Intermodalidade	1.474.236,66	1.677.529,99	3.143.269,35	8.497,30	1.582.575,46
	2.116.551,64	5.883.419,24	7.293.363,27	706.607,61	5.550.395,52

Em 2019 e 2018, a Empresa beneficiou ainda das seguintes compensações por obrigações de serviço público:

	2019	
	Montante recebido	Rédito do período
COSP tarifárias - 2018	-	6.228.016,00
COSP não tarifárias - 2018	-	1.623.023,22
Acerto COSP 2017/2018	3.961.389,78	3.961.389,78
Pagamento por conta 2019	29.000.000,00	5.040.494,00
	32.961.389,78	16.852.923,00

	2018	
	Montante recebido	Rédito do período
Pagamento por conta 2017/2018	8.224.720,18	
COSP tarifárias 2017	4.941.769,82	4.662.047,00
COSP não tarifárias 2017	4.833.510,00	4.833.510,00
	18.000.000,00	9.495.557,00

A Empresa recebeu ainda em 2019 um subsídio atribuído pelo POSEUR, no montante de € 84.211,84.

29 DIVULGAÇÕES EXIGIDAS POR DIPLOMAS LEGAIS

Honorários faturados pelo Fiscal Único:

O Fiscal Único faturou no ano € 19.500,00 relacionados com a revisão legal das contas do ano de 2019 (o mesmo montante que em 2018) e € 1.625,00 pela elaboração de um relatório sobre as demonstrações consolidadas em 31 de dezembro de 2018.

Despesas originadas pelas estruturas representativas dos trabalhadores:

Para efeito do disposto no despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado do Tesouro, publicado na 2.ª série do D.R. n.º 151 de 3/7/80, as despesas originadas pelas estruturas representativas dos trabalhadores foram, nos exercícios de 2019 e 2018, as seguintes:

	2019	2018
Custo das Matérias Consumidas	525,38	350,62
Fornecimentos e serviços externos	-	128,16
Gastos com o Pessoal	512.596,34	514.582,86
Depreciações	221,32	-
	513.343,04	515.061,64

Houve, em média, dez trabalhadores afetos a tempo inteiro a estas estruturas em 2019 (onze em 2018).

30 GARANTIAS

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018, as garantias bancárias prestadas a favor de terceiros ascendiam a € 10.688,38 e € 25.688,38, respetivamente, conforme segue:

	2019	2018
Garantias a favor dos tribunais	-	15.000,00
Garantias a favor de outras entidades	10.688,38	10.688,38
	10.688,38	25.688,38

31 ACONTECIMENTOS APÓS A DATA DO BALANÇO

A Câmara Municipal de Lisboa, na sua reunião n.º 106, de 14 de novembro, deliberou aprovar e submeter à aprovação da Assembleia Municipal a Proposta n.º 787/CM/2019 para redução do capital social da Carris em € 304.266.504,16 e correspondente alteração dos seus Estatutos.

A Proposta foi aprovada na 95ª Reunião da Assembleia Municipal, realizada no dia 17 de dezembro de 2019, que deliberou aprovar a redução do capital social da Carris para um valor de € 78.674.000, representado por 15.734.800 ações com o valor nominal de € 5,00 cada, por contrapartida do aumento de igual valor nos resultados transitados, dando assim cumprimento ao previsto nos artigos 35.º e 95.º do CSC.

A redução do capital social da Carris, nos termos referidos, e a alteração parcial dos seus Estatutos, foram aprovadas pela Assembleia Geral da Carris, através da Deliberação Unânime por Escrito (DUE) datada de 28 de janeiro 2020.

O registo da redução do capital e da alteração dos estatutos da Carris foi efetuado no dia 20 de fevereiro de 2020.

À data do fecho de contas, não é possível avaliar os efeitos na economia mundial e, em particular, na situação da Empresa, em consequência da evolução e expansão da doença denominada COVID19.

O Conselho de Administração

Presidente: Eng.º Tiago Lopes Farias

Vice-presidentes: Dr. José Realinho de Matos

Dr. António Manuel Domingues Pires

Vogais não executivas: Dr.ª Francisca Leal da Silva Ramalhosa

Dr.ª Helena Maria Pereira Caria

O Contabilista Certificado

Dr. Jaime Aleno Soares de Melo

202793087
65949