

# Melhor Mobilidade

# Melhor Cidade

José Manuel Silva Rodrigues

Presidente do Conselho de Administração da CCFL

ASSEMBLEIA DA REÚBLICA, 11 Fevereiro de 2009

carris 

A DINÂMICA  
do FUTURO  
SUSTENTADA  
NA EXPERIÊNCIA  
DO PASSADO

ALTO TÓNUS FUTURO  
MÁS QUE O PASSADO

# AGENDA

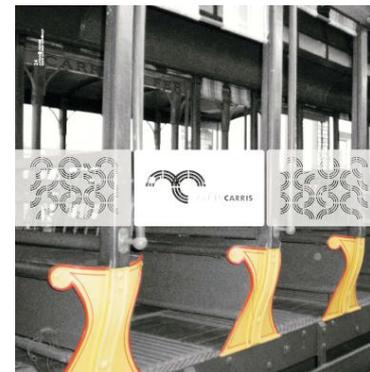
## 1. A MOBILIDADE URBANA

### 1.1 A AML

## 2. A CARRIS COMO AGENTE CATALISADOR DE UM NOVO PARADIGMA DE MOBILIDADE URBANA

## 3. O CAMINHO PERCORRIDO

## 4. DESAFIOS E OPORTUNIDADES



# A Mobilidade Urbana



## A relevância da Mobilidade na Vida Urbana:

- ① A Mobilidade é uma necessidade da vida diária das pessoas;
- ② A Mobilidade é factor de congestionamento, poluição e sinistralidade nas áreas urbanas;
- ③ A mobilidade é um factor de competitividade que melhora a qualidade de vida nas cidades;
- ④ A gestão do espaço urbano é um factor de competitividade que melhora a qualidade de vida nas cidades.

**Neste contexto, há que vencer diversos desafios importantes para que o sistema de transportes da Europa desempenhe plenamente o seu papel no âmbito da mobilidade.**

**Calcula-se que:**

- ① O congestionamento do tráfego rodoviário afecte 10% da rede rodoviária e que os seus custos anuais atinjam 0,9-1,5% do PIB da UE;
- ① O transporte rodoviário representa 72% de todas as emissões de CO<sub>2</sub> associadas aos transportes, que aumentaram 32% (1990-2005);
- ① O número de vítimas mortais na estrada (42 953 em 2006), embora esteja a diminuir (-24% em relação a 2000, na UE27), excede ainda em 6000 o objectivo fixado, ou seja, uma redução de 50% das mortes no período 2001-2010.

Reconhecimento da elevada influência do Sector dos Transportes  
na Qualidade de vida das cidades



## LIVRO VERDE DOS TRANSPORTES

- Suscitou o debate com vista à fixação de “procedimentos” e objectivos que viabilizem formas de crescimento urbano sustentável.

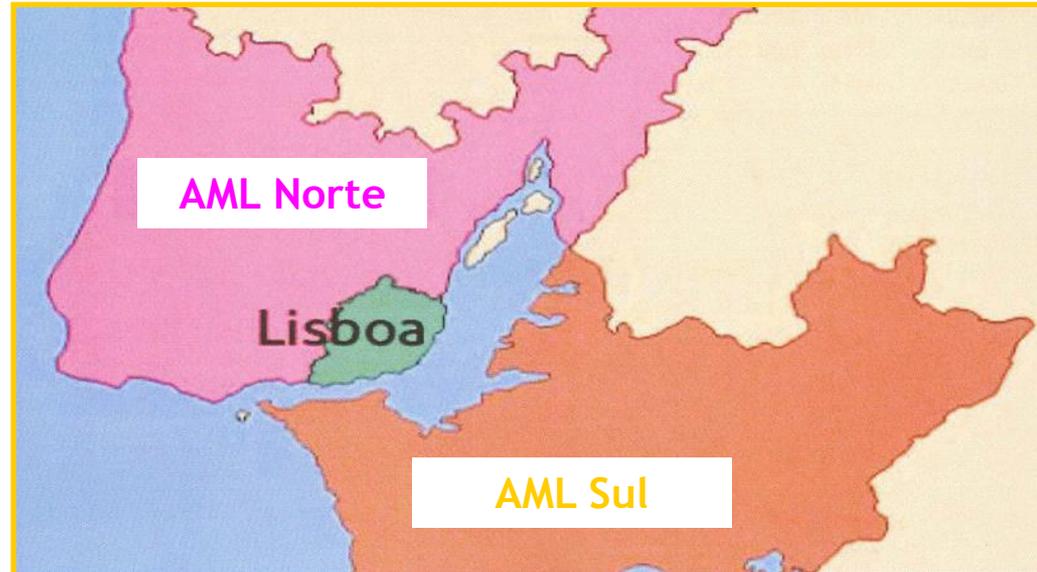




A AML



# A AML



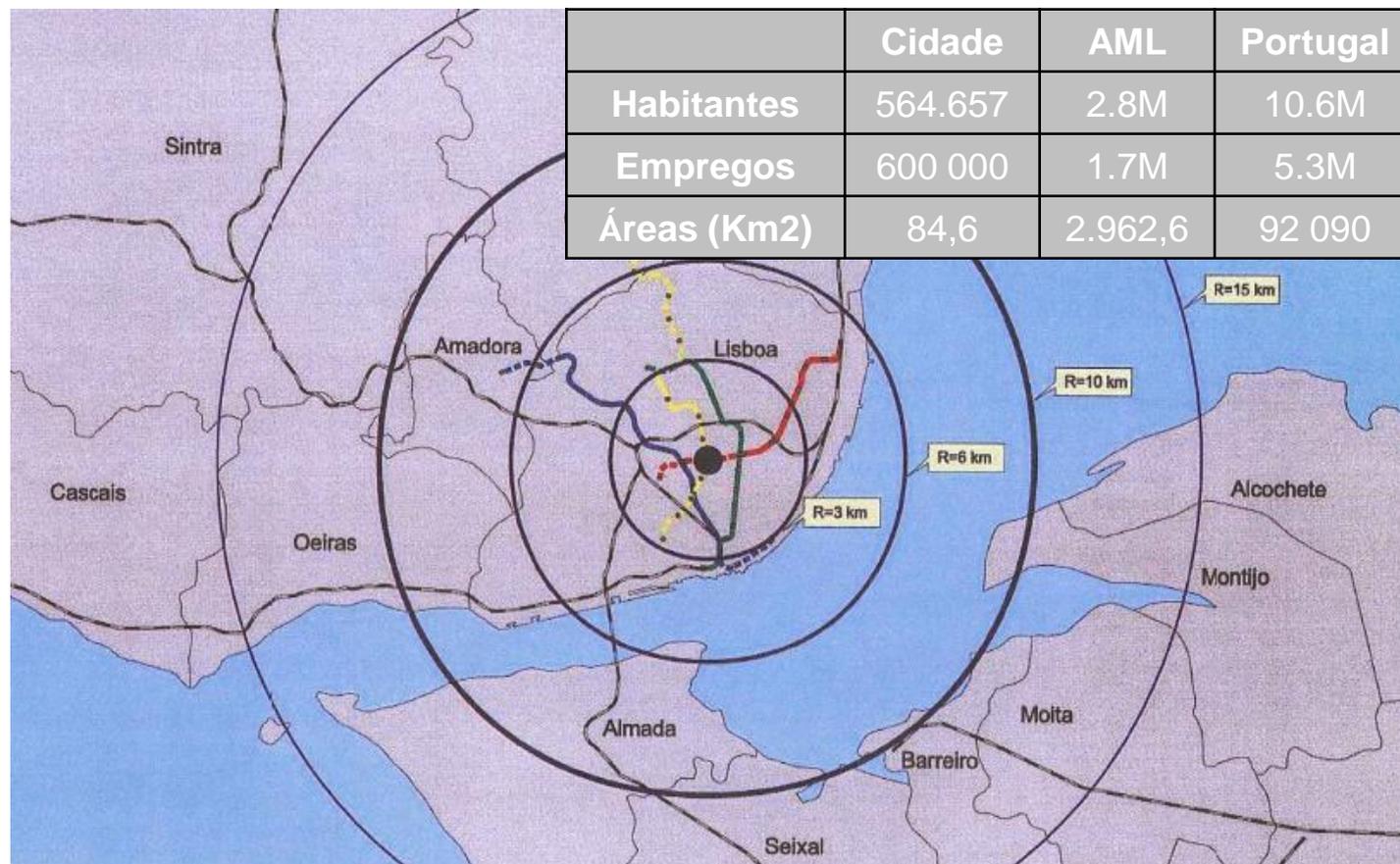
**Cidade de Lisboa**  
Dimensão: 84.6 km<sup>2</sup>  
564.657 habitantes  
600.000 empregos

## AREA METROPOLITANA DE LISBOA

2.8 M habitantes  
1.7 M empregos

# A AML

## Actuais Núcleos Centrais da AML

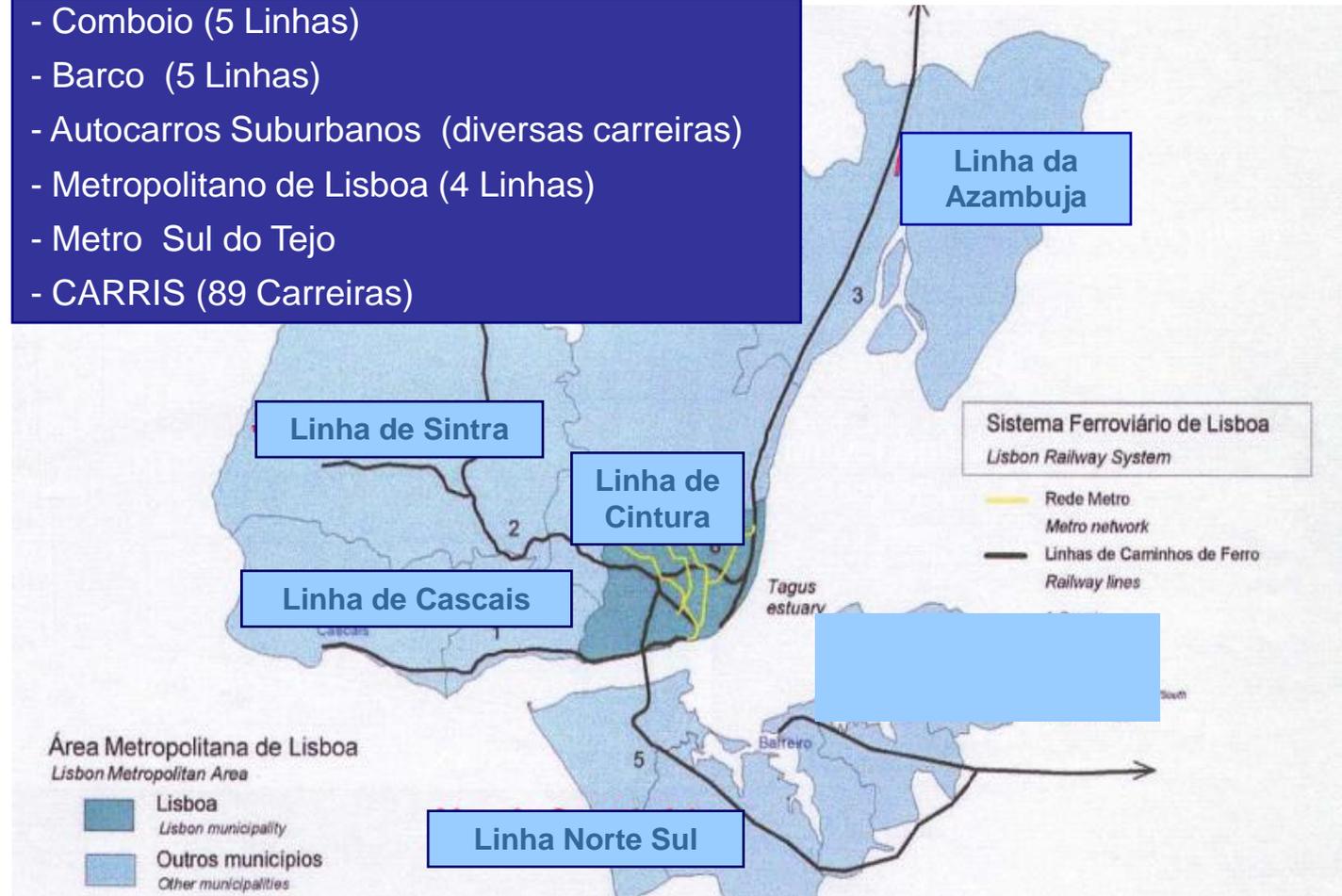


Fonte: CCDRLVT - Setembro 2008

# A AML

## Sistema de Transportes de Lisboa - Nível Regional

- Comboio (5 Linhas)
- Barco (5 Linhas)
- Autocarros Suburbanos (diversas carreiras)
- Metropolitano de Lisboa (4 Linhas)
- Metro Sul do Tejo
- CARRIS (89 Carreiras)



## Corredores de Acesso à Cidade de Lisboa



**Sector I** - Vila Franca de Xira;

**Sector II** - Odivelas/Loures

**Sector III** - Amadora/Sintra

**Sector IV** - Oeiras/Cascais

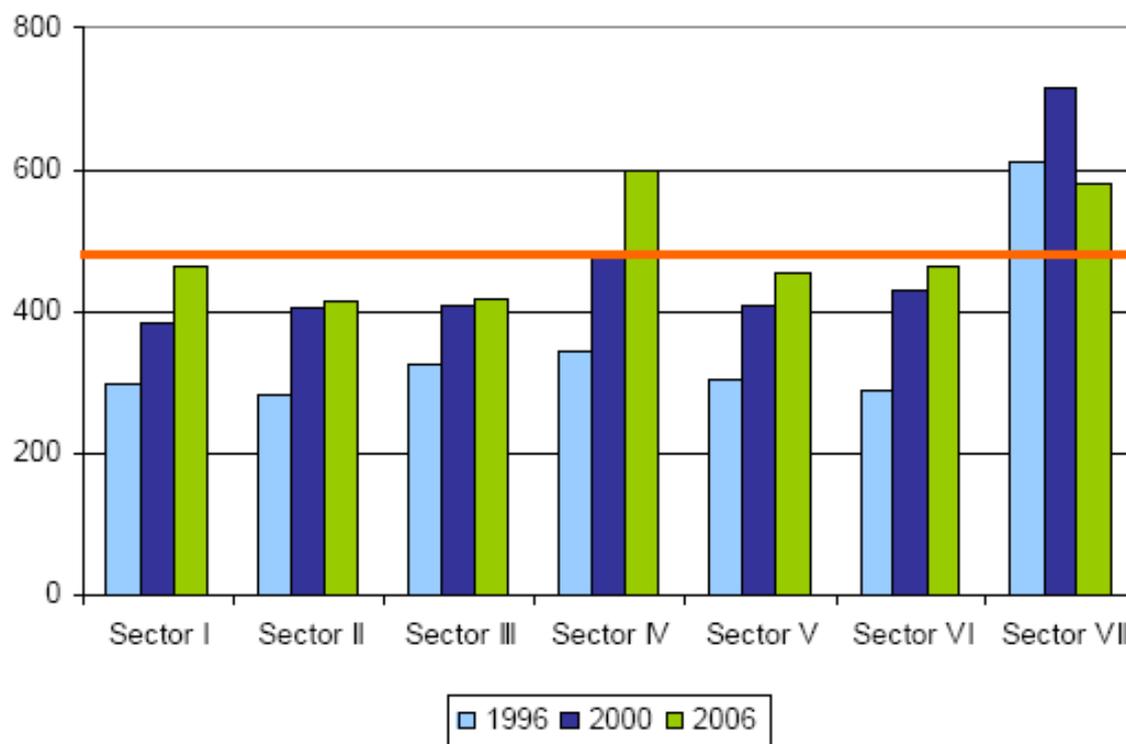
**Sector V** - Almada/Seixal/Sesimbra

**Sector VI** - Alcochete/Barreiro/Moita/Montijo/Palmela/Setúbal

**Sector VII** - Lisboa

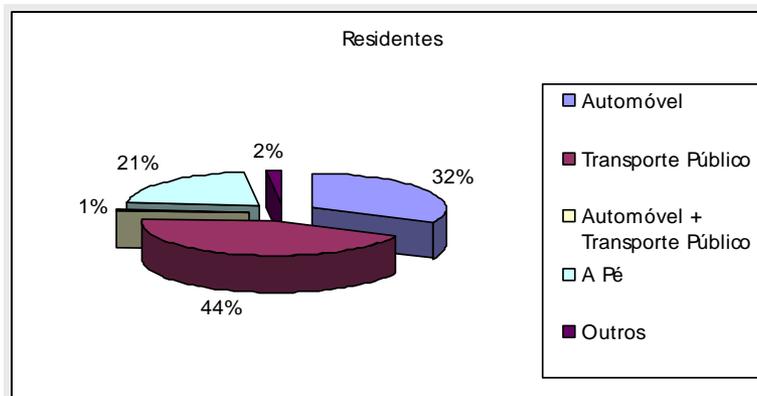
## Evolução da Taxa de Motorização da População

Automóveis em circulação/1000 Habitantes

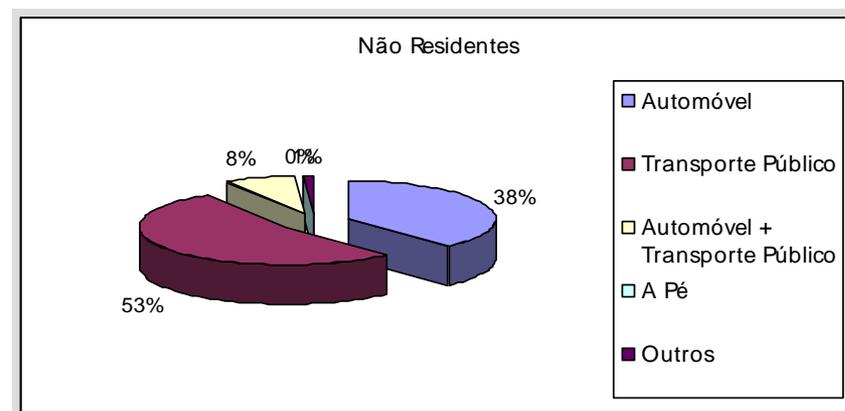


Fonte: Instituto de Seguros de Portugal, 2007

## Deslocações Diárias



Diariamente Lisboa recebe 412.000 automóveis dos quais 181.000 (44%) tem outro destino que não a cidade.



# A AML

Os Operadores Públicos são:

- CARRIS

- Metropolitano de Lisboa

- Comboios de Portugal

- Transtejo e Soflusa

• Autocarros Regionais e Suburbanos, o Metro de Superfície e o comboio da Ponte 25 de Abril, são Empresas privadas com concessão de linhas dentro das zonas de sub-região.

# A AML

⦿ O “Comboio da Ponte 25 de Abril” é explorado pela Empresa Privada Fertagus.

⦿ Os Operadores de Transporte privados na região de Lisboa são:

-Rodoviária de Lisboa

-Transportes Sul do Tejo

-Vimeca

-Scotturb

-Barraqueiro

-Transportes Colectivos do Barreiro

-Isidoro Duarte

## Sistema de Transportes Públicos na Cidade Lisboa

- **CARRIS** é um operador de superfície (Autocarros e Eléctricos)
- **METROPOLITANO** é um operador subterrâneo que opera em 4 linhas

Passageiros 416  
Milhões

43% Metro

57% Carris





**A CARRIS COMO AGENTE CATALISADOR  
DE UM NOVO PARADIGMA DE MOBILIDADE  
URBANA**

# Melhor Mobilidade



Menos utilização de TI



Mais e Melhores Transportes Públicos

A CARRIS é desde 1872

e quer continuar a ser um “player” activo  
essencial no transporte urbano de superfície.

## Para a CARRIS, mais e melhor mobilidade significa:

- ⦿ Recursos humanos qualificados;
- ⦿ Oferta de percursos e frequências adequadas às necessidades;
- ⦿ Veículos com elevados níveis de qualidade, conforto e segurança;
- ⦿ Melhores condições de transporte (velocidade/regularidade)

## 2. A CARRIS COMO AGENTE CATALISADOR DE UM NOVO PARADIGMA DE MOBILIDADE URBANA

### Visão

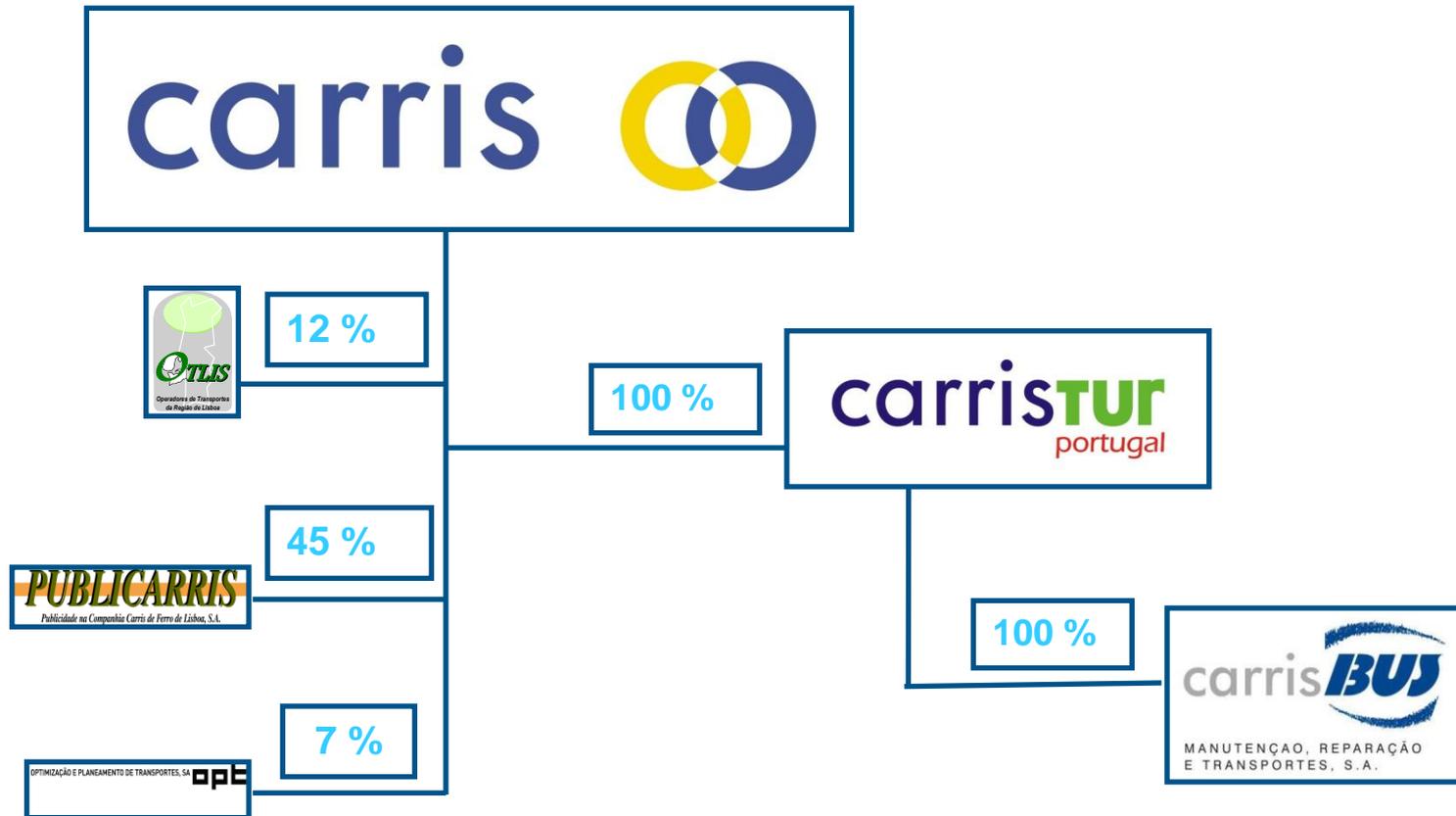
A CARRIS assume, de forma consciente, a sua responsabilidade como agente económico e social que actua no domínio da mobilidade urbana, contribuindo para o desenvolvimento e sustentabilidade de Lisboa e da sua área metropolitana, ajustando a sua actividade às necessidades do mercado, otimizando a utilização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

### Missão

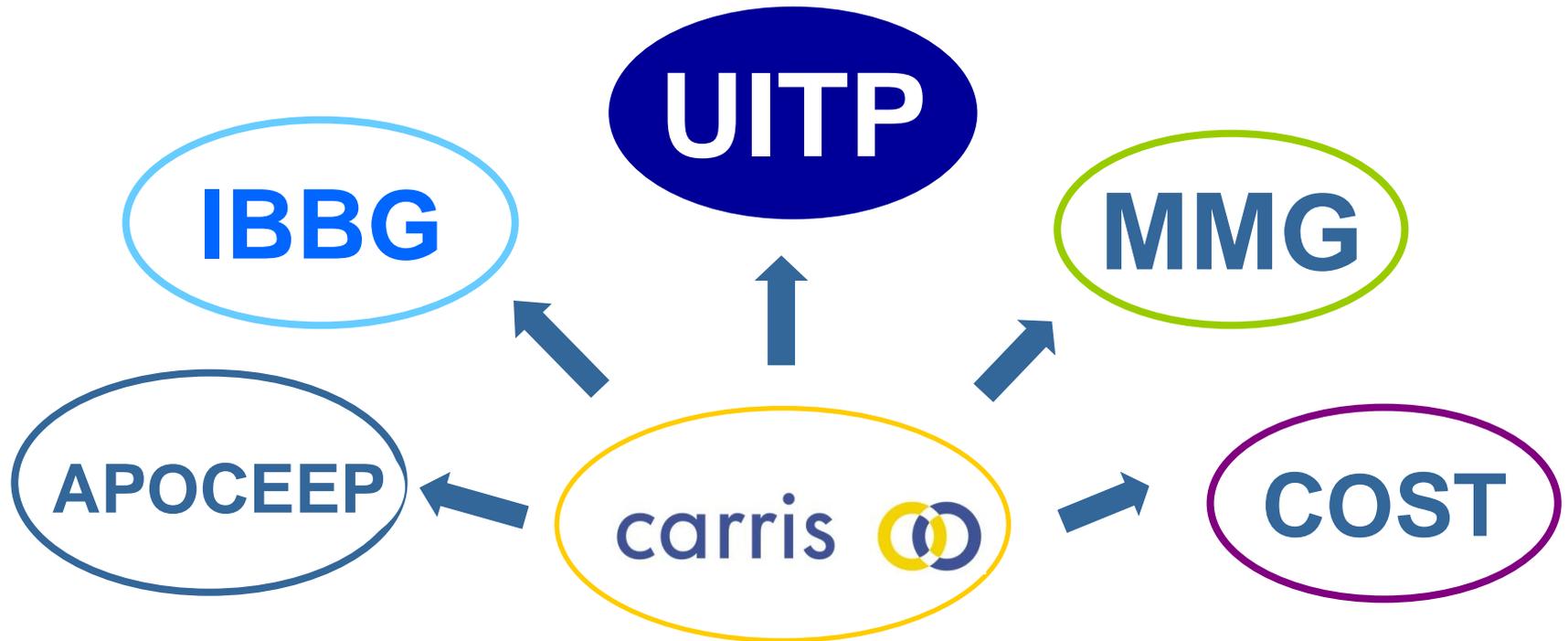
A missão da CARRIS é a prestação do serviço de transporte público urbano de superfície de passageiros, orientada por critérios de Sustentabilidade, contribuindo para um desenvolvimento que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias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



# O Grupo Carris



# Relações Internacionais



# A Carris em Números

	<b>Autocarros</b>	<b>Eléctricos</b>	<b>Ascensores/Elevador</b>	<b>Total</b>
<b>Passageiros (milhões)</b>	216,1	16,2	2,1	234,4
<b>Veiculos x km (milhões)</b>	39,1	1,8	0,1	41,0
<b>Lugares x km (milhões)</b>	3535	181,2	0,8	3717

<b>Colaboradores</b>	2766
----------------------	------



## Autocarros

745 Autocarros

89 Carreiras

Km de Rede - 667 km

Corredores BUS - 70 km (10.5%)



## Eléctricos

57 Eléctricos

5 Carreiras

Km de Rede - 48 km

Corredores Reservados – 14.6 km (30.7%)



## Ascensores

3 Ascensores - Lavra  
Glória  
Bica



## Elevador

1 Elevador - Sta Justa



🕒 Todos Monumentos Nacionais



# De Empresa de TP a agente catalisador de um novo paradigma de Mobilidade Urbana:

- ④ **Modernização** - Inovação e Desenvolvimento;
- ④ **Minimização** dos impactos ambientais e energéticos;
- ④ **Diversificação e Melhoria** da oferta de serviço;
- ④ **Optimização** de recursos e redução de custos operacionais;





O Caminho Percorrido...



# Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade

OBJECTIVO: Melhoria do Serviço Prestado ao Cliente

- Ⓞ Norma: NP EN ISO 9001:2000
- Ⓞ Obtida a 18 de Janeiro de 2006



- Ⓞ A 1ª empresa de Transporte Público a obter a certificação global da qualidade, atribuída pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação.

# Certificação de Carreiras

OBJECTIVO: Melhoria do Serviço Prestado ao Cliente

- Ⓞ Norma: NP EN 13816:2003
- Ⓞ Processo iniciado em Março 2006



- Ⓞ A 1ª empresa de Transporte Público a obter carreiras certificadas atribuídas através do CERTIF - “Associação para a certificação de Produtos”.

# Benefícios das Carreiras Certificadas

- ⦿ Cumprir elevados standards de qualidade exigidos
- ⦿ Aumentar a satisfação do Cliente
- ⦿ Fidelizar e conquistar novo clientes
- ⦿ Reposicionar a imagem da empresa
- ⦿ Ser Diferente. Ser Melhor



**40 Carreiras (1 Eléctricos + 39 Autocarros)**

**Mais 12 Carreiras (em fase final de certificação)**

**Cerca de 50% das carreiras está certificada**

# Carta Europeia de Segurança Rodoviária



A CARRIS subscreveu a Carta Europeia de Segurança Rodoviária.

- Fevereiro de 2007

Ⓞ Em cidades com uma boa rede de Transporte Públicos a taxa de acidentes é cerca de metade relativamente a cidades com poucas soluções de transporte público.

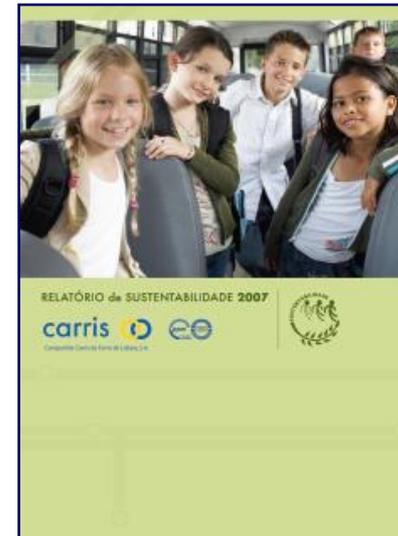
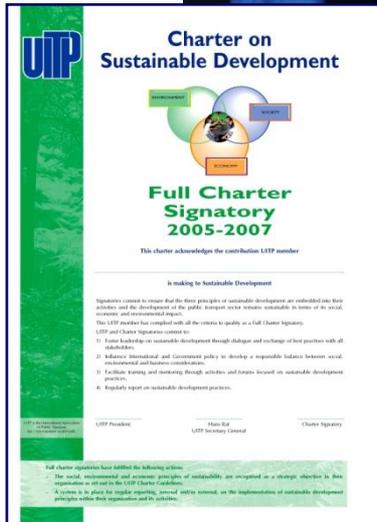
Ⓞ CARRIS - Taxa de acidentes = 46 / 10(6) km (Autocarros 2007)

- Uma das taxas de acidentes mais baixas da Europa.

# Compromisso com a Sustentabilidade

- 18 de Setembro 2007-  
Assinatura do Full Charter Signatory

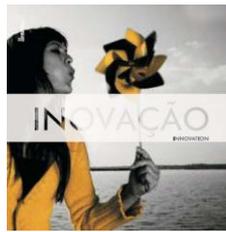
- Anualmente,  
Publicação do Relatório de  
Sustentabilidade



# Sustentabilidade



**Económico**



**Ambiental**



**Social**

# Índice ACGE 2008

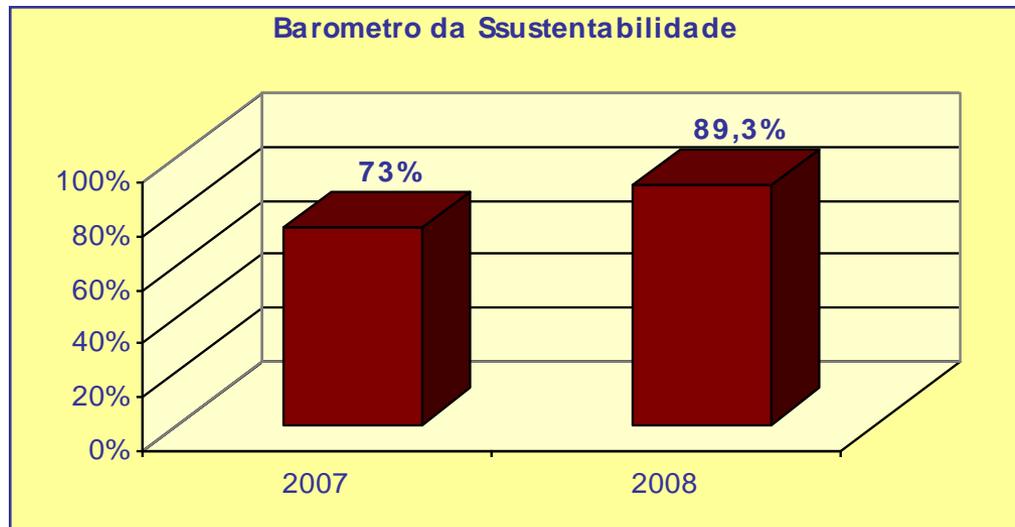
⦿ A CARRIS ficou em 8º Lugar no ranking Responsabilidade Climática: Índice ACGE - Elaborado pela EURONATURA.

Este índice avalia as acções concretas desenvolvidas pelas empresas portuguesas no combate ao fenómeno das alterações climáticas e à emissão de gases com efeito de estufa.

Este índice avalia um conjunto de empresas que se considera representativas da economia nacional, premiando e distinguindo o seu empenho na melhoria do ambiente.

# Barómetro de Sustentabilidade

Em 2008, a CARRIS participou no estudo do “Estado do País em Práticas Sustentáveis” organizada pela Heidrick & Struggles e o jornal Expresso em parceria com o banco BES.



A CARRIS obteve 89,3% no barómetro da sustentabilidade, muito acima da média nacional, que registou 64,08%



# Económico



## Código de Ética e Conduta

**A CARRIS publica o Código de Ética  
em Setembro 2006**



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

## Manutenção de Autocarros (Outsourcing)

A manutenção de autocarros a todos os níveis está completamente externalizada na estações de Miraflores, Pontinha e Musgueira.

- ⌚ Este processo iniciou-se em 2005 e foi concluído em Dezembro de 2007



## Satisfação do Cliente

O último estudo de Satisfação do Cliente evidenciou que a maioria dos passageiros da CARRIS está satisfeita com o serviço prestado pela Empresa, reconhecendo as melhorias de qualidade verificadas.

### ○ Nível de satisfação do Cliente:



## Melhor performance Económica e Financeira

### Resultados Operacionais

⌚ Optimização superior a 40 milhões €/ano (entre 2002 e 2008).

⌚ EBITDA  
(Milhões Euros)

2006	2007	2008
-20,4	- 1,6	+ 21,2

Com a evolução economico-financeira da empresa foram obtidos os resultados:

- ⦿ Maior eficiência
- ⦿ Melhor qualidade de Serviço
- ⦿ Mais Passageiros



# Ambiental



**OBJECTIVO: Controlar e minimizar o impacto ambiental da actividade da empresa**

- Ⓞ Norma - NP EN ISO 14001:2004.
- Ⓞ Obtida em Abril 2008



## Renovação da Frota

**Idade Média da Frota**

2003	2008
16.5 anos	7 anos

**Renovação da Frota**

**- Novos autocarros -**

2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total
105	183	120	-----	40	60	508



**Cerca de 70% da frota renovada**

## Renovação da Frota

Concentração (g/km)	2003	2007	Δ (2007-2003)
NOx	23,15	13,33	-42%
HC	2,86	0,81	-72%
CO	3,47	1,27	-64%
PT	1,6	0,34	-79%
CO2	1493	1414	-5%

**Melhor  
Performance  
Ambiental**

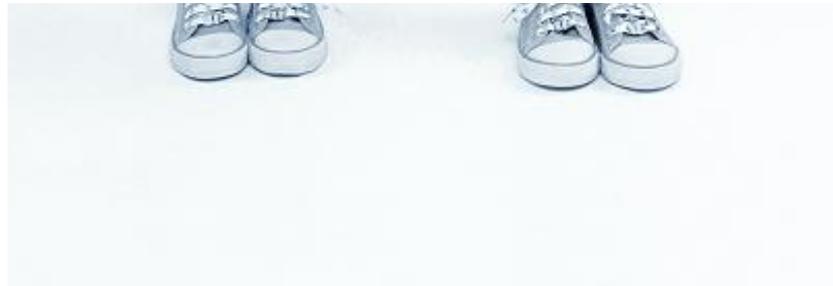
As emissões poluentes, são muito inferiores às dos veículos substituídos.

### Com a renovação da Frota:

- ④ Redução do impacte ambiental;  
(Cumprimento da Directiva Comunitária - Limite Euro 3, 4 e 5)
- ④ Redução do consumo de combustível;
- ④ Aumento da eficiência energética
- ④ Incremento da segurança, conforto e operacionalidade;
- ④ Redução dos custos de manutenção.



**Social**

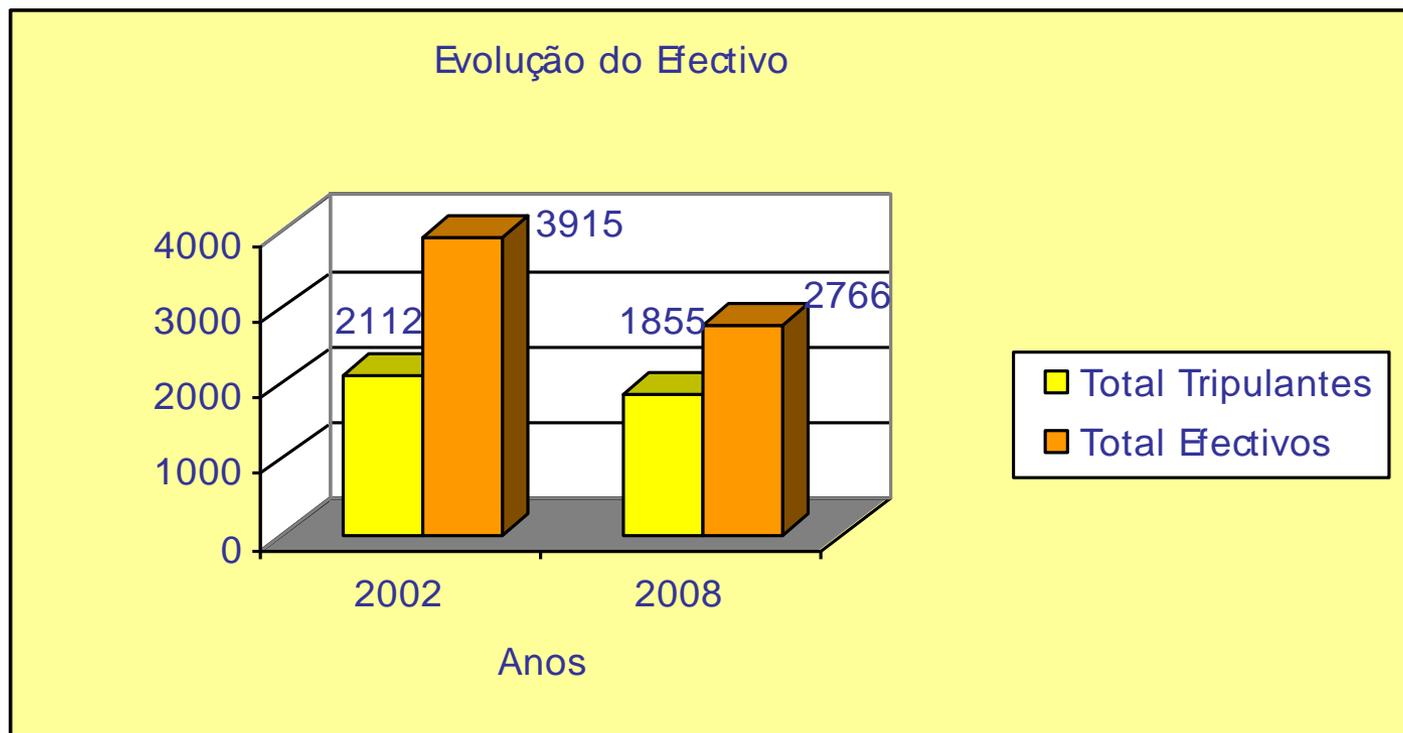


## Recursos Humanos

Evolução	$\Delta$ Número de Colaboradores (2002 - 2008)
Tripulantes	- 257
Outros	- 892
Total	- 1149

- ⦿ Ano 2002 = 3915 Colaboradores
- ⦿ Ano 2008 = 2766 Colaboradores
  
- ⦿ Actualização e Rejuvenecimento:  
Recrutamento e qualificação  
dos colaboradores é uma prioridade  
da Empresa.





### Entre 2002 e 2008:

Admissões - 1122 Colaboradores

Saídas - 2231 Colaboradores

## Desempenho +

- **Prémio que visa estimular o mérito e premiar a excelência.**

Aplicável quadrimestralmente a motoristas e guarda-freios cujo desempenho profissional se revele excepcional e com impacto muito relevante na boa imagem da Carris junto dos seus Clientes.

### Evolução dos Prémios

Setembro 2007 - **36**

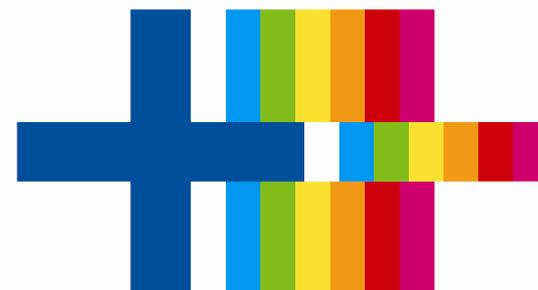
Fevereiro 2008 - **49**

Junho 2008 - **71**

Setembro 2008 - **104**

Janeiro 2009 - **126**

### Desempenho



## Comunicação Interna



## Revista Lisboa Carris

Revista trimestral com uma tiragem de 7.500 unidades e de distribuição gratuita aos colaboradores e reformados da CARRIS e das suas empresas associadas.

Canal de televisão corporativa, criado em 2008, com o objectivo de dinamizar a comunicação interna.

Existem 10 monitores instalados pelas 4 estações da Empresa.



## Boas Práticas



**Em 2009** - CARRIS classificada, pelo terceiro ano consecutivo, como uma das “Melhores Empresas para se trabalhar em Portugal”.

Ranking promovido pela revista Exame e pela 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.

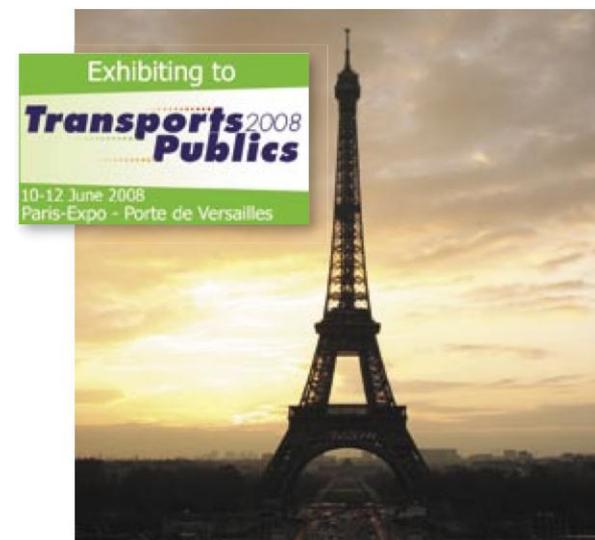
### Acções de Motivação e Dinamização

- 🕒 Team Building (No Rio Tejo e em Sintra)
- 🕒 Formações no exterior



## Reconhecimento dos Stakeholders

- ⦿ A Comissão Europeia atribuiu à Carris o estatuto de Parceiro Green Building;
- ⦿ 1º Prémio atribuído pela APCE pela campanha de Comunicação Externa da Rede 7;
- ⦿ Concurso Bus d'Or na Feira Europeia de Mobilidade realizada em Paris (Junho 08) - 2º Melhor Motorista da Europa



## Eventos Especiais

🕒 CARRIS transporta os Chefes de Estado e do Governo na Assinatura do Tratado de Lisboa (Junho 07)

🕒 Participação da CARRIS como Convidado de Honra na Feira Europeia de Mobilidade em Paris (Junho 08)



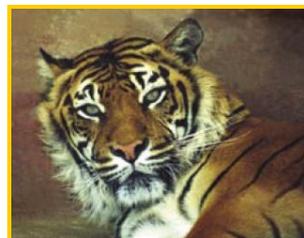
## Corporate Citizenship

### Patrocínios

🕒 Projecto Educativo “Mobilidade Sustentavel 2020”;

🕒 Participação na Feira Internacional do Planeta Terra -  
Organização da UNESCO;

🕒 A CARRIS adoptou o Tigre de Sumatra no  
ZOO de Lisboa - A Glória



### Acções Recreativas e Culturais

- ⦿ Actividades comemorativas do Dia Mundial da Criança (Transporte Gratuito);
- ⦿ Festas da Cidade;
- ⦿ Jornadas Europeias do Património;
- ⦿ Teatro nos autocarros;
- ⦿ Fado nos electricos.



## Corporate Citizenship

### Acções Recreativas e Culturais

- 🕒 Publicação da História da CARRIS (3 volumes)
- 🕒 Eléctrico de Natal - Iniciativa com 27 anos.
- 🕒 Parceria com Inst. Padre António Vieira (e o Centro Nacional de Cultura), no âmbito da comemoração do IV centenário do nascimento do Padre António Vieira.



### Museu

O Museu da CARRIS foi inaugurado a 12 Janeiro de 1999 e divulga o contributo da empresa para o desenvolvimento da cidade de Lisboa.

- Em 2009 será integrado na Rede Portuguesa de Museus



MUSEU **CARRIS**  
VENHA VIAJAR NA HISTÓRIA



## Corporate Citizenship

### A Banda de Música

Desde a sua fundação, em Abril de 1929, que a Banda de Música tem desenvolvido as várias actividades no âmbito dos seus estatutos, sendo hoje uma referência na cidade de Lisboa e no País.

Actualmente, conta também com o Grupo Coral, a Orquestra Ligeira e a Escola de Música, que desenvolve trabalho de formação e divulgação de música junto dos mais novos.



## Corporate Citizenship

### 🕒 Grupo Desportivo

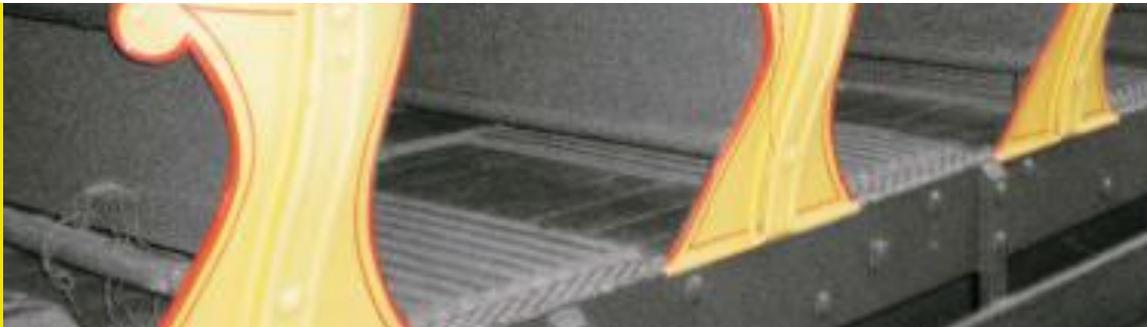
Criado em 1914, visa dinamizar a prática da actividade desportiva pelos colaboradores da Empresa, reforçando o espírito de equipa.

Há 10 actividades representados, envolvendo cerca de 240 participantes, incluindo filhos de colaboradores.





# Desafios e Oportunidades



## 4. DESAFIOS E OPORTUNIDADES

O principal desafio é contribuir para a viabilização de um novo paradigma de mobilidade urbana mais sustentável, através de:

### QUALIDADE & INOVAÇÃO

- ⦿ Prosseguir a **Certificação de Carreiras** (mais 12 em 2009);
- ⦿ Prosseguir a **Renovação da Frota** (em 2009 serão recebidos mais 60 Autocarros);
- ⦿ Melhorar a **Comunicação com os Stakeholders**, designadamente com o Cliente, através da instalação de uma TV Corporativa nos veículos da Empresa;
- ⦿ Renovação da **Rede de Vendas** (remodelação dos postos de venda e criação de 2 lojas MOB).

## 4. DESAFIOS E OPORTUNIDADES

① **Prosseguir a reposicionamento da MARCA através de uma abordagem multisensorial**

*Conta-me e eu vou-me esquecer,  
Mostra-me e sou capaz de me lembrar,  
Envolve-me e eu irei compreender.*

Benjamin Franklin



A CARRIS é a primeira Empresa de transportes públicos a concretizar uma abordagem Multisensorial da sua marca, comunicando a sua identidade corporativa através dos 5 sentidos.

## 4. DESAFIOS E OPORTUNIDADES

### Atributos da Marca CARRIS

- ☉ Lisboa
- ☉ Dinamismo
- ☉ Modernidade
- ☉ Inovação
- ☉ Conforto
- ☉ Proximidade



# 4. DESAFIOS E OPORTUNIDADES

## Dimensão Visual



## 4. DESAFIOS E OPORTUNIDADES

### Dimensão Auditiva

#### Características do “Jingle”

- ⦿ Ritmado e energético
- ⦿ Inspirador e Optimista
- ⦿ Vibrante e Universal
- ⦿ Sentimental e Tranquilo

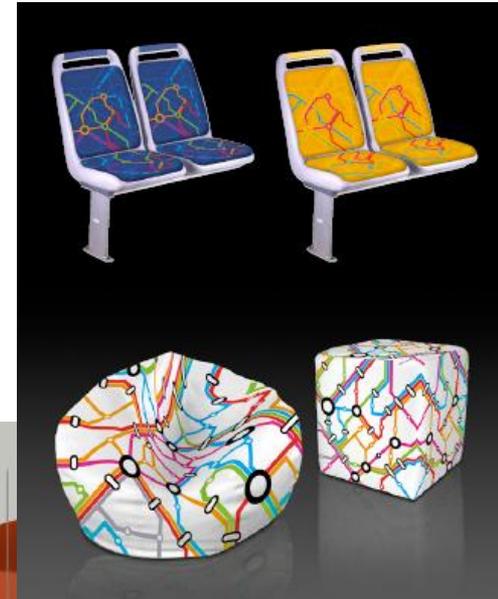
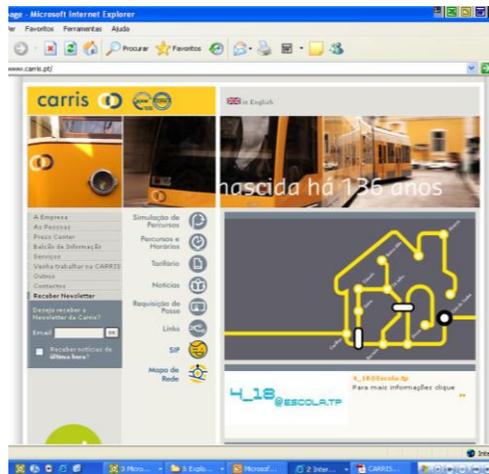


## 4. DESAFIOS E OPORTUNIDADES

### Dimensão Táctil

#### Características tácteis

- ☉ Suportes e Materiais
- ☉ Espaços Físicos
- ☉ Espaços Virtuais

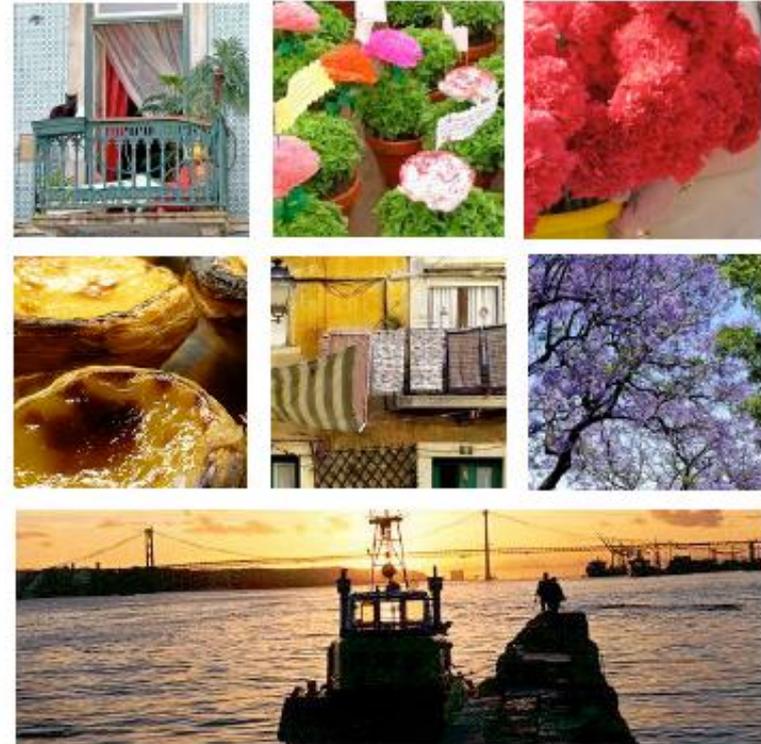


## 4. DESAFIOS E OPORTUNIDADES

### Dimensão Olfactiva

#### Aroma “Happy City”

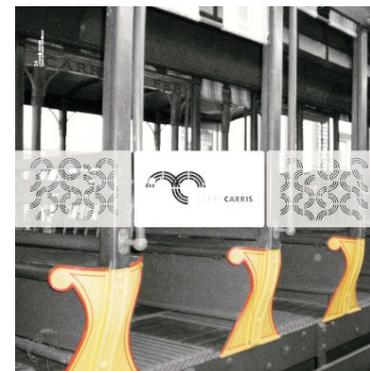
- ☉ Os Manjericos e os Cravos dos Santos Populares;
- ☉ A baunilha dos Pastéis de Nata;
- ☉ Os Jacarandás que os Portugueses trouxeram do Brasil;
- ☉ A Maresia do Tejo;
- ☉ As flores das janelas de Alfama.



## 4. DESAFIOS E OPORTUNIDADES

### Spot de Rádio





A DINÂMICA  
do FUTURO  
SUSTENTADA  
NA EXPERIÊNCIA  
DO PASSADO

ALTO LARRETE  
MAQUINARIA E EQUIPAMENTOS

## Em Conclusão:

A CARRIS sabe que a Sustentabilidade exige novas formas de mobilidade, tendo o transporte público como principal “player”.

A CARRIS enfrenta este desafio com a convicção de que a sua contribuição é crucial.

# Obrigado

