

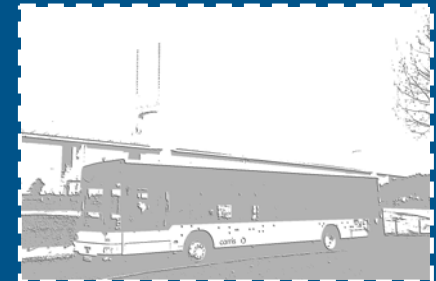
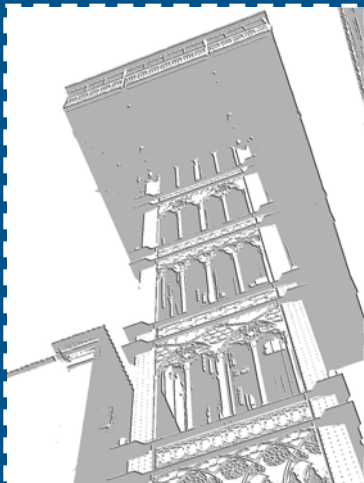
carris



Transporte de Passageiros na Cidade de Lisboa

J. M. Silva Rodrigues

Presidente do Conselho de Administração



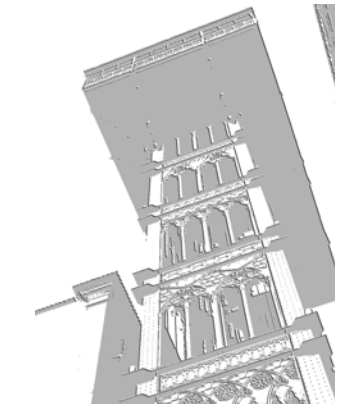
Evolução da Mobilidade na AML

- Enquadramento
- Melhoria de Transportes
- Deslocação diárias em Lisboa

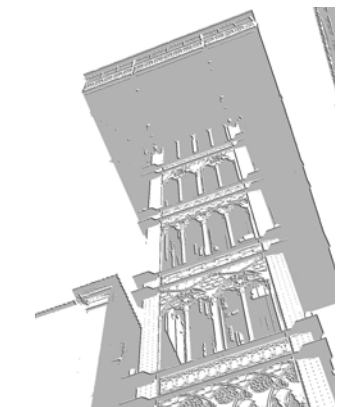
CARRIS. Uma Empresa com Passado... Rumo ao Futuro!

- Grupo Carris
- Evolução do Material Circulante
- Evolução do Efectivo
- Principais Indicadores
- REDE 7
- Carta do Cliente
- Certificação da Empresa
- Certificação de Serviços
- Certificações Futuras
- Sustentabilidade
- Carta Europeia de Segurança Rodoviária
- Melhorar o Governo Societário -Código de Ética e de Conduta
- Melhores Práticas
- Evolução do deficit operacional

Conclusões



Evolução da Mobilidade na AML



Evolução da Mobilidade na AML

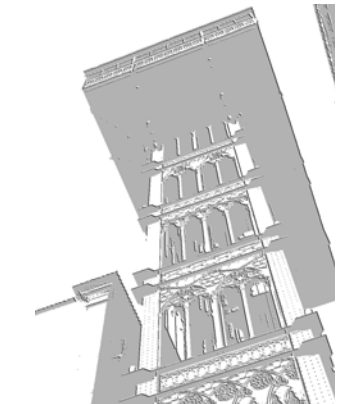
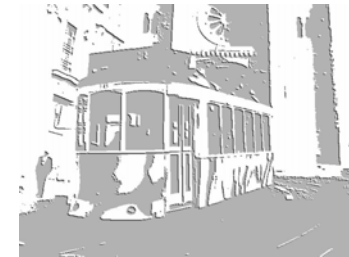
Enquadramento

LISBOA (2002/2006)
 Dimensão: 84,62 km²
 565 mil habitantes

**ÁREA METROPOLITANA
 DE LISBOA**
 Dimensão: 3.120km²
 2,62 milhões habitantes

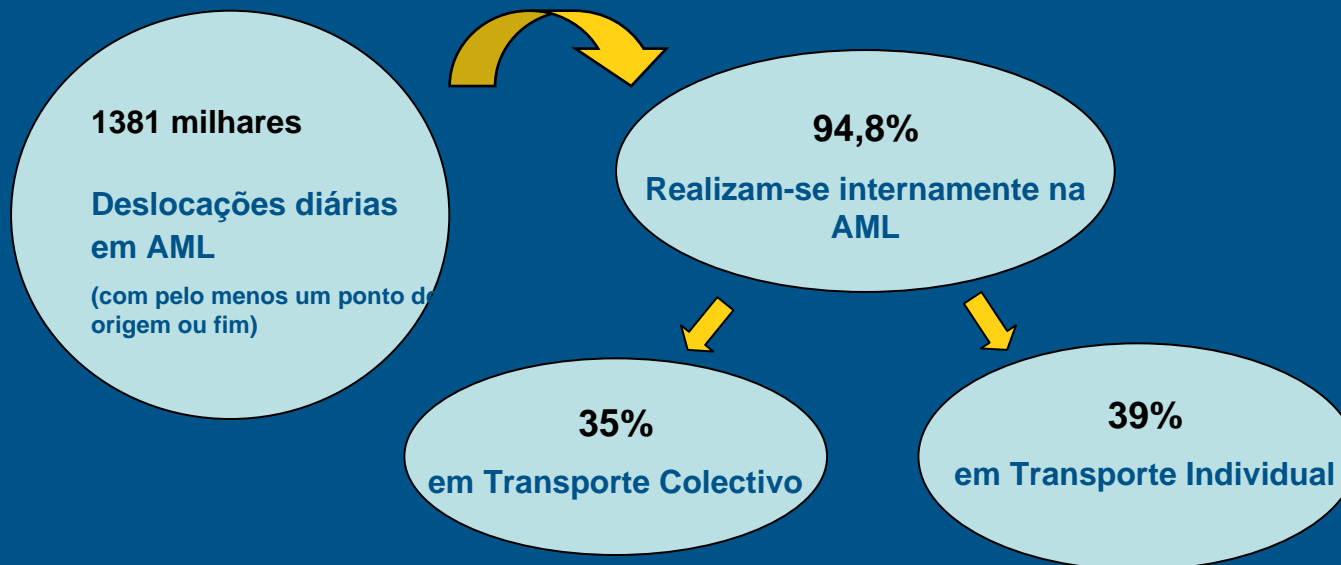
Ano	Hab. Região Metrop. Lisboa (milhares)
2002	2680
2006	2622

Fonte: Câmara - Licenciamento Urbanístico



Evolução da Mobilidade na AML

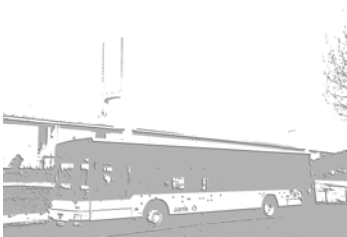
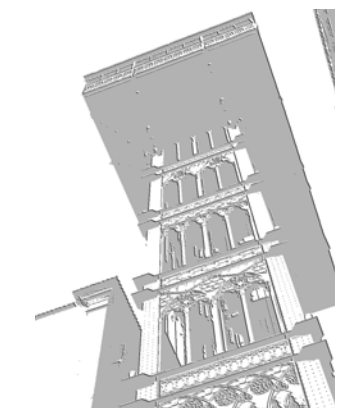
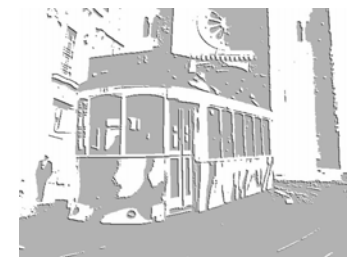
Enquadramento



Zona	Taxa de Motorização
AML	471 veíc/1000 hab
Lisboa	672 veíc/ 1000 hab

A quota do TP tem vindo a diminuir em detrimento do aumento da taxa de motorização.

Na AML de Lisboa, em 1991 mais de 50% dos residentes utilizavam o TP nos seus movimentos pendulares, em 2001 apenas 37% sustentavam os seus movimentos desta forma, sendo que 45% o fazia utilizando TI.



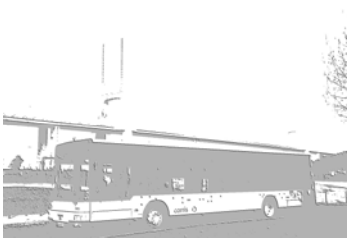
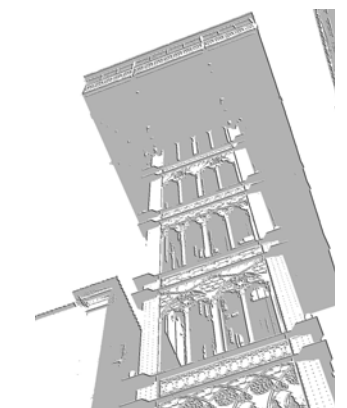
Evolução da Mobilidade na AML

Melhoria de Transportes

- Modernização da linha de Sintra;
(incluindo duplicação da via)
- Extensão do Serviço Fertagus a Setúbal;
- Prolongamento do Metro a Telheiras, Odivelas e Pontinha/Falagueira;
- Novos Catamarãs para travessia do Tejo
(Barreiro e Seixal);
- 408 novos autocarros (piso rebaixado e ar condicionado).

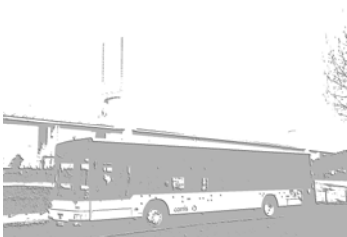
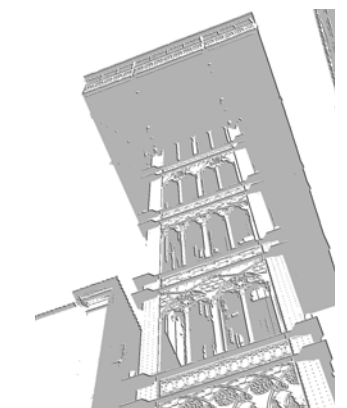
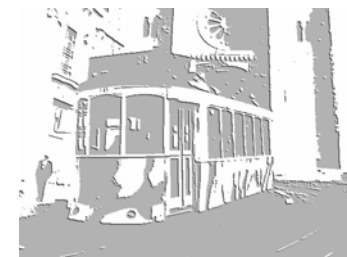
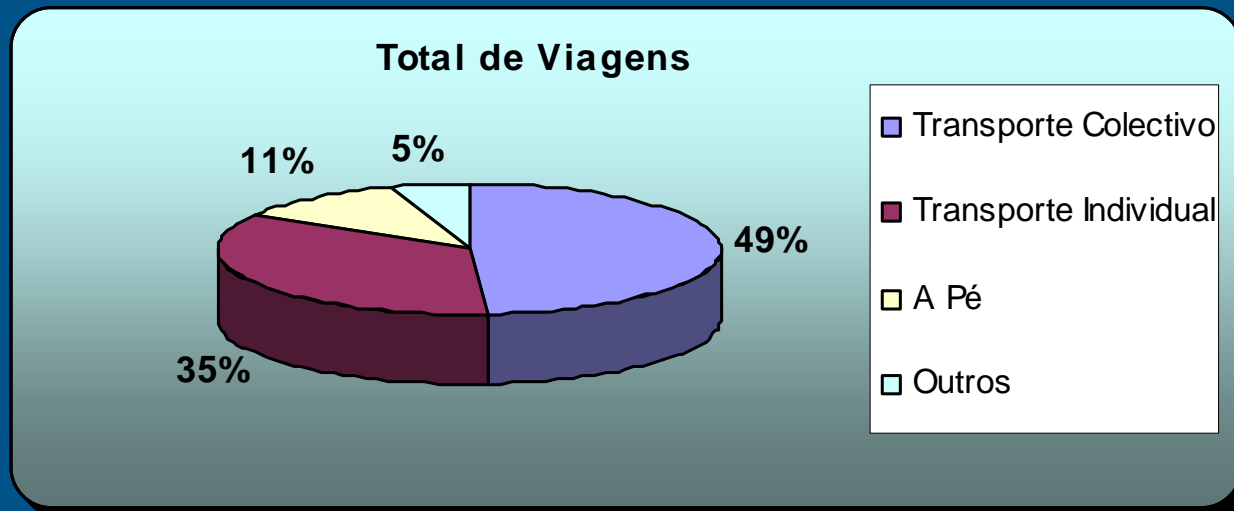
Melhorias Previstas:

- Prolongamentos Metro:
 - Linha Azul - Sta. Apolónia (final 2007);
 - Linha Vermelha - S. Sebastião (2008/09) e Aeroporto (2010/11).



Evolução da Mobilidade na AML

Deslocações diárias em Lisboa - Cidade

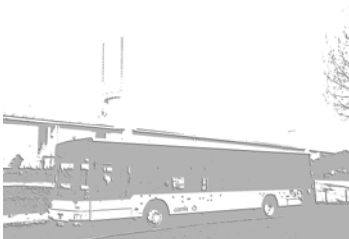
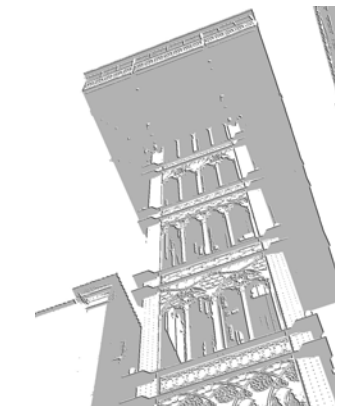
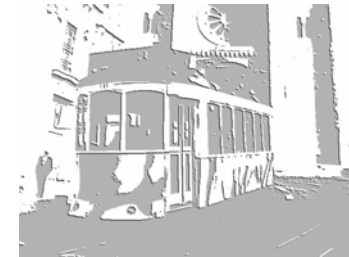


Motivos da Viagem:

- Estudo: 32%
- Deslocações: “Casa/Trabalho”: 31%
- Compras/Lazer: 13%
- Outros: 13%

CARRIS

Uma Empresa com Passado...
Rumo ao Futuro!



Grupo CARRIS



6 %

100 %



1 %



12 %



45 %



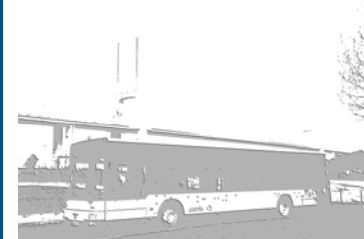
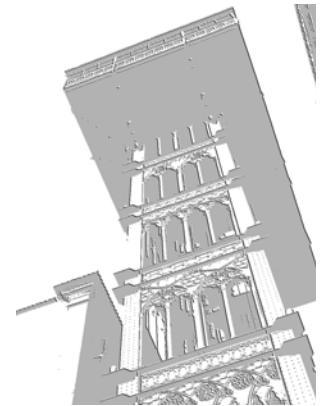
10 %



7 %



100 %

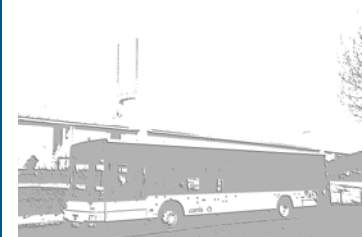
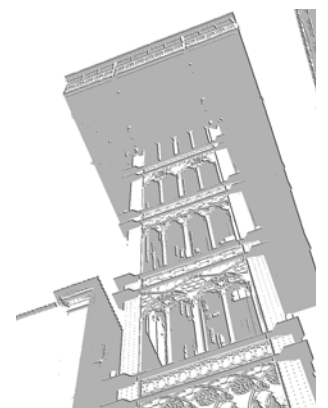
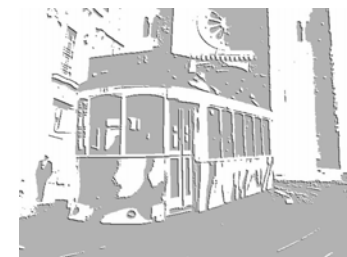


Evolução do Material Circulante

Ano	Autocarros	Eléctricos	Ascensores	Elevadores	Total
1980	791	286	6	2	1085
1990	814	203	6	2	1025
2002	840	59	6	2	907
2006	758	58	6	2	824

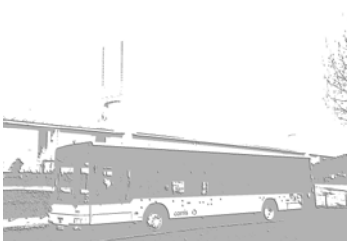
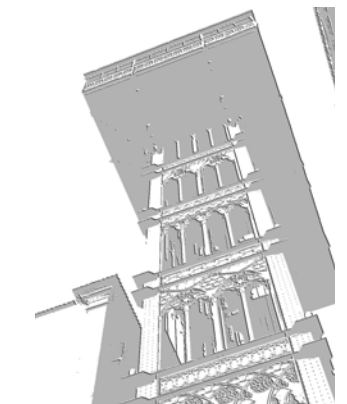
Ano	Renovação da Frota
2003	40
2004	175
2005	87
2006	106

- Aquisição de 408 novos autocarros



Evolução do Efectivo

Ano	Tráfego (Mot + GF)	Oficinas e Manutenção da Frota	Chefias, Técnicos, Admnit e Outros	Total
1980	4462 (2421)	2582	1100	8144
1990	3063 (2575)	1576	1435	6074
2002	2386 (2112)	712	817	3915
2006	1977 (1763)	257	447	2681

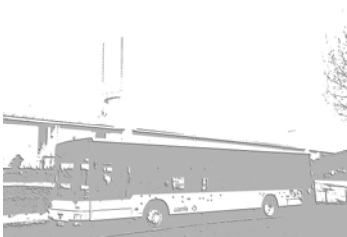
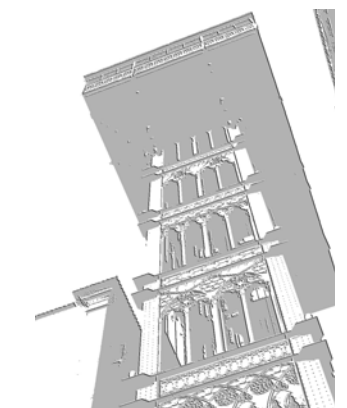


Evolução Carris

Principais Indicadores - Oferta

Ano	(Veíc x km) milhões*
2002	45,319
2003	44,608
2004	42,148
2005	40,057
2006	39,688

Ano	(Veíc x hora) milhares*
2002	3146
2003	3121
2004	2947
2005	2800
2006	2791



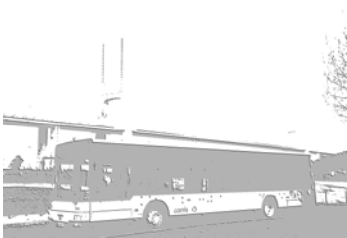
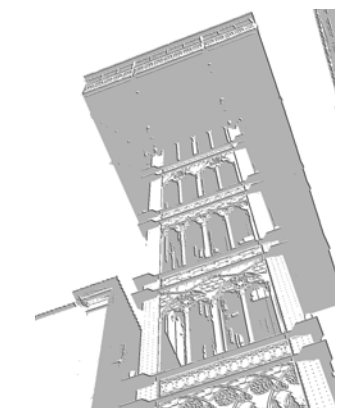
* Serviço Público

Evolução Carris

Principais Indicadores - Procura

Ano	Tot. diário passg transportados (milhares)	Tot. anual de passg transportados (milhões)
2002	998	300,4
2003	921	276,7
2004	845	256,6
2005	801	240,8
2006	783	234,9

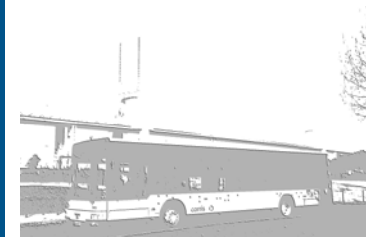
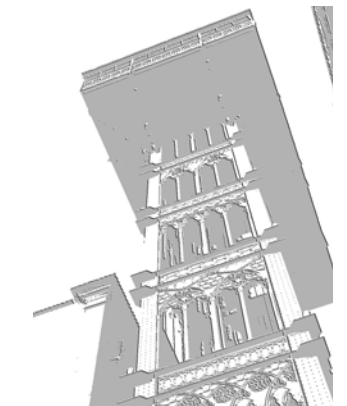
Ano	Velocidade Comercial	Taxa de Ocupação
2002	14,4	24,0
2003	14,5	22,5
2004	14,5	22,1
2005	14,5	22,1
2006	14,4	22,0



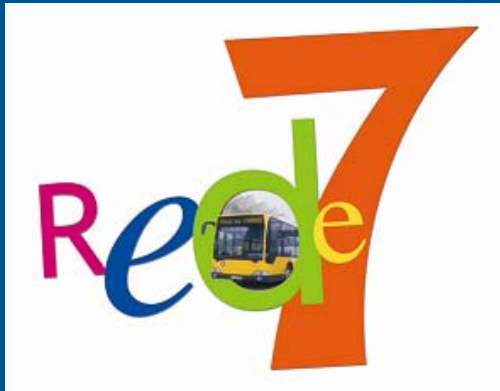
Porquê mudar?

Porque a cidade exige mais e melhores transportes públicos.

A reestruturação da CARRIS é encarada não só como uma necessidade, mas acima de tudo como uma oportunidade, um desafio prioritário para poder cumprir a sua ambição de proporcionar um serviço eficaz, inovador e de qualidade à população da Grande Lisboa, da forma mais eficiente possível e no contexto integrado dos transportes da Área Metropolitana de Lisboa.



REDE 7



3 Níveis de Serviço:

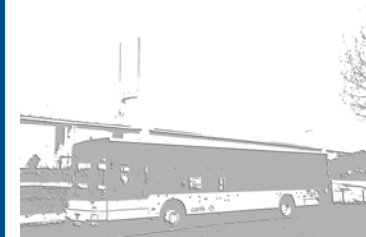
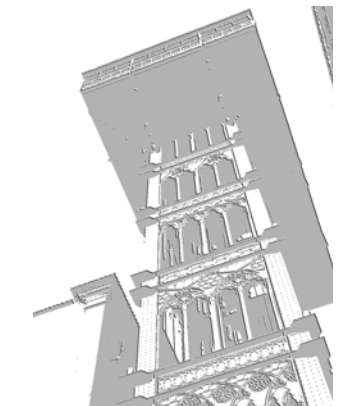
- Rede Estruturante
- Rede Secundária
- Rede Complementar

- ✓ Segmentação da Rede;
- ✓ Melhor articulação com o Metro;
- ✓ Maior Acessibilidade;
- ✓ Maior frequência de Carreiras;
- ✓ Reforço das ligações transversais e circulares.

1ª Fase - (Set. 2006) - 28 Carreiras

2ª Fase - (Dez 2007) - 13 Carreiras

(Em preparação)

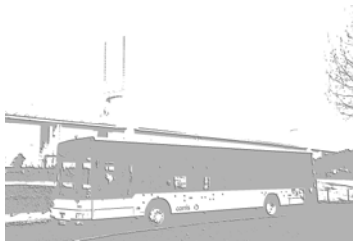
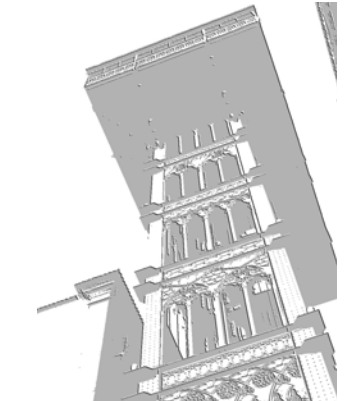


REDE 7

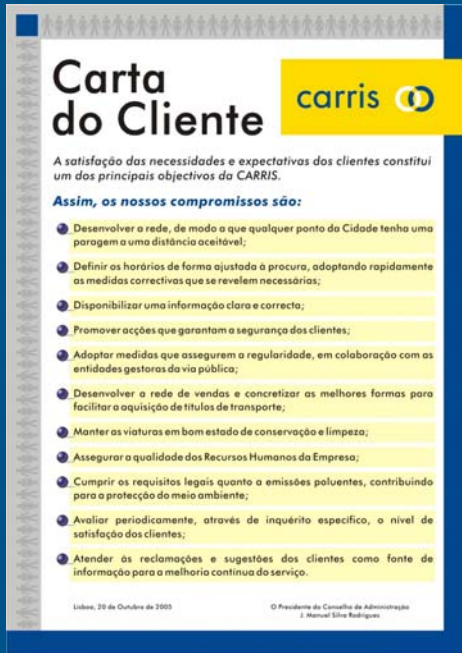


Prémio APCE
Melhor Campanha de Comunicação Externa 2006

Portugal Marketing Awards 2006
Nomeação Personalidade do Marketing na área de Transportes e Serviços

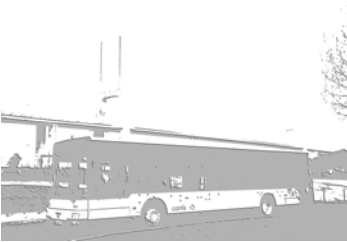
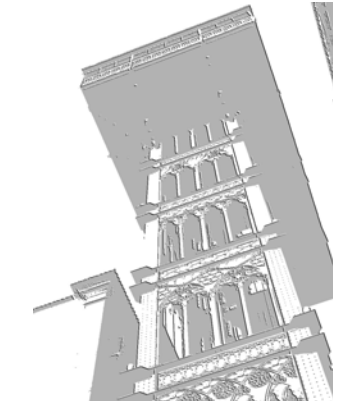


Carta do Cliente



- ✓ Melhorar a eficiência económica da empresa;
- ✓ Melhorar a oferta de transporte;
- ✓ Melhorar a qualidade do serviço prestado;
- ✓ Proteger o ambiente da cidade;
- ✓ Ajustar o serviço, às novas realidades da cidade e necessidades dos Clientes.

O OBJECTIVO DA CARRIS É MELHORAR A QUALIDADE DO SERVIÇO E AUMENTAR A EFICIÊNCIA



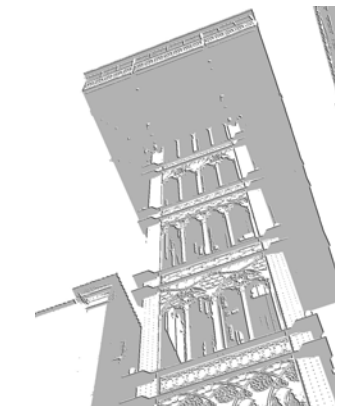
Certificação da Empresa



Obtida dia 18 de Janeiro de 2006

Sistema de Gestão da Qualidade

Norma NP EN ISO 9001:2000



Certificação de Serviços



Obtida a 22 de Fevereiro de 2006

Norma NP EN 13816:2003

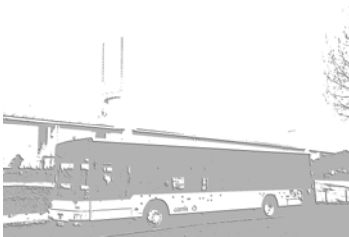
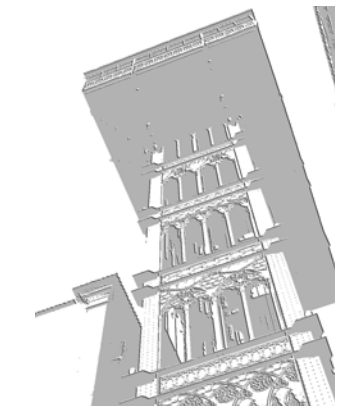
4 Carreiras Certificadas

15E – Pç. da Figueira / Algés

56 – Pç. Industrias / Olaias

60 – M. Moniz / Cemitério da Ajuda

83 - Amoreiras / Portela



Certificação de Serviços

**Certificação
de Mais 18 Carreiras**

Obtida a 31 de Maio de 2007

Norma NP EN 13816:2003

- 5 Est. Roma-Areeiro/Est. Oriente
- 16 Pç. Chile/Benfica
- 17 Pç. Chile/Fetais
- 24 Alcântara/Pontinha
- 37 Pç. Figueira/Castelo
- 47 Campo Grande/Pontinha
- 48 Mq. Pombal/Linda-a-Velha
- 76 Algés/Cruz Quebrada
- 81 Pç. Comércio/Prior Velho
- 708 Martim Moniz/Pq. Nações
- 718 ISEL/Amoreiras
- 723 Desterro/Algés
- 726 Sapadores/Pontinha
- 729 Bº Padre Cruz/Algés
- 738 Qta. Barros/Alto St.º Amaro
- 751 Est. Campolide/Linda-a-Velha
- 755 Poço Bispo/Sete Rios
- 759 Restauradores/Est. Oriente

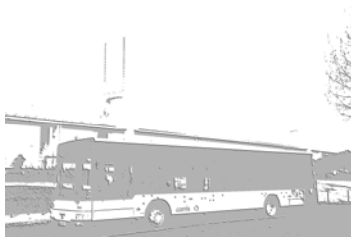
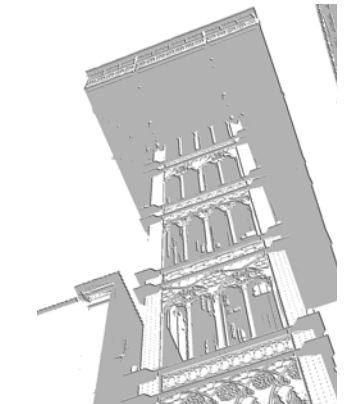
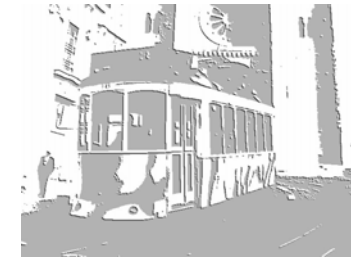


**MAIS 18
CARREIRAS
CERTIFICADAS.**

**O NOSSO
COMPROMISSO.
O SEU CONFORTO.**

carris  

5 - Est. Roma-Areeiro/Est. Oriente 16 - Pç. Chile/Benfica 17 - Pç. Chile/Fetais 24 - Alcântara/Pontinha 37 - Pç. Figueira/Castelo 47 - Campo Grande/Pontinha 48 - Mq. Pombal/Linda-a-Velha 76 - Algés/Cruz Quebrada 81 - Pç. Comércio/Prior Velho 708 - Martim Moniz/Pq. Nações 718 - ISEL/Amoreiras 723 - Desterro/Algés 726 - Sapadores/Pontinha 729 - Bº Padre Cruz/Algés 738 - Qta. Barros/Alto St.º Amaro 751 - Est. Campolide/Linda-a-Velha 755 - Poço Bispo/Sete Rios 759 - Restauradores/Est. Oriente



Certificações Futuras

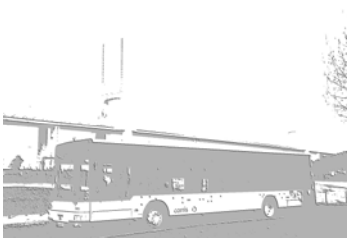
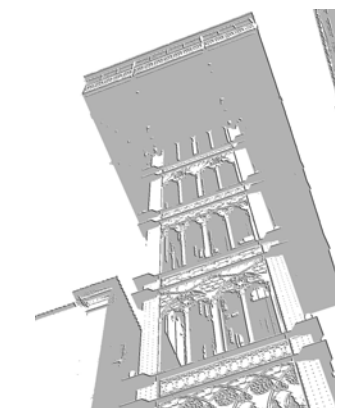
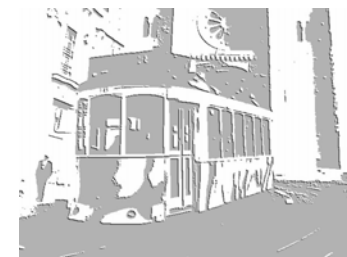
Certificação de Serviços - Norma NP EN 13816:2003

Em preparação a Certificação de mais 18 Carreiras.

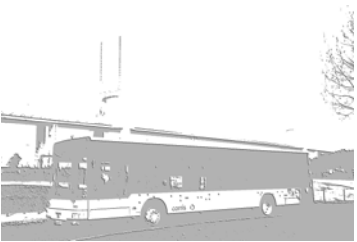
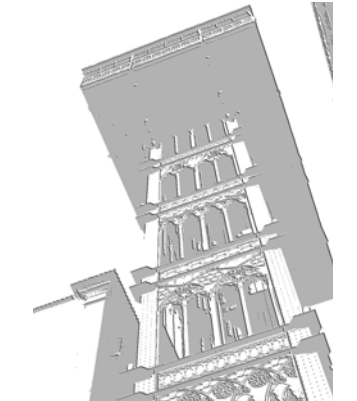
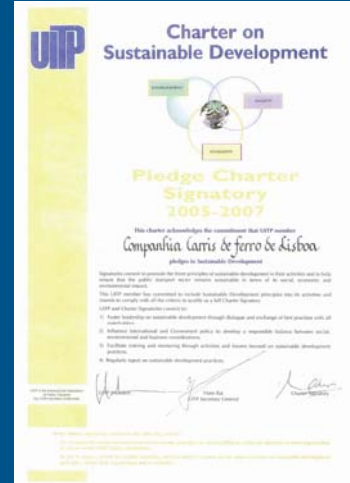


Certificação Ambiental - Norma NP EN ISO 14001:2004

Em fase de preparação.



Sustentabilidade



20 de Outubro 2006 - Bilbao

Assinatura da Carta de Compromisso de Desenvolvimento Sustentável na Conferência Internacional sobre Sustentabilidade do UITP.

Carta Europeia de Segurança Rodoviária

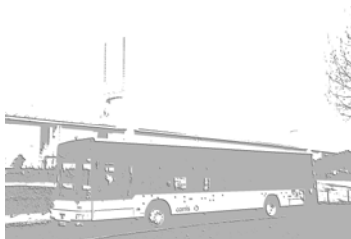
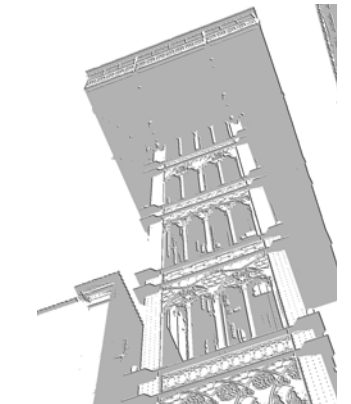


A CARRIS
 subscrive a Carta
 Europeia de
 Segurança

Rodoviária.

Compromisso:

Implementar, de modo proactivo e no mais curto período de tempo, as medidas necessárias para tornar a circulação nas estradas cada vez mais segura, pretendendo salvar 25.000 vidas nas estradas europeias até ao ano de 2010.



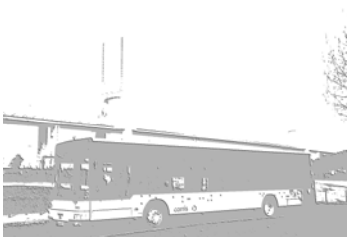
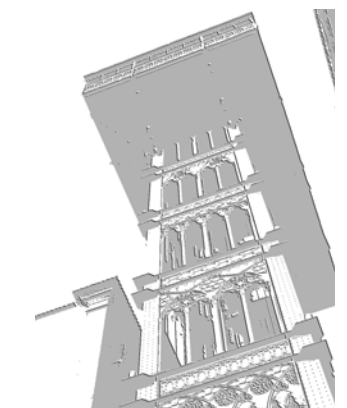
Melhorar o Governo Societário

Código de Ética e de Conduta

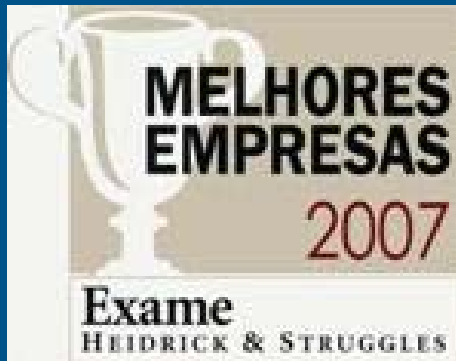


A CARRIS definiu o seu Código de Ética

Este código passa a ser uma referência fundamental para o desempenho empresarial, para a prática profissional dos seus colaboradores e para o seu relacionamento social, institucional e ambiental.



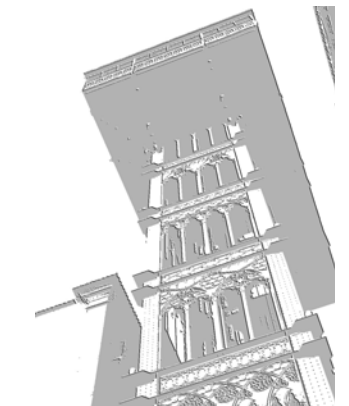
Melhores Práticas



CARRIS

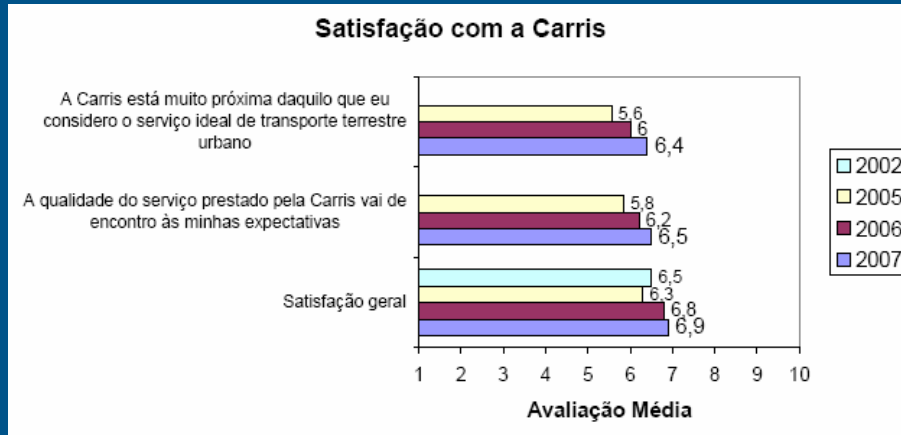
Classificada entre as 28
melhores empresas
para se trabalhar.

Concurso promovido pela revista Exame/Heidrick & Struggles, aberto a todas as empresas estabelecidas em Portugal, nacionais e multinacionais, públicas e privadas, grandes e pequenas, cotadas e não cotadas, abrangendo todos os sectores de actividade.



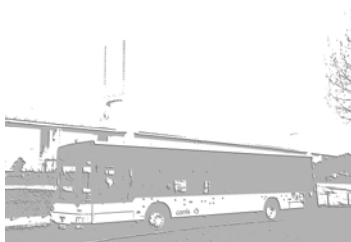
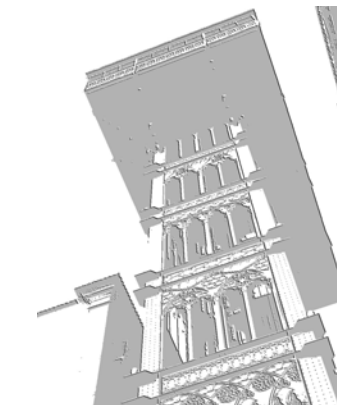
Satisfação dos Clientes

O Cliente tem percebido a melhoria do desempenho da CARRIS.



78% dos inquiridos afirmam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço prestado pela CARRIS.

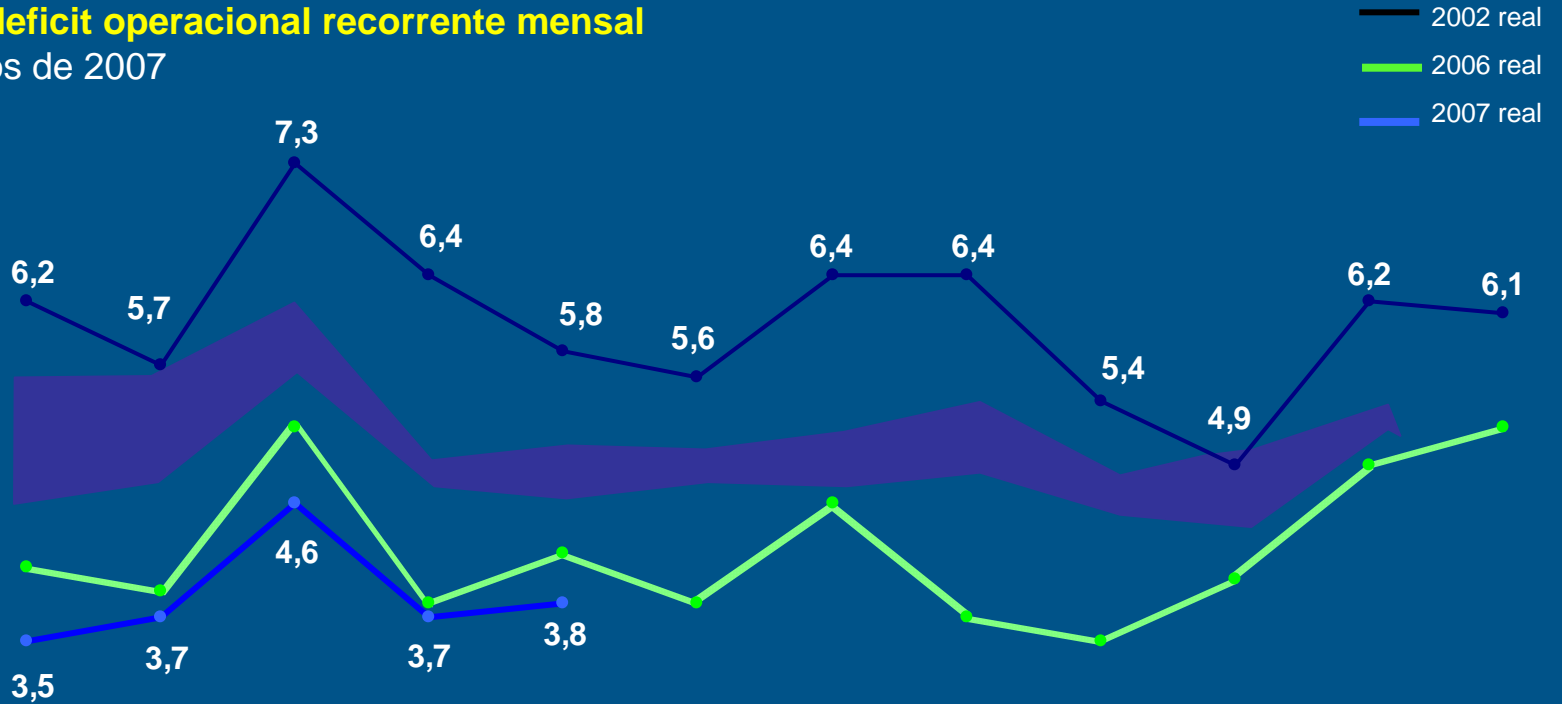
Satisfação Global	Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito	
	(1-3)		(4-5)		(6-7)		(8-10)	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Proximidade ao serviço ideal	13,2	8,0	29,2	23,4	29,8	34,9	27,8	33,6
Satisfação das expectativas	9,5	8,1	26,6	21,7	33,4	36,4	30,5	33,8
Serviço prestado pela empresa	4,3	4,7	20,5	17,1	38,8	36,2	36,3	42,0



O ESFORÇO LANÇADO TEM VINDO A PROPORCIONAR RESULTADOS MUITO TANGÍVEIS DESDE O MÊS DE MARÇO DE 2003

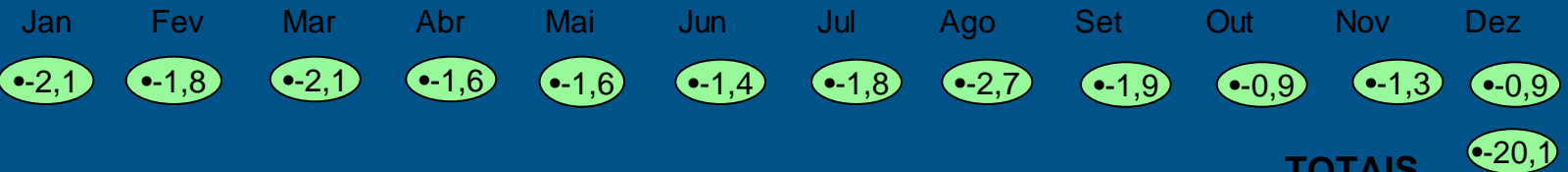
•Evolução do deficit operacional recorrente mensal

Milhões de euros de 2007



•Variação homóloga

•2006 vs 2002



•2007 vs 2006



TOTAIS

-20,1

-1,9

Nota : Na curva de 2006 foram alisados os acréscimos de custos contabilizados em Dezembro

**A capacidade de aprender
mais depressa que os nossos competidores,
pode ser a única vantagem competitiva
sustentável.**

Arie De Geus, Head of Planning, Royal Dutch Shell

carris 

