

**18 Março 2009**

## **CARRIS CUMPRIU E ULTRAPASSOU EM 2008 OS OBJECTIVOS ESTABELECIDOS PELO ACCIONISTA ESTADO**

### **I – Balanço de 2008**

1. No ano de 2008, a evolução da CARRIS permitiu prosseguir e consolidar o percurso, iniciado em 2003, de modernização da Empresa, tornando-a mais apta para enfrentar os desafios complexos que a mobilidade urbana actualmente coloca.

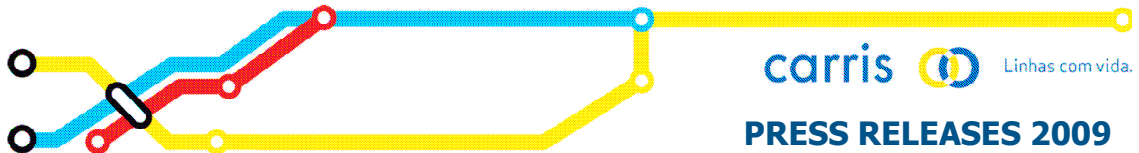
A CARRIS cumpriu os três principais objectivos definidos para 2008:

- Maior eficiência na gestão dos recursos, com reflexo em melhores Resultados Operacionais;
- Maior número de Clientes reflectido em ganhos de passageiros para o transporte público e na conseqüente melhoria dos padrões da mobilidade urbana em Lisboa, contribuindo, desta forma, para a viabilização de uma Cidade menos congestionada e poluída, dispondo de transportes públicos com elevada qualidade e desempenho.
- Melhor qualidade do serviço, reflectida na Certificação da Empresa e de um número crescente de carreiras da rede, bem como na renovação da frota e no rejuvenescimento e aumento da qualificação do pessoal tripulante;

Estes objectivos estão, aliás, contidos nas Orientações estratégicas que o accionista Estado definiu para a CARRIS, para o triénio 2006-2008, reflectidos no Contrato de Gestão, assinado em 11 de Maio de 2007.

Ganhar estes desafios tem, pois, constituído a base sobre a qual foram definidas e concretizadas múltiplas acções, nas mais diversas áreas da organização da Empresa.

2. Os resultados alcançados em 2008 demonstram que a Empresa prosseguiu a melhoria da qualidade do serviço, quer por via da reestruturação da rede, quer pela renovação da frota, quer, ainda, pelo rejuvenescimento do pessoal tripulante (motoristas e guarda-freios), tendo sido capaz de assumir uma postura inovadora e pró-activa na forma como tem procurado comunicar com o mercado.



3. No âmbito da qualidade do serviço, concretizou-se a 2.<sup>a</sup> fase da "Rede 7", logo no início de 2008. A reestruturação da rede (carreiras, percursos, horários e frequências) em articulação com o prolongamento da Linha Azul do Metropolitano de Lisboa (ML), ao Terreiro do Paço e a Santa Apolónia, garante, com as alterações então realizadas, uma melhoria na articulação da oferta da CARRIS com as dos demais Operadores, designadamente com as do Metropolitano de Lisboa, da Transtejo e Soflusa.

Assim, esta reestruturação, ao mesmo tempo que procura reduzir a sobreposição e aumentar a articulação com a rede do metro, sem prejuízo de serem mantidas as ligações à superfície, visa reforçar a importância das ligações transversais e circulares, mantendo os actuais níveis de acessibilidade à rede, oferecendo novas ligações, aumentando a frequência de passagem e melhorando a oferta em todos os períodos do dia e do ano.

A concretização da 2.<sup>a</sup> fase da "Rede 7" realizou-se com total normalidade, reflectindo-se numa avaliação global positiva por parte dos clientes da Empresa, conforme é evidenciado nos resultados do Inquérito à Satisfação do Cliente, realizado em Julho de 2008 por uma entidade independente, exterior à CARRIS, os quais reflectem uma melhoria do nível de satisfação, dando continuidade à evolução positiva e crescente evidenciada nos inquéritos de 2005, 2006 e 2007.

Na verdade, em 2008, o nível de Satisfação dos Clientes atingiu 65 pontos em 100 possíveis, o que, face aos constrangimentos externos e não controláveis pela Empresa que condicionam, por exemplo, o cumprimento dos intervalos de passagem ou o tempo de viagem, pode ser considerado um resultado global muito positivo, evidenciando que a aposta no aumento da qualidade do serviço tem sido percebida pelo Cliente.

4. A CARRIS é, hoje, uma empresa dinâmica, inovadora, que actua no mercado da mobilidade urbana, em Lisboa, procurando, diariamente, apresentar um serviço com elevados padrões de qualidade.

A CARRIS prosseguiu o seu compromisso com a qualidade do serviço, reflectido pela Certificação da Empresa pela ISO 9001:2000, alcançada em 2006.

Este compromisso é, aliás, reforçado pelo facto de um número significativo de carreiras/linhas (40) ser também certificado (NP EN 13816:2003).

Neste domínio é de realçar que, em 2008, foi obtida a Certificação de mais 18 carreiras, o que representa cerca de 45% do número total das carreiras que integram a rede da CARRIS, tendo prosseguido, ao longo desse ano, os trabalhos preparatórios para a Certificação de mais 12 carreiras, o que se concretizará durante o 1º Semestre deste ano 2009.

5. Por outro lado, a CARRIS prosseguiu, também, a renovação da frota de autocarros, iniciada em 2004, tendo sido recepcionados 40 novos veículos (20 autocarros articulados e 20 autocarros médios), todos equipados com ar condicionado, piso rebaixado e rampa de acesso para cadeira de rodas, representando um investimento de cerca de 10 milhões de Euros.

Estes veículos, dotados de maior conforto e segurança, permitiram o abate de outros de gerações anteriores, dispondo, actualmente, a Empresa de uma frota de autocarros que pode considerar-se, em comparação com os padrões existentes noutras cidades europeias, como sendo de elevada qualidade.

Estes autocarros, dispondo de motor Euro IV, os de tipologia média e de motor Euro V, os articulados, permitem prosseguir a melhoria de desempenho ambiental da frota da CARRIS, contribuindo a Empresa, desta forma, para que Lisboa seja uma Cidade com melhor ambiente.

Ainda em 2008, foram lançados concursos públicos internacionais para a aquisição de mais 60 autocarros standard, 20 dos quais movidos a gás natural comprimido (GNC), representando um investimento total de cerca de 15 milhões de Euros. Estes 60 novos autocarros serão recepcionados no 3.º trimestre de 2009.

6. O exercício de 2008 permitiu, ainda, concluir a instalação do sistema de videovigilância que, actualmente, cobre 100% da frota da CARRIS, o que constituiu um reforço da segurança, quer para os Clientes, quer para os tripulantes destes veículos.

7. Em 2008 concluiu-se, também, a instalação da última aquisição de painéis de informação em tempo real, dispondo, actualmente, a Empresa de 350 equipamentos deste tipo, espalhados por vários pontos da Cidade, cobrindo as paragens mais importantes da rede, o que constitui uma significativa melhoria da informação disponibilizada ao Cliente, reforçando-se, deste modo, o aumento da qualidade do serviço prestado pela Empresa.

8. Ao nível dos recursos humanos, o ano de 2008 significou, também, a continuação do rejuvenescimento e da qualificação do pessoal tripulante, tendo sido admitidos 123 novos tripulantes. É de registar que, desde 2003, foram admitidos 944 motoristas e guarda-freios, com conseqüências muito positivas no desempenho global da Empresa.

As medidas implementadas visando a melhoria do desempenho, designadamente, o aumento da produtividade, a redução do absentismo e do trabalho suplementar, contribuíram positivamente para os resultados positivos alcançados. Importa realçar o número crescente de motoristas e de guardafreios que atingiram elevados patamares de desempenho, o que se reflecte, de forma positiva, na actividade e na imagem da Empresa.

Esta evolução está, aliás, reflectida no âmbito de um Prémio quadrimestral, criado em 2007, designado por “Desempenho +”, apenas aplicável aos motoristas e guarda-freios cujo desempenho profissional se revele excepcional e com impacto muito relevante na boa imagem da CARRIS junto dos seus Clientes, que evoluiu de 36 tripulantes, abrangidos no início, para 128 tripulantes, no 3.º quadrimestre de 2008.

9. Estas melhorias de desempenho, percepcionáveis não apenas pelos Clientes mas, também, por vários “stakeholders” da Empresa, foram, pela segunda vez, reconhecidas na avaliação anual realizada por uma conhecida Revista económica que classificou a CARRIS como uma das “Melhores Empresas para Trabalhar em Portugal”.

10. A CARRIS, como Empresa comprometida com as boas práticas visando assegurar o Desenvolvimento Sustentável, viu o seu modelo de organização e de funcionamento, no domínio ambiental, reconhecido através da Certificação pela ISO 14001:2004, sendo, por isso, desde o início de 2008, uma Empresa ambientalmente certificada.

Este compromisso com a Sustentabilidade, não apenas ambiental como, também, económica e social, foi reconhecido num estudo realizado anualmente, designado por “Estudo sobre o Estado de Arte das Práticas de Sustentabilidade em Portugal”, no qual a CARRIS foi destacada, tendo alcançado 89 pontos, um total de 100, integrando o grupo dos “best practitioners”.

A CARRIS foi, também, distinguida no ranking anual elaborado pela Rede Euronatura, designado por Índice ACGE, destinado a avaliar as empresas que mais contribuem para o

combate às alterações climáticas, tendo alcançado o 1.º lugar no sector de actividade em que se integra.

11. A preocupação crescente com o mercado continuou a reflectir-se em 2008, tendo a CARRIS prosseguido e intensificado as acções de Marketing e Comunicação destinadas à divulgação e à promoção da sua oferta de serviços, procurando alcançar novos segmentos de mercado, alargando, desta forma, a sua base de Clientes, com benefícios para a Empresa e, também, para a Cidade.

Neste contexto, foram desenvolvidas e concretizadas várias acções inovadoras procurando reposicionar a marca CARRIS e alcançar novos públicos, trazendo-os para o transporte colectivo, contribuindo-se, assim, para que Lisboa possa tornar-se uma Cidade menos congestionada e poluída, dispondo de um modelo de mobilidade mais sustentável.

Com este objectivo iniciou-se, em 2008, a abordagem do mercado através do marketing multisensorial, com a criação de uma fragrância própria, designada por "Happy City", já instalada nos 40 novos autocarros que entraram ao serviço no final de 2008, o que representa, sem dúvida, uma nova atitude, por parte da Empresa, mais centrada no Cliente e no mercado, de que se esperam resultados positivos durante o ano de 2009.

12. Como resultado da melhoria da oferta, por um lado e da dinamização da actividade comercial e do marketing da empresa, por outro, a CARRIS, em 2008, voltou a ganhar Clientes.

De facto, os passageiros transportados, com título de transporte pago, aumentaram cerca de 1,1 milhões, o que representa um acréscimo de 0,5%, em comparação com o ano anterior, o que pode considerar-se positivo, face à transferência de passageiros da CARRIS para o Metropolitano de Lisboa, induzida pelo aumento da rede e da oferta deste operador de transporte, verificada no início do ano, bem como pelo efeito decorrente da reabertura do Túnel do Rossio.

13. Em 2008 foi dada especial atenção à comunicação interna, reconhecida como factor fundamental de coesão social e de melhoria do desempenho dos colaboradores da Empresa. Neste contexto, foi criado, logo no início de 2008, um canal corporativo de televisão, designado por "MOBTV", onde é divulgada toda a informação relevante da vida da Empresa, bem como informação de carácter geral.

14. Este conjunto de acções, para além de outras, evidencia bem o compromisso activo da Empresa com o mercado, com o objectivo já referido de ganhar novos Clientes, tornando a CARRIS uma Empresa de referência no mercado da mobilidade urbana, dispondo de um conjunto diversificado de “produtos” capazes de responder às diferentes necessidades dos seus Clientes.

É disso exemplo o lançamento, em Setembro de 2008, do “Mob Carsharing”, através da empresa participada CARRISTUR, concretizando-se, assim, a oferta de um novo produto de mobilidade urbana.

15. No plano internacional, a CARRIS prosseguiu, de forma activa e empenhada, a sua participação nas Organizações de que é membro, designadamente na UITP - União Internacional do Transporte Público.

Neste domínio, destaca-se a organização em Lisboa, em colaboração com o Metropolitano de Lisboa, da reunião de Outono do “Executive” e do “Policy Board” da UITP, órgãos de governo daquela Organização, na qual participaram, como convidados especiais, a Secretária de Estado dos Transportes e o Governador do Banco de Portugal.

É, também, de referir a participação da CARRIS, como Convidado de Honra, no Salão Europeu da Mobilidade, que decorreu em Junho de 2008, em Paris, tendo, igualmente, a Empresa participado no Concurso “Bus d’Or”, realizado no âmbito do referido Salão, destinado a escolher o melhor motorista europeu, onde o motorista Paulo Cruz alcançou o 2.º lugar.

O ano de 2008 permitiu, pois, à CARRIS continuar, também no plano internacional, a sua afirmação como operador de referência no domínio da mobilidade urbana.

16. A estratégia que, em 2008, a Empresa prosseguiu, concretizando novas acções em vários domínios, por um lado e os efeitos resultantes da dinâmica de mudança iniciada em 2003, no âmbito do processo de reestruturação, por outro, permitiram, uma vez mais, melhorar o desempenho económico e financeiro da CARRIS, com reflexos nos Resultados alcançados.

Assim, verificou-se, pela primeira vez desde há muitos anos, um Resultado Operacional positivo, cifrando-se o mesmo em 2,2 milhões de Euros, evidenciando uma melhoria de cerca de 25,1 milhões de Euros, em relação ao ano anterior (-22,9 milhões de euros).

Esta evolução decorre do efeito de um acréscimo significativo nos Proveitos Operacionais conjugado com uma redução, igualmente significativa, nos Custos Operacionais.

O Resultado Líquido do exercício continuou negativo, embora evidenciando uma melhoria de cerca de 22,0 milhões de Euros, tendo-se situado em -17,3 milhões de Euros, em comparação com -39,3 milhões de Euros em 2007.

O EBITDA foi positivo em cerca de 21,1 milhões de Euros, evidenciando uma melhoria de 22,7 milhões de Euros, em comparação com o ano anterior (-1,6 milhões de Euros).

17. Evidencia-se, também, como factor positivo de desempenho, a concretização pela Empresa dos objectivos estabelecidos no Contrato de Gestão, celebrado, no início de 2007, entre o Conselho de Administração e o Accionista Estado.

Nesta avaliação, constata-se que o cumprimento dos 10 objectivos estabelecidos ultrapassou em cerca de 13% as metas fixadas, sendo de realçar que o objectivo "Qualidade da Oferta", composto, também, por 10 indicadores, foi, igualmente, ultrapassado em cerca de 6%.

18. O ano de 2008 foi, pois, marcado por uma evolução bastante positiva, reflectida em vários aspectos da vida da Empresa que, em síntese, dão cumprimento aos principais objectivos definidos, logo em 2003, ano em que foi iniciado o processo de reestruturação e reafirmados no início do actual mandato:

- Melhor qualidade do serviço (reestruturação da Rede - "Rede 7", mais carreiras certificadas, frota renovada e pessoal tripulante rejuvenescido e melhor qualificados).
- Mais clientes para o Transporte Público (pela 2ª vez ao fim de mais de 15 anos, os passageiros transportados pela CARRIS aumentaram).
- Maior eficiência (Resultado Operacional positivo de 2,2 milhões de euros em 2008, em comparação com -22,9 milhões de euros em 2007, -42,9 milhões de euros em 2006).

## **II – Evolução Prevista – Perspectivas para 2009**

A evolução que se tem verificado nos últimos anos, com particular incidência a partir de 2003, evidenciada pela progressiva melhoria, de ano para ano, dos principais indicadores de desempenho da Empresa, permite inferir da sustentabilidade das medidas implementadas e da adequação dos princípios norteadores do seu desenvolvimento estratégico.

A consistência demonstrada por esta evolução permite à CARRIS encarar o seu futuro com optimismo. Iniciando-se, porém, um novo mandato em 2009, caberá ao Conselho de Administração, eleito para este mandato, propor ao accionista Estado as linhas de orientação e os objectivos que deverão marcar os próximos 3 anos de vida da Empresa.

Não obstante, o prosseguimento de uma política de maior afirmação da qualidade do serviço em articulação com o desenvolvimento e implementação de acções que permitam a melhoria contínua dos diferentes indicadores de performance económica e financeira, da Empresa, parece não só ser desejável como, também, possível.

O reforço e a consolidação da imagem da CARRIS, que alcançou nos últimos anos novos e crescentes patamares de visibilidade, deverá passar pela continuação de uma atitude empresarial de grande dinamismo na comunicação com o mercado, não apenas no processo de fidelização dos seus actuais Clientes como, também, e sobretudo, na conquista de novos segmentos, captando novos Clientes regulares para o transporte público.

A evolução da crise económica, que marcará o ano de 2009, poderá vir a constituir um factor determinante na aceitação de novos paradigmas ao nível da mobilidade urbana, do que poderá resultar uma maior utilização do transporte público, revelando novas oportunidades para a CARRIS e podendo constituir factor determinante na futura melhoria da qualidade de vida de todos nós.

A CARRIS inicia, assim, o ano de 2009 consciente do muito que está por fazer mas mobilizada e determinada em prosseguir um caminho de progresso em prol da Cidade de Lisboa e de todos aqueles que a elegendem como local de destino ou permanência.