

Março 2008

CARRIS ULTRAPASSA OS OBJECTIVOS ESTABELECIDOS PARA 2007

1. O ano de 2007 permitiu prosseguir a evolução positiva que a CARRIS vem evidenciando desde 2003, ano em que iniciou o seu processo de reestruturação.

Ganhar eficiência, gerindo melhor os recursos utilizados, melhorar a qualidade do serviço de transportes prestado à Cidade e ganhar novos clientes para o transporte público foram os grandes objectivos definidos para a reestruturação da Empresa e que estiveram na base da estratégia então definida, a qual tem vindo a ser implementada de forma consistente e gradual.

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

Neste importante documento, que contem o compromisso formal da Empresa com o seu Accionista, estão definidos e quantificados objectivos, cuja concretização implicará uma significativa melhoria de desempenho.

2. A CARRIS cumpriu, tendo mesmo ultrapassado, os objectivos estabelecidos, tendo alcançado resultados que não podem deixar de considerar-se muito positivos, prosseguindo, desta forma, o caminho de recuperação que em 2003 iniciou.

Estes resultados reflectem, pois, a adequação da estratégia que tem vindo a ser implementada, de modo gradual e faseado, com coerência e estabilidade no Governo da Sociedade.

3. 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.

Como empresa certificada desde 2006 (ISO 9001/2000), a CARRIS tem de cumprir um amplo conjunto de normas, regularmente auditadas, assegurando o seu compromisso activo com a melhoria contínua da qualidade da sua Organização e funcionamento empresarial.

Este compromisso é, aliás, reforçado pelo facto de um número significativo de carreiras/linhas (22) ser também certificado (NP EN 13816:2003).

A este propósito é de referir que destas 22 carreiras/linhas, 18 terem obtido a respectiva Certificação de Qualidade em Maio de 2007, tendo sido desenvolvidos, ao longo do ano, os trabalhos de preparação de mais 18 carreiras para certificação no início de 2008.

4. No âmbito da qualidade do serviço não pode deixar de ser referido o processo de renovação da rede, designado por "Rede 7", cujo início ocorreu em Setembro de 2006, abrangendo 28 carreiras e tendo então sido alteradas mais 6 carreiras. Com este processo, a empresa pretendeu garantir uma resposta mais adequada às necessidades da mobilidade na Cidade, ajustando a sua rede às alterações que se têm vindo a verificar no sistema de transportes da Área Metropolitana de Lisboa, designadamente a expansão da rede do metropolitano. 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 ligações à superfície, visa reforçar a importância das ligações transversais e circulares, manter os actuais níveis de acessibilidade à rede, oferecer novas ligações, aumentar a frequência de passagem e melhorar a oferta em todos os períodos do dia e do ano.

Concretizado o início da reestruturação da rede, em Setembro de 2006, a CARRIS, ao longo de 2007, monitorizou cuidadosamente o resultado das alterações concretizadas, tendo, na sequência deste processo de monitorização, introduzido alguns ajustamentos que se afiguraram convenientes face às necessidades objectivas da procura em determinadas áreas e percursos.

Também em 2007, e conforme programado, foram preparadas as alterações necessárias para a concretização da 2ª fase deste processo, na sequência da abertura das Estações do Metropolitano de Lisboa do Cais do Sodré e Santa Apolónia, o qual foi oportunamente apresentado à Câmara Municipal de Lisboa e ao Instituto da Mobilidade e do Transporte Terrestre que se pronunciaram favoravelmente.

Esta 2.^a fase, abrangendo 16 carreiras, foi, tal como acontecera na 1.^a fase, objecto de cuidadosa preparação, tendo sido implementado na 1.^a semana de 2008, após a abertura das novas Estações do Metropolitano de Lisboa atrás referidas e será objecto de atenta monitorização para eventuais ajustamentos, se tal se vier a justificar.

5. Por outro lado, dando sequência ao plano de renovação da frota de autocarros, iniciado em 2004, em 2007 foram lançados concursos públicos internacionais para aquisição de 20 autocarros articulados e de 20 autocarros médios, a recepcionar em 2008.

Estes autocarros com motor Euro IV, os de tipologia média e Euro V, os articulados, permitirão consolidar a qualidade do transporte prestado (dispõem de ar condicionado, piso rebaixado e rampa eléctrica de acesso a cadeira de rodas), bem como prosseguir a melhoria do desempenho ambiental da frota da CARRIS, resultante da entrada em funcionamento dos 408 autocarros novos, desde 2004, a que se juntarão, em 2008, os 40 novos autocarros, e do conseqüente abate de mais de 500 autocarros de gerações anteriores, vários com mais de 25 anos de idade.

6. É de referir que tendo sido adquiridos, em 2007, 370 novos sistemas de video-vigilância a frota da CARRIS ficará totalmente equipada com este tipo de equipamentos, até final do 1.^o trimestre de 2008, o que constituirá um reforço da segurança, quer para os clientes, quer para os tripulantes destes veículos.

Em 2007 iniciou-se a instalação de mais 150 novos painéis de informação em tempo real, o que estará também concluído no 1.^o trimestre de 2008, permitindo à CARRIS dispor de 350 painéis de informação em igual número de paragens, melhorando, também por esta via, a qualidade do serviço prestado.

7. Em 2007, continuou o rejuvenescimento e a qualificação do pessoal tripulante (motoristas, guarda-freios, controladores da Central de Tráfego e pessoal de enquadramento), tendo sido admitidos 224 novos tripulantes. É de registar que, nos últimos 3 anos, foram admitidos 770 motoristas e guarda-freios, o que reflecte o refrescamento de mais de 1/3 do efectivo tripulante activo, com conseqüências muito positivas no desempenho global da empresa.

Visando estimular o mérito e premiar a excelência, foi criado em 2007, por acto de gestão do Conselho de Administração, a distinção "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.

8. No domínio da manutenção, em 2007 foi concluído o processo de externalização da manutenção da frota de autocarros, iniciado em 2005, o qual foi concretizado de forma gradual ao longo do ano. Assim, desde de 1 de Janeiro de 2008 a CARRIS não realiza operações de manutenção de autocarros.

Está, assim, concluído este processo de reconfiguração da manutenção de autocarros, tendo a CARRIS transferido, com sucesso, de forma gradual, as operações de manutenção dos seus autocarros, com ganhos relevantes de eficácia e eficiência, o que contribuiu para a criação de melhores condições de afirmação de uma nova cultura empresarial, na CARRIS, como Empresa de serviços virada para o mercado e centrada no Cliente.

9. Esta preocupação crescente com o mercado reflectiu-se em 2007 com o desenvolvimento de várias acções visando aprofundar o conhecimento, por parte da Empresa, do mercado da mobilidade, de forma a prosseguir a reformulação da sua oferta, apresentando novos produtos que possam ganhar novos clientes para o transporte público.

Neste domínio, foram desencadeadas diferentes acções de marketing e comunicação, quer internas, quer externas, procurando atingir diferentes públicos, prestando-lhes informação relevante sobre a evolução da empresa e da melhoria dos seus produtos.

Também, aqui, a CARRIS alcançou uma renovada visibilidade positiva, mercê de novas dinâmicas comunicacionais dirigidas não apenas aos seus clientes actuais e potenciais mas, também, aos seus colaboradores, bem como às diferentes entidades com as quais a Empresa se relaciona (Governo, Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia, Autoridades Administrativas, Fornecedores, etc.).

10. Como resultado da melhoria da oferta, por um lado e da dinamização da actividade comercial e do marketing da empresa, por outro, a CARRIS, pela primeira vez ao fim de mais de 15 anos, voltou a ganhar passageiros, tendo-se verificado um aumento de cerca de 1,5 milhões (+ 0.6%), tendo sido transportados, em 2007, cerca de 236,4 milhões de passageiros.

Esta evolução positiva irá ser acompanhada com especial atenção em 2008 para se avaliar se representa, como é desejável, uma alteração estrutural da procura.

11. Como Empresa comprometida com novas práticas visando assegurar o Desenvolvimento Sustentável, a CARRIS desenvolveu um conjunto de acções que adiante este Relatório discriminará e de que se destacam os trabalhos, em curso, visando a Certificação Ambiental (ISSO 14001:2004), a qual deverá ocorrer no final do 1º trimestre de 2008.

Em 2007 foi assinada, entre a CARRIS e a UITP – Union International des Transports Publics, a Carta de Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável, com o estatuto máximo de compromisso (“Full Signatory”), o que ocorreu na sequência de um “audit” específico para o efeito, tendo-se deslocado a Lisboa o Secretário Geral daquela Organização Internacional aquando da celebração, em 18 de Setembro, do 135º Aniversário da Empresa.

O bom desempenho da CARRIS no âmbito do seu compromisso com o Desenvolvimento Sustentável foi, aliás, objecto, em 2007, de destaque em várias ocasiões, no âmbito de iniciativas desenvolvidas por diversas entidades.

Tal foi, entre outros, o caso da revista Exame que, pela primeira vez, identificou a CARRIS como pertencente ao grupo das “Melhores Empresas para trabalhar em Portugal”, bem como do Jornal Expresso que, no âmbito de um “Estudo sobre o Estado de Arte das Práticas de Sustentabilidade em Portugal”, destacou a CARRIS, cotando-a com 73%, acima da média das Empresas do SEE envolvidas no Estudo, (62%), e da média de todas as empresas nacionais e multinacionais envolvidas (65%).

12. No plano internacional, a CARRIS intensificou a sua participação nas Organizações a que está ligada – UITP- Union International des Transports Publics, CEEP – Centre Européen des Entreprises à participation publique et des entreprises d’intérêt conomique général, IBBG - International Bus Benchmarking Group, MMG – Major Metropolises Group, conforme é referido neste Relatório.

Com esta participação reforçada a Empresa obtém, por um lado, acrescida informação relevante acerca das melhores práticas internacionais no seu sector de actividade e, por outro, ganha maior visibilidade externa, o que lhe permite alcançar um lugar relevante como operador europeu de referência que pretende ser.

13. O conjunto das várias acções desenvolvidas em 2007, conjugado com os efeitos das que foram adoptadas em anos anteriores, permitiu alcançar uma significativa melhoria (cerca de 47%) do Resultado Operacional, que passou de – 42,9 milhões de euros em 2006 para – 22,9 milhões de euros em 2007.

Esta melhoria no Resultado Operacional, de cerca de 20 milhões de Euros, decorre de um aumento nos Proveitos Operacionais de aproximadamente 9,8 milhões de euros e de uma diminuição nos Custos Operacionais de cerca de 10 milhões de euros.

Por seu lado, o Resultado Líquido do exercício melhorou cerca de 25%, tendo passado de – 52,2 milhões em 2006 para – 39,3 milhões em 2007, não obstante o significativo agravamento do Resultado Financeiro negativo, sobretudo decorrente do acentuado aumento verificado nas taxas de juro.

O EBITDA foi negativo em cerca de 1,6 milhões de euros, o que comparado com o valor de 2006 (- 20,4 milhões de euros) evidencia uma recuperação superior a 18 milhões de euros.

14. O ano de 2007 foi, pois, marcado com uma evolução bastante positiva, reflectida em vários aspectos da vida da Empresa que, em síntese, dão cumprimento aos principais objectivos definidos, logo em 2003:

- Maior eficiência (R.O. de – 22,9 milhões de euros em 2007, em comparação com – 42,9 milhões de euros em 2006).
- Melhor qualidade do serviço (reestruturação da Rede - "Rede 7", mais carreiras certificadas, frota renovada e pessoal tripulante rejuvenescido).
- Mais clientes para o Transporte Público (pela 1ª vez ao fim de mais de 15 anos, os passageiros transportados pela CARRIS aumentaram).

A CARRIS é, sem dúvida, no final de 2007, uma Empresa mais sustentável e melhor preparada para os novos desafios da mobilidade urbana, determinada em continuar a ser um parceiro relevante para a afirmação de Lisboa como Cidade moderna e competitiva.

PERSPECTIVAS PARA 2008

Em 2008 prosseguirão as acções de melhoria do desempenho da CARRIS, quer no tocante à qualidade do serviço prestado, quer no aumento da eficiência na gestão dos recursos, o que se reflectirá em melhores resultados operacionais, conforme, aliás, consta dos objectivos estabelecidos para 2008 no Contrato de Gestão.

A consolidação das alterações introduzidas na rede – “REDE 7”, a continuação do aumento do número de carreiras certificadas, a recepção dos 40 novos autocarros, a reformulação da actividade comercial, a adopção de uma política de marketing mais agressiva, a Certificação Ambiental, para além da prossecução de uma política de Recursos Humanos motivadora das melhores práticas profissionais, reflectir-se-ão em melhores performances empresariais em 2008.

Por outro lado, a participação da CARRIS como Convidado de Honra na Feira da Mobilidade, em Paris, em Junho de 2008, será uma oportunidade única para o reforço, no plano internacional, da imagem da CARRIS como empresa de referência, no sector do transporte público de passageiros, a nível europeu.

A CARRIS tudo fará para reforçar o seu papel como agente catalizador da mobilidade metropolitana, em especial em Lisboa, procurando reforçar o seu contributo activo para a adopção de novas soluções de mobilidade, mais dependentes do transporte público, consequentemente, viabilizadoras de uma Cidade mais “verde”, menos congestionada, dispendo de transportes urbanos inteligentes, acessíveis e seguros.

Este é o desafio que a CARRIS enfrenta e que, seguramente, irá ganhar.