

LISBOA

CARRIS

N.º 71 • Série III • Ano 17 • 1.º Trimestre • jan/fev/mar 2012

carris 

140 ANOS a transportar Lisboa



2011

Um desafio difícil
que a CARRIS ganhou



PROPRIEDADE

carris 

DIRETOR
José Maia

DIRETOR-ADJUNTO
Luís Vale

CONSELHO REDATORIAL
Ana Figueiredo; António Araújo;
Francisco Sousa; Maria João Branco;
Martins Marques; Norberto Silva; Paulo Afonso;
Sandra Pereira; Susana Fonseca.

APOIO FOTOGRÁFICO
Gabinete de Marketing

EDITOR



Edifício Lisboa Oriente,
Av. Infante D. Henrique,
nº 333 H, 49
1800-282 Lisboa
Telef. 218 508 110
Fax 218 530 426
Email: lpmcom@lpmcom.pt

IMPRESSÃO
RPO

Periodicidade: trimestral
Tiragem: 7.000 exemplares

Distribuição gratuita
aos colaboradores
e reformados da Companhia
CARRIS de Ferro de Lisboa
Assinatura anual: 8 euros

ISSN: 0870-676X
Depósito Legal
nº 12.183/86
Isento de Registo no ICS
ao abrigo do artigo 9º
da Lei de Imprensa nº 2/99,
de 13 de janeiro

Companhia CARRIS
de Ferro de Lisboa
Alameda António Sérgio, 62
Complexo de Miraflores
2795-022 Linda-a-Velha
E-mail: linha.aberta@CARRIS.pt



www.CARRIS.pt



 EDITORIAL

Novo ciclo, novos desafios

Ao cabo de quase 140 anos de existência, a CARRIS vê-se confrontada com novos desafios, por um lado em resultado da preocupante situação financeira e por outro, decorrente da aplicação do Plano Estratégico dos Transportes, a fusão operacional com o Metropolitano de Lisboa.

A criação de uma empresa única – Empresa de Transportes de Lisboa – solução que não difere do que existe em muitas cidades europeias, permitirá, certamente, melhorar o planeamento, coordenação e articulação entre os modos de transporte, com impacto positivo na sua eficiência global e na mobilidade, que se pretende mais sustentável, proporcionada à cidade e região de Lisboa.

Há que admitir, contudo, que a tarefa de fundir empresas com culturas tão diferentes não será fácil. Sem qualquer pretensiosismo, estamos certos que a CARRIS estará completamente empenhada na prossecução desse objetivo.

A situação financeira, da CARRIS e, em geral, das empresas de transportes, é muito difícil, com uma insustentável dívida acumulada e correspondente custo, em resultado, entre outras causas, da indefinição do financiamento do sistema de transportes que, durante décadas, remeteu para o endividamento os défices crónicos e os necessários investimentos.

Se durante os tempos em que, hipoteticamente, haveria disponibilidade, em tempo e recursos, para o estabelecimento de um esquema de financiamento dos transportes urbanos, tal como existe na larga maioria das cidades, não apenas as europeias, nada foi feito nesse sentido, a atual crise financeira não permite grandes perspetivas. Daí a necessidade de conseguir uma exploração equilibrada – menos custos e maiores receitas – que não agrave a já difícil situação financeira.

Pena é que a situação deficitária das empresas de transporte seja frequentemente utilizada como “arma de arremesso” na atual crise financeira, sem que, ao menos, sejam afloradas as respetivas causas.

A CARRIS termina agora mais um ciclo da sua longa existência. Os nove anos de mandato do Dr. Silva Rodrigues à frente do Conselho de Administração marcaram, sob a sua batuta, esta profunda mudança da Empresa.

Sem dúvida, a CARRIS é, hoje, uma empresa mais moderna, respeitada e eficiente, melhor preparada para enfrentar os desafios do futuro.

Apesar das próximas mudanças, que devemos encarar sem dramatismos, a CARRIS irá continuar a marcar as ruas de Lisboa.

José Maia

Índice ACGE

Responsáveis!

Pelo terceiro ano consecutivo, a CARRIS foi distinguida como a empresa do setor dos transportes que melhores práticas desenvolve na gestão de empresas e no combate às alterações climáticas.

A CARRIS ocupa o 1.º lugar, entre as empresas de transportes, no Índice ACGE (Alterações Climáticas e Gestão de Empresas), promovido pela Euronatura – Centro para o Direito Ambiental e Desenvolvimento Sustentado. A Empresa alcançou também, em 2011, o 12.º lugar no que respeita ao ranking global, num estudo que envolveu um total de 82 empresas, representativas de 14 setores de atividade. A análise realizada contempla uma avaliação de 28 critérios, divididos em quatro capítulos: Governança, Gestão e Investimentos, Comunicação e Reporte e Inventário de Gases com Efeito de Estufa.

Ao longo dos anos, a CARRIS tem vindo a dar uma particular atenção à promoção da utilização racional de energia e à melhoria contínua da eficiência energética da sua atividade enquanto empresa pública de transporte urbano. Nesse âmbito, foram concretizadas diversas ações e estabelecidos determinados procedimentos, quer no que se refere à aquisição, manutenção e condução de veículos, quer aos aspetos relacionados com a exploração. A Empresa vê, mais uma vez, o seu trabalho recompensado com esta distinção. A liderança, na lista de empresas de transportes mais responsáveis no combate às alterações climáticas é o resultado de uma preocupação permanente com a mobilidade sustentável e de um trabalho contínuo e persistente, assente nas melhores práticas, transparência e divulgação, em prol do desenvolvimento sustentável.

Revista Exame distingue-nos pelo 6.º ano consecutivo

CARRIS é a 37.º melhor empresa para trabalhar em Portugal

A CARRIS foi eleita a 37.ª melhor empresa para trabalhar em Portugal, no ranking anual da revista Exame e da consultora Accenture que premeia as 100 empresas que mais investem na área dos recursos humanos.

A CARRIS obteve, na edição de 2012, um total de 73 pontos percentuais, uma classificação que a posiciona como a 7.ª melhor Grande Empresa para se trabalhar no nosso país. Para esta distinção terão contribuído ações como o projeto “Team Up CARRIS – Liderança em Movimento”, a criação do portal myCARRIS, assim como a atribuição dos prémios “Desempenho +”.

A eleição das Melhores Empresas para Trabalhar é feita, numa primeira fase, através de uma análise rigorosa, que inclui a realização de questionários anónimos aos colaboradores e, numa segunda fase, um inquérito à equipa de gestão sobre as práticas de recursos humanos de cada empresa.

Os dados obtidos são analisados pelos jornalistas da Exame e pela equipa da Accenture.



José Manuel Silva Rodrigues,
Presidente do Conselho
de Administração da CARRIS
traça a evolução da Empresa
entre 2003 e 2011



2011

Um desafio difícil que a CARRIS ganhou

O exercício de 2011 foi marcado, no plano internacional, pelo agravamento da crise das dívidas soberanas e pela instabilidade na Zona Euro.

Internamente, verificou-se o agravamento da situação económica, o aumento do desemprego e a falta de liquidez no sistema financeiro, num quadro de austeridade decorrente do programa de assistência financeira que, em maio, Portugal teve de solicitar, aos seus parceiros externos, para poder continuar a assegurar o financiamento da sua economia.

Na sequência deste pedido, foi assinado um memorando de entendimento, com o fundo monetário internacional, o banco central europeu e a comissão europeia, que estabeleceu um conjunto de medidas de saneamento orçamental e financeiro e de reformas estruturais, tendo em vista o reequilíbrio financeiro da economia e o aumento da sua competitividade, num quadro de sustentabilidade.

Este programa estabeleceu objetivos quantificados e calendarizados, muito

exigentes, designadamente para o setor público, incluindo o setor empresarial do Estado, impondo uma forte redução dos custos, incluindo de pessoal e uma grande contenção nos investimentos.

Objetivos do acionista Estado

Foi neste quadro que à CARRIS, como empresa 100% detida pelo Estado, foram impostos, para 2011, objetivos de redução de 15% nos custos operacionais (fornecimentos e serviços externos mais pessoal), em relação a 2009 e uma diminuição de 5% na massa salarial em relação ao ano anterior, tendo, também, sido estabelecido que o passivo remunerado da Empresa não poderia aumentar mais do que 6%, em relação ao montante verificado no ano anterior.

A Lei do Orçamento do Estado para 2011 estabeleceu, também, entre outras medidas de contenção, uma redução

salarial, entre 3% e 10%, em função do salário bruto auferido por cada trabalhador. A gestão da CARRIS foi, assim, confrontada com a necessidade de cumprir um conjunto adicional de objetivos, fortemente restritivos, para além dos decorrentes do contrato de gestão, para o mandato 2009/2011, assinado entre o Conselho de Administração e o Acionista Estado, no início do referido mandato.

Neste contexto, foram revistos os objetivos anteriormente estabelecidos, de modo a assegurar o cumprimento das novas orientações.

Assim, foram adotadas medidas fortemente restritivas de todos os custos, incluindo os de pessoal, renegociados todos os contratos de fornecimentos e serviços externos, tendo sido posto termo aos que não se consideraram imprescindíveis para o funcionamento da Empresa, ao mesmo tempo que se procedeu ao congelamento dos investimentos que se entenderam não serem fundamentais, num quadro de acrescida contenção financeira.



Gestão de pessoal mais rigorosa

A gestão de pessoal foi, ainda, mais rigorosa e exigente, designadamente no combate a eventuais desperdícios, tendo-se verificado uma forte redução do trabalho suplementar.

Todo este trabalho de grande exigência e rigor foi amplamente desenvolvido e internamente comunicado, com um forte envolvimento e participação, não apenas das estruturas diretivas da Empresa mas, também, de todos os colaboradores, em particular na área operacional, de que importa salientar os Motoristas e Guarda-Freios, a grande maioria dos quais foi exemplar na forma dedicada e competente como continuou a trabalhar, evidenciando um elevado sentido de responsabilidade e de respeito pelos compromissos de serviço público que à CARRIS cabe assegurar.

Prova disso é a estabilidade laboral e a paz social que, em 2011, continuaram a caracterizar a CARRIS, em contraste com o verificado na maioria das empresas do setor público, designadamente nos transportes.

Procurou-se, assim, uma vez mais, ser rigoroso e exigente no cumprimento de todas as orientações e objetivos, reforçando e aprofundando os elevados níveis de eficiência operacional atingidos pela CARRIS, nos últimos anos, que a tornaram um operador de referência no seio do “International Bus Benchmarking Group – IBBG”, evidenciando o custo por veículo x Km mais baixo.

Motivar para a reestruturação

Manter os colaboradores da Empresa motivados e mobilizados para o esforço acrescido de reestruturação, num contexto adverso, manter o elevado nível de qualidade da oferta, bem evidenciado pelos mais de 2/3 de carreiras certificadas, sem prejuízo de medidas adicionais de racionalização, fundamentais para a obtenção da máxima redução possível dos custos operacionais, encontrar soluções de financiamento essenciais para o funcionamento da Empresa, num quadro de uma enorme falta de liquidez e da consequente restrição de crédito, foram desafios complexos que a Empresa teve de enfrentar e para os quais era exigida resposta adequada e em tempo útil.

A experiência de reestruturação operacional que a CARRIS vive desde 2003, as mudanças profundas que, ao longo destes anos, se foram verificando e consolidando no modelo e na cultura organizacionais da Empresa, o rejuvenescimento do seu capital humano, o reconhecimento de que a modernização da organização é possível e desejável, foram, sem dúvida, fatores muito relevantes para todo o trabalho que foi desenvolvido em 2011 e para os resultados positivos que foram alcançados.

Na verdade, o efeito conjugado de uma acentuada redução dos custos operacionais, os quais, em relação ao ano anterior, se reduziram cerca de 26,5 milhões de euros e de um aumento dos proveitos, de cerca de 6,4 milhões de euros, sobretudo como resultado dos dois aumentos

tarifários que mais do que compensaram a perda verificada nos passageiros transportados (-3,3%), mantendo-se o apoio financeiro do Estado, gerou um EBITDA positivo, que aumentou cerca de 31,7 milhões de euros em relação ao ano anterior, tendo atingido o valor de 34,5 milhões de euros, constituindo o melhor resultado de sempre.

É de referir que o resultado operacional foi, igualmente, positivo, tendo sido de 15,1 milhões de euros, evidenciando uma recuperação de cerca de 32,9 milhões, em relação ao ano anterior.

Do trabalho desenvolvido resultou, assim, não apenas o cumprimento mas, antes, a ultrapassagem do objetivo de redução de 15% nos custos operacionais, de 2011 em relação a 2009, que atingiu o valor de 17,6%.

A massa salarial 2011/2010 diminuiu 13,4%, montante muito superior aos 5% estabelecidos pelo Governo.

Também o limite estabelecido pelo governo de 6% de aumento do endividamento foi amplamente cumprido, uma vez que o passivo remunerado da Empresa aumentou, apenas, 2,9%.

Por seu lado, os objetivos estabelecidos no Contrato de Gestão foram, em 2011, tal como já tinha acontecido em 2010 e 2009, ultrapassados, tendo atingido, na globalidade, o valor de 129,15%, o que significa uma ultrapassagem de quase de 30%, em relação ao estabelecido.

Da análise de cada um dos 10 objetivos do contrato de gestão verifica-se que todos foram ultrapassados, com exceção do prazo médio de pagamentos e do grau de cumprimento do plano de



investimentos. Ainda assim, é de referir que o prazo médio de pagamentos foi de 48,04 dias, o que será, seguramente, um dos prazos mais baixos nas entidades públicas.

Por seu lado, o grau de cumprimento do plano de investimentos foi de 50,97, isto é, procedeu-se à realização de cerca de metade do montante inicialmente previsto, designadamente tendo sido suspensa a aquisição de novos veículos.

Em ambos os casos, a CARRIS esteve muito condicionada pela enorme falta de liquidez do mercado financeiro, o que tornou muito difícil a obtenção de crédito, por parte da Empresa, não obstante os spreads muito elevados, aumentando significativamente o custo do financiamento, através de um agravamento de cerca de 80%, em relação ao ano anterior, do resultado financeiro que foi negativo em 44,7 milhões de euros. Não obstante, o resultado líquido melhorou cerca de 13 Milhões de euros (31%), em comparação com o ano anterior, tendo atingido o valor de - 29,3 Milhões de Euros, em consequência do desempenho operacional da Empresa.

A insustentável situação financeira refletida em capitais próprios negativos e numa elevada dívida histórica, que obriga a um elevado montante anual de serviço de dívida, constitui um grave e complexo problema, para o qual, repetidas vezes, tem sido chamada a atenção do Acionista Estado, não apenas pelo Conselho de Administração mas, também, pelos diversos Órgãos de Fiscalização da Empresa.

Na atual situação do mercado financeiro, a questão assume uma gravidade ainda maior, uma vez que não existe qualquer possibilidade de serem obtidos financiamentos a médio e longo prazo, o que tem obrigado a gestão a substituir dívida de

médio/ longo prazo por dívida de curto prazo, o que, para além do grande agravamento do custo das novas operações, aumenta consideravelmente o risco e a possibilidade de rutura financeira. Torna-se, por isso, imprescindível e urgente que o Estado encontre solução para a dívida histórica da Empresa.

Importa sublinhar que a CARRIS tem apresentado, sempre, um EBITDA positivo, nos últimos 4 anos, o que bem reflete o efeito da reestruturação operacional e do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido por toda a Empresa, com a consequente redução dos custos operacionais, tornando-a o operador mais eficiente, isto é, com o custo por km mais baixo, no grupo dos 13 operadores que integram o IBBG, conforme já referido.

10 objetivos de qualidade da oferta

Nos últimos anos, foi, igualmente, concretizado trabalho relevante no domínio da reestruturação da rede (rede 7) e na melhoria da qualidade da oferta, refletido no facto de cerca de 2/3 das carreiras serem certificadas, o que, aliás, tem sido reconhecido, ano após ano, pelo aumento continuado do índice de satisfação do cliente.

Neste domínio é de salientar que, ao longo do mandato, foram, globalmente, ultrapassados os 10 objetivos de qualidade da oferta definidos no Contrato de Gestão. Neste domínio particular, a CARRIS tem desenvolvido um trabalho inovador, criando novos produtos de mobilidade urbana, de que o Bike Bus e o Net Bus são exemplos.

O marketing tem tido um papel muito relevante e inovador, na Empresa, pela

forma como tem abordado o mercado, procurando continuar a captar novos utilizadores para o transporte público. É de referir, pela inovação, a abordagem a clientes corporativos e as parcerias que têm sido estabelecidas, o que tem evidenciado uma nova postura proactiva na atitude comercial da Empresa, de que têm sido colhidos resultados.

Para a qualidade da oferta foi, também, muito relevante a renovação da frota de autocarros, projeto concretizado entre 2004 e 2010, que permitiu baixar a idade média da frota, aumentar o conforto e a segurança, melhorar o desempenho ambiental, aumentando a eficiência energética, ao mesmo tempo que foram reduzidos os custos de manutenção.

Em 2011, à semelhança do ocorrido em todos os operadores de transporte público, verificou-se uma perda de procura, evidenciada por uma redução de cerca de 3,3% dos passageiros transportados, causada, sobretudo, pela recessão económica e pelo aumento do desemprego, admitindo-se que o aumento verificado nas tarifas, previsto no Memorando de Entendimento com a Troika, possa, também, ter contribuído para esta redução da procura, sobretudo de passageiros ocasionais. Por outro lado, no domínio do capital humano, a aposta no rejuvenescimento, na formação e no desempenho, com a valorização de uma cultura de mérito, continuou bem presente na forma como decorreu o exercício de 2011, dando sequência à performance evidenciada nos últimos anos.

Salientam-se, ainda, as diversas ações desenvolvidas tendo em vista a valorização de diversos colaboradores da organização, designadamente nos grupos funcionais dos quadros e dos tripulantes, de que são exemplos a criação da Academia CARRIS, programa de desenvolvimento dos quadros jovens e o "Team-Up", programa de desenvolvimento da área operacional, sobretudo das Chefias Intermédias



e de enquadramento do pessoal de tráfego (Motoristas e Guarda-Freios). Uma referência para o trabalho desenvolvido, ao longo de 2011, visando a certificação em responsabilidade social, a concretizar durante 2012, tendo a CARRIS sido distinguida pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial, pelo contributo relevante prestado para a transposição e implementação da ISO 26000.

Pelo trabalho desenvolvido em áreas muito diversas da sua organização, a CARRIS continuou, em 2011, à semelhança do ocorrido em anos anteriores, a ser uma empresa reconhecida e distinguida pelos seus Stakeholders, tendo voltado, uma vez mais, a ser considerada "uma das melhores empresas para trabalhar em Portugal".

Foi, também, distinguida com o prémio "Desenvolvimento Sustentável 2011", tendo sido considerada a melhor Empresa Pública.

Uma vez mais, a CARRIS voltou a integrar as "SUPERBRANDS 2011".

Último ano de mandato

Sendo 2011 o último ano deste mandato (2009/2011), importa deixar claro que os compromissos assumidos pela Empresa, através do seu Conselho de Administração, consagrados no respetivo Contrato de Gestão, foram, sempre, ultrapassados em cada um dos três anos do mandato, tendo sido concretizado um processo de racionalização e de aumento da eficiência da Empresa, assente na inovação, de processos e de produtos, que tornam, hoje, a CARRIS um operador de referência no domínio da mobilidade urbana.

Este trabalho que, sem dúvida, transformou a CARRIS numa empresa pública diferente, mais bem preparada para enfrentar, com sucesso, os desafios do futuro, é o resultado de um projeto em

que participou, de forma competente e empenhada, a grande maioria dos colaboradores da Empresa que quiseram ser protagonistas ativos deste processo de transformação, de desenvolvimento e de modernização empresarial. É justo, por isso, enaltecer e valorizar este trabalho de equipa, cujos resultados positivos devem ser partilhados com os muitos protagonistas, diretores e demais responsáveis, quadros, chefias intermédias, motoristas, guarda-freios, enfim, os milhares de homens e mulheres que, diariamente, trabalham para que a CARRIS seja, cada vez mais, um operador de produtos de mobilidade urbana com elevados padrões de qualidade, capaz de se afirmar como uma alternativa válida ao transporte individual.

Finalmente, uma referência, igualmente justa e merecida, às participadas CARRISTUR e CARRISBUS que, igualmente, deram um contributo relevante para um desempenho mais eficiente e mais eficaz da CARRIS e para a consolidação da sua imagem de uma Empresa que, apesar dos seus quase 140 anos de existência, continua com dinamismo, inovação e confiança a sua afirmação como uma organização indispensável para a mobilidade, a qualidade de vida e a competitividade de Lisboa.

2012 em perspetiva

O Exercício de 2012 será condicionado pela evolução da situação económica, financeira e social em que o País se encontra, mas, também, pela evolução da situação externa, designadamente na Zona Euro.

A necessidade de ser prosseguida a redução dos custos operacionais, a contenção muito acentuada do investimento e as dificuldades da obtenção de financiamento, designadamente para o cumprimento do serviço da dívida, tornarão muito exigente e complexo o exercício de 2012. Por outro

lado, a evolução da CARRIS será marcada pelo Plano Estratégico dos Transportes (PET), aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros 45/2011, de 10 de novembro, que estabelece as prioridades e redefine o papel do Estado neste setor de atividade.

Estancar o endividamento do setor, dando cumprimento ao programa de equilíbrio operacional, numa primeira fase, procedendo à reestruturação das empresas e, depois, procedendo à alteração do papel do Estado, abrindo à iniciativa privada o setor, são orientações que o PET consagra e que, naturalmente, irão condicionar o futuro próximo da CARRIS.

Neste aspeto particular, o PET estabelece que, na Área Metropolitana de Lisboa, se irá proceder à fusão operacional da CARRIS e do Metro de Lisboa.

O exercício de 2012 será, assim, marcado, por várias e profundas modificações do modelo de organização e de funcionamento da CARRIS, que deverá evoluir de modo a viabilizar a concretização da designada ETL – Empresa de Transportes de Lisboa. Ao mesmo tempo em que será chamada a participar, de forma muito ativa, neste projeto, a CARRIS terá de continuar a prestar, com normalidade, o serviço de transporte público que lhe cumpre assegurar, de modo poder continuar a contribuir para o desenvolvimento e afirmação de formas mais sustentáveis de mobilidade urbana em Lisboa.

São, por isso, muitos e complexos os desafios com que a CARRIS estará confrontada ao longo de 2012.

Vencê-los é fundamental para garantir um futuro melhor para o Transporte Público, para melhorar a qualidade da vida urbana e para tornar Lisboa uma cidade mais competitiva.

J. Manuel Silva Rodrigues
Presidente do Conselho de Administração

Continuamos a pensar no civismo



Durante os meses de janeiro e fevereiro foram dinamizadas novas atividades no âmbito do “Projeto Escolãs – Andamos a pensar no Civismo”. Vários alunos dos Centros de Educação e Desenvolvimento Pina Manique e Nuno Álvares Pereira e da Escola Secundária Marquês do Pombal

visitaram as Oficinas de Santo Amaro e a Estação de Serviço de Miraflores onde, acompanhados pelos responsáveis das várias áreas, puderam satisfazer a sua curiosidade sobre a manutenção e características dos veículos da frota de serviço público da CARRIS. O grupo

visitou, ainda, o Museu da CARRIS, numa visita com direito a viagem no clássico elétrico São Luís, tendo conhecido a Central de Comando de Tráfego, onde os Gestores de Tráfego diariamente monitorizam a circulação dos autocarros e elétricos da CARRIS e controlam as perturbações que ocorrem no funcionamento das carreiras. Através do programa Open Day, dois alunos de cada escola, distinguidos pelo seu mérito escolar, acompanharam os nossos colaboradores, durante uma manhã, conhecendo a realidade das diversas áreas centrais que operam nos bastidores do serviço público de transporte de passageiros, experienciando o dia a dia de uma empresa. Esperamos que esta iniciativa pioneira na CARRIS tenha contribuído para alargar horizontes e gerar ambições e expectativas de um futuro melhor para todos estes jovens.

Workshop dá a tática

No dia 26 de janeiro, realizou-se mais um “workshop” na CARRIS. Desta vez debateu-se o tema “Liderança no Desporto Aplicada à Vida Empresarial”. A plateia presente ouviu atentamente os oradores convidados que demonstraram a sua experiência e opinião acerca das práticas de liderança observadas no desporto. Com convidados de honra, como Rui Costa, Carlos Barroca, Luís Lourenço, Filipa Jones, Pedro Almeida, António Trinca e Luísa Monteiro, este foi um evento de sucesso! Foram notórias as similaridades existentes na liderança de equipas desportivas e de equipas em contexto empresarial, o que permitiu momentos de reflexão, análise e discussão muito interessantes para os colaboradores da CARRIS.



“Como formar equipas de elevado desempenho”

No dia 29 de fevereiro, o Museu da CARRIS acolheu o lançamento do livro com o tema “Como formar equipas de elevado desempenho” pela voz do autor e orador Rui Lança. A obra foi apresentada no salão nobre e contou com a participação de José Manuel Silva Rodrigues, presidente da CARRIS.

“Como formar equipas de elevado desempenho” aborda várias temáticas, como a Liderança, as Organizações, Gestão de Equipas, Dinâmicas de Grupo ou o Desempenho, entre outras. A proposta de Rui Lança é simples mas ambiciosa: partir da análise de casos de sucesso – das áreas da gestão empresarial e do desporto – para identificar qual o denominador comum que explica a excelência das equipas e o alto desempenho das mesmas.





Três anos de “Team Up”

No dia 15 de fevereiro realizou-se a sessão de balanço do “Team Up CARRIS – Liderança em Movimento”. O projeto, que teve início com o objetivo de aperfeiçoar as competências de liderança, gestão e comunicação das Chefias Intermédias termina assim, após três anos de existência. Este foi um projeto agregador de talentos, facilitador de processos e acelerador de ideias e sugestões para a atividade da CARRIS, onde foram operacionalizados conceitos, ideias e metodologias para facilitar o processo de crescimento, autonomia e responsabilização das Chefias de enquadramento e níveis de proximidade com as suas equipas.

A aplicação de uma metodologia diferente fez deste projeto um sucesso. Um processo em que os colaboradores foram auscultados e acompanhados no terreno, constituíram equipas de trabalho e, juntos, formularam e apresentaram propostas de melhoria para responder aos principais objetivos lançados: um acréscimo de eficiência organizacional, a redução dos custos operacionais, dos níveis de absentismo e da accidentalidade, a melhoria da qualidade do serviço prestado e percecionado pelo Cliente, a formação e harmonização de

boas práticas existentes entre as várias Estações para elevar os nossos padrões de serviço e de desempenho.

O final do projeto foi relatado de uma forma bastante dinâmica através da realização de um filme que ilustra as modificações introduzidas nos últimos três anos na operação, algumas resultantes diretamente de atividades e propostas no âmbito do projeto “Team Up”, outras resultantes do trabalho direto das estações e de outras áreas da Empresa, mas que demonstram a mudança e o estado da arte em que a Empresa se encontra atualmente. Esta iniciativa demonstrou que a interação entre as diversas áreas da Empresa, através da partilha de experiências e da harmonização de processos e boas práticas, pode trazer grandes mais-valias para a organização. Nas palavras do Conselho de Administração, que apoiou a iniciativa desde a sua criação, podemos afirmar que o projeto deixou marcas indeléveis em cada um dos nossos Colaboradores que participaram no mesmo!

O espírito Team Up deverá perdurar! Está nas nossas mãos consegui-lo!

14.ª edição do Desempenho +



A 28 de janeiro, a CARRIS voltou a distinguir os seus colaboradores com o “Desempenho +”, um prémio criado em 2007 com o objetivo de reconhecer o desempenho dos tripulantes que no exercício da função se referenciam com padrões comportamentais superiores tendo estes impacto na qualidade do serviço e na imagem da Empresa.

No Auditório de Miraflores, José Manuel Silva Rodrigues, presidente da CARRIS entregou o prémio a 121 tripulantes, 103 motoristas e 18 guarda-freio. Na 14.ª edição, quatro motoristas receberam o prémio pela...14.ª vez. Parabéns!



Academia CARRIS



Os projetos e o programa de “mentoring” da Academia CARRIS têm tido um retorno muito positivo por parte

dos formandos e chefias envolvidas. Os temas propostos são ambiciosos e todos se têm dedicado à aprendizagem

teórica e comportamental para desenvolvimento de competências individuais.

No sentido de promover momentos de reflexão, através dos testemunhos de personalidades do mundo empresarial e académico, a Comissão Executiva organizou vários “workshop”.

Estão previstos, até ao final do ano letivo, novos encontros temáticos de interesse que certamente contribuirão para a formação pessoal de todos os participantes.

140 anos a transportar Lisboa



A Companhia CARRIS de Ferro de Lisboa é uma Empresa profundamente ligada a Lisboa, tendo efetivamente contribuído para o desenvolvimento e modernização da Cidade, cujas necessidades de mobilidade foram, também, fator de estímulo para que a Empresa soubesse encontrar novas soluções. A história de Lisboa e a da história da CARRIS entrelaçam-se.

Ao terminar o terceiro quarto do século XIX, Lisboa dispunha de escassos meios de transporte, entre os quais se destacavam, para além dos Trens de Praça, os carros da “Companhia de Carruagens Lisbonenses”, os vapores que saíam do Cais do Sodré em direção a Belém e, para viagens mais longas, o Caminho de Ferro Larmanjat que fazia a ligação a Sintra e a Torres Vedras. É neste contexto que surge, em 1872, a Companhia CARRIS de Ferro de Lisboa, com o objetivo de dotar a cidade de um novo meio de transporte público coletivo: o carro “americano”, a tração

animal, mas correndo sobre CARRIS. O aparecimento dos “americanos” nas ruas de Lisboa nos finais de 1873, constituiu a primeira tentativa bem-sucedida de criar uma empresa de transportes públicos coletivos com continuidade, planeada e estruturada, e marca o início de uma série de transformações que a longo prazo irão alterar profunda e irreversivelmente a geografia física e humana da capital portuguesa. A primeira linha, que ligava Santa Apolónia ao Cais do Sodré, correndo paralela ao rio, assegurava a ligação à outra margem do Tejo e ao caminho-

-de-ferro do sul e sudeste, e punha em contato o terminal ferroviário de Santa Apolónia com toda a zona industrial de Lisboa, com o centro da cidade e com as estâncias balneares de Belém, Pedrouços e Algés. A segunda linha, que ligava o Largo de São Paulo ao Largo do Rato, e a terceira linha, do Rossio aos Anjos, ensaiavam a ligação do centro da cidade com bairros populosos (Rato, Estrela, Príncipe Real) e com os limites da cidade (Anjos). Pese embora a boa aceitação dos carros “americanos” por parte do público, pelas vantagens que estes ofereciam sobre



os das empresas congéneres, desde muito cedo que a CARRIS se lançou na procura de novas formas de tração, cada vez mais modernas e capazes de oferecer melhores serviços.

Lisboa passa a andar de elétrico

Após um período de intenso labor, no assentamento de CARRIS, colocação da rede aérea e construção da Central Geradora de Santos, finalmente, a 31 de agosto de 1901 é inaugurada a primeira carreira, ligando o Cais do Sodré a Ribamar (atual Algés). Esta linha estendeu-se poucos dias depois ao Dafundo e, em 1945, à Cruz Quebrada. É a primeira e a mais importante linha da rede e teve, ao longo dos anos, vários prolongamentos e encurtamentos, sendo hoje a linha 15E (Praça da Figueira – Algés).

Ainda em 1901, foram inauguradas as linhas Cais do Sodré – Rua Alexandre Herculano, Santo-Amaro – Arco do Cego, Rossio – Poço do Bispo e Intendente – Belém. Atente-se, neste conjunto de novas linhas, no reforço do trajeto marginal, alargado agora à zona oriental, de numerosa população operária, e na importância atribuída às ligações ao centro (Cais do Sodré e Rossio).

Em 1902, manteve-se o ritmo de inaugurações. As linhas inauguradas nesse ano efetuam a substituição dos “americanos” pelos novos meios de transporte, garantindo um acesso mais rápido e económico às zonas periféricas da cidade.

O ano de 1902 vê ainda ser inaugurado o Elevador do Carmo ou de Santa Justa, atualmente propriedade da Companhia CARRIS. Movendo-se a vapor até novembro de 1907, quando foi equipado com motores elétricos. É o único elevador vertical de Lisboa, tendo sido concebido por Raoul Mesnier de Ponsard. Em 1905 o Rossio irá ficar ligado a Campolide e à Gomes Freire e no ano seguinte inaugura-se uma das linhas mais difíceis, ligando o Rossio à Graça. Ainda neste ano é inaugurada a chamada “linha de cintura”, ligando o Carmo a Campolide, prolongada depois à Praça do Chile.

Em 1914 é inaugurada uma das mais emblemáticas linhas da capital, ligando a Praça de Camões à Estrela, sendo hoje a carreira 28E (Martim Moniz – Prazeres). No fim dos anos 20 são inauguradas as carreiras entre o Rossio e a Ajuda e entre os Restauradores e Carnide. Em 1926, a CARRIS adquire da Nova Companhia dos Ascensores Mecânicos de Lisboa (N.C.A.M.L.) todos os seus

bens, valores, direitos e obrigações, ficando assim integrados na sua rede os Ascensores do Lavra, da Glória e da Bica, inaugurados, respetivamente, em 1884, 1885 e 1892.

A rede de elétricos ir-se-á manter sem grandes alterações até 1960, ano em que são inauguradas 11 novas carreiras.

Os primeiros autocarros

Em 1940 é inaugurada em Belém, a Exposição do Mundo Português. Prevendo que o serviço de elétricos por si só não seria suficiente para transportar o elevado número de visitantes que se esperava, a CARRIS adquire em Inglaterra seis autocarros destinados a reforçar aquele serviço. Foi com esses autocarros que no dia 9 de abril de 1944 inaugurou, oficialmente, o novo serviço. A nova rede iniciada em 1944, reforçando alguns trajetos já servidos pelos elétricos, veio complementar o serviço para locais onde estes não chegavam. Utilizando inicialmente viaturas de um piso, a frota de autocarros foi depois reforçada com veículos de dois pisos. Foram então inauguradas, nesse dia 9 de abril de 1944, as carreiras de autocarros com os números 1, 3 e 4: Cais do

O aparecimento dos “americanos” nas ruas de Lisboa nos finais de 1873, constituiu a primeira tentativa bem-sucedida de criar uma empresa de transportes públicos coletivos com continuidade, planeada e estruturada.



MUSEU CARRIS
VENHA VIAJAR NA HISTÓRIA

Sodré – Rotunda da Encarnação e Praça do Comércio – Av. Miguel Bombarda, em circulação alternadamente via Rua Rodrigo da Fonseca ou Av. Duque de Loulé. Desta forma, ficaram os autocarros integrados definitivamente, no sistema de viação da capital.

Nos anos seguintes sucedem-se as inaugurações de carreiras, sendo que, em 1950, a rede de autocarros suplantava já a rede de elétricos, chegando aos pontos mais periféricos da cidade e, em alguns casos, até a zonas suburbanas.

Melhorar cada vez mais

No início dos anos 70, a CARRIS procurou melhorar a rede de transportes, prolongando, melhorando ou criando novas carreiras de autocarros. Nesta política de revisão da rede existente, merece especial referência o prolongamento da carreira 17, que passou a servir o Bairro das Galinheiras, anteriormente isolado, e a criação da 1ª carreira Expresso, entre os Olivais e a Praça do Comércio.

Visto que ainda não estava suficientemente provado que houvesse vantagem na substituição de carros elétricos por autocarros e dada a anunciada crise no abastecimento de petróleo ao país, foi determinada, em 1974, a suspensão da eliminação das carreiras de elétricos que estava em curso, tendo-se reforçado o serviço nas que se mantinham.

Verificada ainda a urgente necessidade de renovar a frota de autocarros, foi nes-

se ano aberto concurso público para o fornecimento de 200 viaturas, carroçadas em Portugal.

A CARRIS considerou também importante rever a sua rede de autocarros de modo a conseguir uma melhor adaptação dos itinerários às necessidades dos clientes e à evolução da cidade. Tal estudo deveria assegurar: uma complementaridade da rede de transportes de superfície a cargo da CARRIS com a rede do Metropolitano; a definição de uma rede que permitisse assegurar um serviço de grande frequência; uma utilização ótima de eixos prioritários, na rede a estabelecer, haveria que definir uns tantos eixos prioritários para a circulação dos transportes públicos e a criação de carreiras Expresso, com vista a garantir apreciáveis encurtamentos nos tempos de duração de deslocações entre os pontos extremos dessas carreiras.

Uma profunda reestruturação

Com a entrada ao serviço, durante o ano de 1976, dos novos 200 autocarros Volvo, foi possível concretizar alguns estudos já elaborados com vista à melhoria dos serviços de transporte público, criando novas carreiras, corrigindo os itinerários de outras e aumentando o número de viaturas nas carreiras com maiores carências.

Já nos anos 80, foi implementada uma profunda reestruturação da rede de au-

tocarros, em simultâneo com a entrada em funcionamento do Metropolitano à Av. Colégio Militar. Esta reestruturação incidiu fundamentalmente nas carreiras dos corredores de Benfica e da Luz.

Os objetivos fundamentais desta reestruturação foram racionalizar e aumentar a eficácia do serviço, tendo em conta a transferência das funções do interface de Sete Rios para o novo terminal no Colégio Militar e as necessidades do mercado no que concerne a linhas de desejo importantes não satisfeitas ou penalizadas por transbordo em condições deficientes.

Na primeira metade dos anos 90 a rede de serviço público da CARRIS registou variações de alguma monta, nomeadamente o acréscimo na extensão da rede, visando uma melhor adequação da oferta à evolução da procura e à modificação da frota (entrada ao serviço de novos autocarros médios, minis e articulados).

Em 1998, a rede de serviço público cresceu significativamente, quer em autocarros, quer em elétricos. Na rede de elétricos, o aumento de 5 km deveu-se à reposição em funcionamento da carreira 28, que passou a fazer o percurso entre o Martim Moniz e os Prazeres. O crescimento da rede de autocarros (mais 311 km.) resultou sobretudo do estabelecimento do serviço “Rede da Madrugada” a que correspondeu a criação de 10 novas carreiras. Reflete também outras alterações de que se salienta a criação de várias carreiras para a Gare do Oriente.



O ano de 1902 vê ainda ser inaugurado o Elevador do Carmo ou de Santa Justa, atualmente propriedade da Companhia CARRIS. Movendo-se a vapor até novembro de 1907, quando foi equipado com motores elétricos. É o único elevador vertical de Lisboa, tendo sido concebido por Raoul Mesnier de Ponsard.

Preservar a memória

A 12 de janeiro é inaugurado o Museu da CARRIS, lugar de memórias e de afetos e repositório da história longa e rica da Empresa, com a presença do Senhor Presidente da República, Dr. Jorge Sampaio.

Em 2002, pelo Decreto n.º 5/2002, de 19 de fevereiro, os Ascensores do Lavra, da Glória, da Bica e o Elevador de Santa Justa são classificados como Monumentos Nacionais.

Entre o ano 2000 e 2005, houve um aumento da extensão da rede de serviço público, com a criação de novas carreiras e prolongamentos e alterações de outras, sobretudo com o intuito de servir melhor novas áreas da cidade (Alta de Lisboa, Pólo Universitário da Ajuda) ou novos centros geradores de procura (El Corte Inglés).

Em janeiro de 2006, é oficialmente certificado o Sistema de Gestão da Qualidade da CARRIS, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000, aprovado pela APCER - Associação Portuguesa da Certificação. O ano de 2006 marca o início de uma profunda reestruturação na rede de transportes da CARRIS. Este processo de renovação, denominado "REDE 7", iniciou-se em setembro, com a entrada em exploração da sua 1.ª fase.

Tratou-se de um projeto que pretendeu otimizar o serviço oferecido, visando melhorar a oferta de serviço nos locais onde a mesma se encontrava deficitária, racionalizando-a onde se justificasse, procurando adaptar a rede à realidade urbanística e aos atuais polos de emprego, bem como à realidade da rede do Metropolitano.

A Rede 7

A "REDE 7" visou a concretização dos seguintes objetivos: adaptar a oferta à evolução da mobilidade na cidade e às alterações no sistema de transportes; segmentar a oferta de acordo com a função de cada uma das carreiras que a compõem; melhorar a articulação e diminuir a sobreposição com a rede do Metropolitano, sem prejuízo das necessárias alternativas de transporte à superfície; reforçar a importância das ligações transversais e circulares; manter os atuais níveis de acessibilidade à rede; estabelecer níveis de maior frequência na generalidade das carreiras; oferecer novas ligações a áreas deficitárias da cidade e melhorar a oferta em todos os períodos do dia e do ano.

Em fevereiro de 2007, a CARRIS subcreve a Carta Europeia de Segurança Rodoviária.

Em 2008 dá-se início à 2.ª fase da "REDE 7": na sequência do prolonga-

mento da linha azul do Metropolitano a Santa Apolónia, a CARRIS procedeu a um reajustamento do seu serviço no eixo que corresponde a esta linha e em 2010 entra em vigor a 3.ª e última fase da "REDE 7", em finais de junho, tendo como principal objetivo a melhoria da articulação modal e a redução da sobreposição com a rede do Metropolitano, decorrente do prolongamento da linha vermelha do Metropolitano a S. Sebastião. Neste âmbito, sete carreiras foram objeto de alteração de percurso.

A 18 de maio de 2010, o Museu da CARRIS passou a integrar a Rede Portuguesa de Museus.

A 22 de setembro foi lançado o CARRIS Net Bus, um projeto-piloto através do qual é disponibilizado o livre acesso à internet a bordo de alguns veículos.

Em 2001, a CARRIS e a AUTO SUECO testaram, pela primeira vez, um autocarro híbrido em Lisboa, comprovando uma redução significativa de combustível.

Ao fim de 140 anos de atividade e mercê de um enorme esforço de atualização dos seus equipamentos e de constante adaptação às necessidades e exigências de circulação, continua a CARRIS, hoje como ontem, fiel ao cumprimento do seu principal objetivo: aproximar com segurança e rapidez os habitantes de uma cidade em constante mutação e crescimento.





A contar a história de Lisboa desde 1999

O Museu da CARRIS celebrou mais um aniversário. E, com 13 anos de existência, continua a mostrar a história da Empresa e de Lisboa aos seus muitos visitantes, conhecidos ou anónimos, agradando a todos.

O Museu da CARRIS celebrou os seus 13 anos de vida no dia 12 de janeiro. Para assinalar a data, os primeiros 13 visitantes do espaço foram surpreendidos com presentes: livros sobre o Elétrico 28, edições de “Os amarelos da CARRIS na imprensa Europeia”, kits “Viva Lisboa com a CARRIS” e, ainda, entradas no Jardim Zoológico.

Inaugurado em 1999, o Museu da CARRIS apresenta o mais importante acervo no que respeita aos transportes públicos coletivos da cidade, uma vez que acumula todo o património e experiência da Companhia CARRIS de Ferro de Lisboa, fundada em 1872. Recorde-se que a Empresa é responsável pela introdução do chamado “sistema americano” (caruagens de tração animal deslocando-se sobre CARRIS), dos carros elétricos (1901) e, mais tarde, dos autocarros, em 1944. Trata-se de um verdadeiro museu vivo, já que todos os veículos expostos se encontram em perfeito estado de conservação e muitos ainda são usados para viagens com turistas, quer sejam alugados quer sejam utilizados para marcar datas importantes na história da Empresa. Numa área com cerca de 2 mil metros quadrados, entre elétricos, autocarros de várias épocas e americanos, o Museu da CARRIS convida a

uma viagem no tempo, desde finais do 3.º quartel do século XIX, passando pelas emblemáticas décadas de 40 e 50, até aos dias de hoje. Mas o Museu não se esgota nos veículos em tamanho real. Os mais curiosos têm ainda a oportunidade de conhecer uma importante parte da história de Lisboa, através de diferentes objetos e artefactos, como antigos uniformes, títulos de transporte e fotografias de outras eras.

Nos últimos anos, o Museu tem vindo a conquistar mais visitantes, especialmente turistas, de diferentes faixas etárias, que têm assim oportunidade de conhecer a importância da história da CARRIS na cidade de Lisboa. Saliente-se o aumento do público escolar, que parece ter um fascínio especial pelas coleções expostas. Para responder à curiosidade dos mais novos, o Museu da CARRIS criou o departamento de Serviços Educativos que tem como objetivo tornar as coleções mais acessíveis e atrativas através de uma abordagem sensorial e experimental, sem descurar a componente pedagógica. Esta é também uma forma de sensibilizar as novas gerações para a necessidade da utilização e valorização do transporte público na mobilidade urbana. Uma meta que o Museu, à semelhança da CARRIS, continuará a perseguir.

Visitantes ilustres

Apesar de receber milhares de visitantes todos os anos, nem todos se deslocam ao Museu apenas para ver as peças em exposição. Tem sido cada vez mais frequente que personalidades das artes portuguesas usem o Museu da CARRIS como cenário para reportagens fotográficas. Nos últimos tempos, o Museu pousou junto da atriz Ana Guiomar, do ator Albano Jerónimo ou do cantor Mico da Câmara Pereira. Menos conhecido do público português é o deputado do Governo do Rio de Janeiro, que, em férias, não quis deixar de visitar o Museu da Empresa que colabora com o Governo do Rio de Janeiro na revitalização dos elétricos de Santa Teresa.

WRC Team Mini Portugal apresentado no Museu da CARRIS

Depois da estreia desportiva no Rali da Suécia, dia 16 de fevereiro teve lugar, no Museu da CARRIS, em Lisboa, a apresentação do WRC Team Mini Portugal, projeto que tem como cabeça-de-cartaz a dupla portuguesa Armindo Araújo e Miguel Ramalho. Um projeto que o responsável máximo da BMW Group Portugal considera “extraordinário” e que, no entender do piloto de Santo Tirso, “melhor era praticamente impossível”.

Novo ano, novas tarifas

De acordo com o Despacho Normativo dos Ministérios das Finanças e da Economia e Emprego, de 27 de janeiro, entrou em vigor a 1 de fevereiro passado um conjunto de alterações tarifárias, conjuntamente com o habitual ajustamento dos preços de início do ano.

Do ponto de vista tarifário, estas alterações vieram melhorar a mobilidade e introduzir simplificações no sistema. Foi criada uma tarifa única para bilhetes simples – *Bilhete Único* – e *Zapping* que permite ao cliente ocasional uma mobilidade plena em toda a rede da CARRIS, independentemente de a origem ou destino da sua viagem se situar na zona urbana ou suburbana. Este *Bilhete Único* tem uma validade horária de 60 minutos, contados entre a primeira e a última validação de entrada. No caso do carregamento *Zapping*, válido na CARRIS, no Metropolitano, na CP Lisboa e na Transtejo/Soflusa, cada utilização na CARRIS tem a mesma validade horária do *Bilhete Único*.

Foi criado um novo passe, denominado *Navegante*, que veio substituir os passes combinados CARRIS / Metro. O *Navegante* é um passe que possibilita a mobilidade plena em toda a cidade de Lisboa, integrando as redes da CARRIS, do Metropolitano e os percursos urbanos da CP, estando disponível em duas modalidades consoante integra toda a rede da CARRIS e do Metropolitano ou apenas as redes urbanas destes operadores.

Simultaneamente foram criados vários passes combinados entre o *Navegante* e a Transtejo/Soflusa integrando as ligações fluviais. São eliminados e substituídos pelos anteriores vários passes intermodais e combinados re-

lativos às ligações fluviais.

Os clientes com passes próprios, da CARRIS ou do Metropolitano, que se transfiram para o *Navegante* adquirem maior mobilidade em Lisboa, beneficiando, até final de 2012, de um desconto de três euros em cada carregamento do novo título. A partir de janeiro de 2013, os passes próprios da CARRIS e do Metropolitano terminam a sua existência. É, também, atribuído desconto de 25% relativamente ao preço do passe normal, com algumas exceções que permitem o desconto de 50% consoante os escalões de rendimento, aos portadores de cartões Lisboa Viva nas modalidades *4_18*, *Sub23*, *Social+*, *3ª Idade*, *Reformado-Pensionista* e *Criança*.

Uma nova oferta

Face ao atual contexto de grande constrangimento orçamental e reestruturação do setor público e procurando otimizar o seu desempenho global, a CARRIS procedeu a um conjunto de ajustamentos na sua rede e serviços. Estas medidas entraram em vigor no passado dia 3 de março. Estes ajustamentos abrangeram 27 carreiras, em determinados períodos ou trajetos menos utilizados e representam, também, uma melhoria da articulação e complementaridade com o Metropolitano de Lisboa. Tal decorre de uma redução do número de sobreposições entre as respetivas redes, assegurando

alternativas de deslocação, numa lógica intermodal, que garantem a mobilidade urbana.

Conforme habitual procedimento em idênticas situações, estas alterações foram devidamente monitorizadas e objeto das medidas corretivas necessárias. Com os ajustamentos referidos, a CARRIS procurará continuar a assegurar os padrões de qualidade que caracterizam a oferta da Empresa, bem patenteados no elevado número de carreiras certificadas. Estas medidas representam uma redução de cerca de 5,4% do total da oferta do serviço público da CARRIS e uma redução de custos de 4 milhões de euros.

Todas as informações

De forma a divulgar a informação sobre as alterações tarifárias e de oferta, a CARRIS realizou as necessárias campanhas informativas disponibilizando informação nomeadamente em cartazes e folhetos disponíveis em toda a frota, página na internet, e-mailing e outros suportes informativos. No caso das alterações de oferta foi também disponibilizada uma linha telefónica específica para informação aos clientes.





Transportes públicos e CARRIS são sinónimos



O que nos faz correr a milha extra

No dia 17 de janeiro teve lugar o primeiro evento, subordinado ao tema "O que nos faz correr a milha extra...", com a participação do orador Pedro Norton de Matos que levou, ao Auditório de Miraflores, uma perspetiva enérgica sobre "a importância de cada indivíduo holístico dentro das equipas de trabalho, bem como da capacidade dos líderes praticarem uma escuta ativa e envolverem os seus subordinados enquanto referências motivacionais".

Na sua opinião, qual a importância da CARRIS para a cidade de Lisboa?

Tem uma importância capital. Transportes públicos e CARRIS são sinónimos e a capilaridade da rede é cada vez maior.

O que seria de Lisboa sem o tom amarelo que a CARRIS lhe empresta?

O amarelo dos elétricos e autocarros da CARRIS rivaliza com o "yellow submarine" dos Beatles e contrariamente aos submarinos não tem carácter bélico. Transporta paz, refletindo e prolongando a luz inconfundível da cidade.

Em termos ambientais e sociais como classifica a CARRIS?

Em continuado e acentuado progresso, com evidências em cada pilar da sustentabilidade (social, económico e ambiental).

Nessas áreas, que conselhos daria à Empresa?

Daria simplesmente sugestões. Comunicar dentro dos veículos valores da sustentabilidade num tom leve, deixando sempre a liberdade de escolha ao cliente. Em parceria com outras instituições/marcas, mobilizar passageiros para a cidadania ativa e estilos de vida mais saudáveis e solidários.

Como faria de Lisboa uma cidade mais "Green"?

Onerando a circulação de carros ligeiros no centro da cidade, particularmente bem servida de transportes públicos.

Seguir o exemplo de outras cidades e instituir a circulação de veículos ligeiros com matrículas pares e ímpares em dias alternados. Apoiar uma causa social ou ambiental, todos os meses, através de uma "happy hour" na rede de transportes...

Com o apoio da autarquia e de eventuais patrocinadores, mostrar figuras públicas a utilizarem os transportes públicos.

Testemunhos curtos e diretos em "prime time"...



Um elétrico chamado... culturismo

João Teixeira gosta muito do seu emprego como guarda-freio da CARRIS. Conduz elétricos e elevadores, tendo assim a possibilidade de conviver com outras culturas sem sair de Lisboa. Nas horas livres “esculpe-se”.

João Teixeira juntou-se à CARRIS em abril de 2005 pois estava à procura de um novo desafio profissional numa empresa que proporcionasse boas condições de trabalho, possibilidades de crescimento a nível profissional e uma certa estabilidade económica. E encontrou.

É guarda-freio e conduz as cinco carreiras de elétricos da Empresa: 12, 15, 18, 25 e 28. Ainda conduz os elevadores da CARRIS e não tem dúvidas: “é um privilégio conduzir este tipo de transporte!”.

Prefere os elétricos aos autocarros por duas razões muito simples: é um meio de transporte público muito agradável e tradicional em Lisboa e é o meio de transporte preferido pela maioria dos turistas, o que me possibilita ter contacto com outras culturas sem sair de Lisboa. Uma bela lógica para quem, 7 anos depois, continua apaixonado pelo que faz.

Sobre a CARRIS lembra que “é uma empresa bastante conceituada que se preocupa com a satisfação dos seus clientes e colaboradores, e que procura sobre rodas ou CARRIS, proporcionar aos seus clientes os melhores serviços, com o melhor atendimento.

Nos tempos livres, gosta de cultivar tanto a mente como o corpo. A mente ocupa-a com a leitura, audição de música e cinema.

Gosta muito de viajar mas, para ocupar e exercitar o corpo tem, desde há dois anos, uma paixão: o culturismo.

Para quem não conhece, descreve a modalidade como desporto cujo objetivo principal é obter a melhor formatura/definição muscular. Isto só se consegue com muita disciplina, dedicação, prática regular da musculação com o objetivo de atingir a simetria, a proporção, o volume e a definição muscular.

No ginásio onde já fazia exercício, tinha colegas a praticar culturismo que o incentivaram a experimentar, perspetivando nele qualidade de grande culturista. Cedeu e não se arrepende. Diz adorar a modalidade.

A paixão foi evoluindo e quando, por curiosidade, alcançou o 2.º lugar da classificação geral e o 1.º da sua categoria numa prova em Portimão, não mais quis deixar de esculpir-se.

Hoje em dia, participa em provas do culturismo de norte a sul do país. A sua última participação foi em Aveiro. Já participou em três grandes provas, Mr. Portugal 2010 (1.º lugar), Mr. Portugal 2011 (2.º lugar) e Taça de Portugal 2011 (3.º lugar). Nestes eventos, fiu classificado em 1.º lugar na categoria Iniciados, 2.º lugar e 3.º lugar, respetivamente.

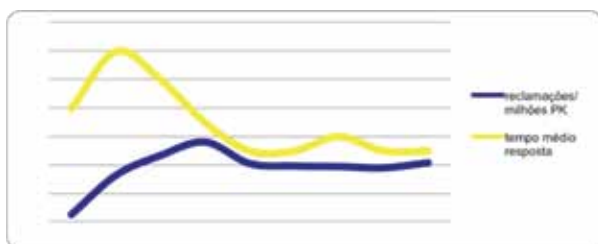
Entre provas vai treinando no seu ginásio de sempre.

COLUNA DO PROVEDOR

O Provedor do Cliente analisa as reclamações e sugestões apresentadas pelos Clientes, assegura as respostas adequadas em tempo útil e oportuno e recomenda soluções tendentes à melhoria do serviço prestado.

Desde março de 2003 a dezembro de 2011, foram rececionadas 41.007 comunicações, das quais: 21.023 reclamações de serviço, 11.419 pedidos e sugestões, 7.959 queixas de pessoal e 606 elogios (464 dirigidos a pessoal e 142 ao serviço prestado).

Em 2011 foram recebidas 4.684 comunicações (3.500 por e-mail, 531 via Livro de Reclamações, 326 por telefone, 263 por carta, 42 efetuadas pessoalmente e 22 por fax). Foram efetuadas respostas a 3.052 reclamações de serviço e queixas de pessoal, no tempo médio de 4.87 dias, tendo-se obtido uma melhoria de 9% em relação a 2010. Efetuaram-se, também, 1.431 respostas a pedidos, sugestões, elogios a pessoal e de serviço (em 2010 – 1614). O indicador das reclamações/106 PK foi de 4,18, tendo-se assim verificado um ligeiro acréscimo relativamente a 2010.



Em 2011, das 4.684 comunicações recebidas, 2.301 foram direcionadas ao serviço prestado, 946 à atitude profissional dos trabalhadores, 1.370 sugestões e pedidos diversos e 67 elogios.



A próxima Coluna do Provedor irá apresentar a análise efetuada às causas das reclamações e as principais intervenções realizadas em 2011.

●●●● INICIATIVAS

Dê cor à sua mobilidade!

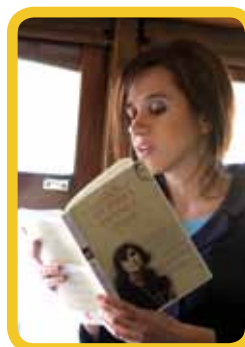
Até ao fim de abril os clientes que se deslocarem às lojas Dyrup, em Sacavém, Benfica, Almada e Avenida Duque D'Ávila, recebem dois passes de quatro viagens na rede CARRIS na compra, a pronto pagamento, de produtos com um valor igual ou superior a 80 euros. Com esta campanha, os clientes Dyrup poupam 10 euros em viagens na frota da CARRIS e ficam ainda mais desportos para as vantagens do uso do transporte público como forma de promover uma mobilidade sustentável em Lisboa.



Florbela Espanca andou no 28

O elétrico 28 transportou, no dia 8 de março, uma passageira muito especial: Florbela Espanca. “Florbelas”, o novo filme de Vicente Alves do Ó, protagonizado por Dalila Carmo, Ivo Canelas e Albano Jerónimo, conta a vida da poetiza e, como forma de o promover, o elétrico 28 viajou até aos anos 20 com a atriz, caracterizada de Florbela Espanca a recitar os poemas mais conhecidos da poetiza, durante uma viagem por Lisboa. Lisboa teve um papel importante na vida e obra da Florbela pois, após a sua primeira separação, mudou-se para a capital em busca de inspiração junto da elite literária que fervilha na cidade.

O filme é a primeira adaptação para cinema da vida de Florbela Espanca, sendo produzido e distribuído pela Ukbar Filmes com o apoio do Ministério da Cultura — ICA, RTP, Câmara Municipal de Lisboa e Câmara Municipal de Vila Viçosa.



NOTÍCIAS DA BANDA



Orquestra Ligeira da CARRIS e “Os Eléctricos” realizam concerto no Cinema São Jorge

No passado dia 24 de fevereiro, a Orquestra Ligeira da Banda de Música dos Empregados da CARRIS realizou um grande concerto conjunto no Cinema São Jorge em Lisboa, com a participação especial do conhecido grupo “Os Eléctricos”, composto pela Maria João Silva na voz, Miguel Castro na guitarra, Nuno Faria no

contra-baixo, André Lentilhas no banjo e Luis Gaspar na bateria.

Foram interpretadas cerca de trinta peças musicais que fazem parte das muitas e bonitas pérolas de êxito da nossa rádio, passando por vários estilos tão diversos como a música ligeira, popular, latino-americana, jazz, swing, blues e até o

rock. Em palco e na plateia a festa foi de todos, reviveu-se e por momentos reinventou-se, um tempo de inolvidável nostalgia, acabando o concerto em grande apoteose com o público que nunca esteve parado, cantando, dançando e aplaudindo efusivamente os dois conjuntos.

NOTÍCIAS ARECA

Aniversário

Comemorámos a 9 de março, em Santo Amaro, o 7.º aniversário da “ARECA” com a participação de associados e de José Manuel Silva Rodrigues, Presidente do Conselho de Administração da CARRIS. A Orquestra Ligeira da Banda da CARRIS abrilhantou a ocasião.

Almoço anual

O próximo almoço anual realiza-se a 20 de maio, no Alto da Serra no restaurante “O Talego”. A concentração

será no Jardim Municipal de Rio Maior, no centro da cidade, pelas 11:00 horas, local onde as Bandas da CARRIS e de S. Sebastião (Rio Maior) atuarão. As inscrições estão abertas na nossa sede em Santo Amaro até 11 de maio. Venha rever amigos e antigos colegas da família CARRIS.

Passeios familiares

Mantemos, periodicamente, os nossos passeios familiares. O último realizou-se em 22 de fevereiro a Abrantes,

com almoço no restaurante “Quinta do Lago”, o qual decorreu com grande animação e convívio.

Museu da CARRIS

Em relação ao pedido que formulámos na carta enviada recentemente aos nossos associados, para eventual colaboração no restauro de peças do espólio da CARRIS, apraz-nos informar que já tivemos a adesão de alguns colegas e esperamos ter a colaboração de alguns mais.

A reorganização dos serviços de saúde na CARRIS —
mais um passo na Gestão das Pessoas e do Capital Humano

Pela sua saúde, reorganizámo-nos



Cerca de dois meses após a reorganização da Área Clínica da CARRIS, através da concentração das atividades clínicas num único posto médico em Miraflores, possibilitando, desta forma, um alargamento significativo do período de funcionamento do posto médico entre as 7h30 e as 19h30 horas, de segunda a sexta-feira, fomos falar com os principais intervenientes nesta mudança nas áreas clínica, de enfermagem e administrativa. Desta forma, juntámos, na mesma mesa, o Dr. Ribeiro da Silva, a Enf.ª Lúcia Matos e a Carla Afonseca para uma conversa solta sobre o tema da otimização dos serviços de saúde na CARRIS.

Que desafios encontraram na Área Clínica da CARRIS?

Ribeiro da Silva: Quando a Área Clínica passou a estar integrada na DPC (Direção de Gestão de Pessoas e Capital Humano) e se iniciou a reorganização destes serviços, fui convidado para coordenador da

medicina de trabalho e, logo depois, da medicina geral e também curativa. Este projeto foi aliciante desde o princípio porque encaixava-se num contexto de um país de mudanças e reestruturação com o objetivo de se efetuar não só uma redução de custos da Empresa, como também de uma otimização dos processos de trabalho e de melhor resolução das várias componentes da medicina da Empresa. Aceitei logo de início e o projeto está a caminhar bem estou satisfeito e espero que tudo corra bem.

Lúcia Matos: Já fazia parte da anterior direção clínica. Com a saída do anterior responsável, a direção clínica passou a ser enquadrada na área da DPC, logo aí houve uma mudança natural e de forma automática. Para nós o projeto da junção dos postos médicos, por exemplo, foi um projeto aliciante pois é mais fácil prestar um melhor serviço se estivermos todos juntos do que se estivermos dispersos porque por mais que queiramos unifor-

mizar os critérios somos seres humanos com critérios diferentes. Não foi fácil em termos físicos porque tivemos de colocar muitas coisas num espaço mais pequeno, apesar das atuais instalações de Miraflores terem sido alargadas. Em termos humanos também tivemos de alterar por completo os horários que as pessoas estavam habituadas a trabalhar, haver rotatividade quer em termos de enfermagem, quer do pessoal administrativo e também dos médicos que tiveram que ajustar os horários aos que nós estávamos a solicitar. Estamos, agora, com dois meses de trabalho nestes novos moldes, em que a primeira semana foi a semana das mudanças. Do que vamos perguntando, da opinião dos colaboradores, em geral tem corrido bem. O fato de haver um maior leque de consultas em termos de carga horária, o fato dos médicos de trabalho estarem mais próximos e poderem realmente trabalhar em equipa. Temos respondido



Equipa de profissionais de enfermagem da CARRIS, altamente qualificada, que conduz todas as atividades técnicas relacionadas com a medicina curativa, medicina do trabalho e campanhas específicas de saúde.



Uma equipa de administrativos fortemente orientada para os clientes internos, capaz de prestar um atendimento e encaminhamento personalizado, está disponível todos os dias da semana, das 7h30 às 19h30



à maioria das coisas que tínhamos posto como objetivos principais.

Carla Afonseca: Tudo isto foi conseguido porque temos uma boa equipa, muito coesa, muito unida e isso é muito importante! Estamos todos empenhados no sucesso deste processo e apostados em continuar a prestar o melhor serviço possível à comunidade CARRIS!

Que mudanças já tiveram lugar?

RS: A mudança geográfica é a pedra chave. Há uma otimização dos serviços. Neste momento, como estamos concentrados num único local, há muito mais interligação, há uma coesão maior. As pessoas que são convidadas a virem a Miraflores para fazerem a suas consultas, tiveram de alterar as suas rotinas. Mas estão a adaptar-se bem. Há uma muito maior abrangência da carga horária, estamos a receber as pessoas com muito mais amplitude de horários, devido à rotatividade existente. Foi benéfico.

Houve uma necessidade de reorganização ligeira de pessoal, enfermagem e administrativos.

LM: Todos estarmos na mesma direção fez com que funcionemos de forma mais interligada, a área da saúde com a área de recursos humanos. Conseguimos, numa fase experimental, manter as colheitas médicas nas estações. Em termos do tempo que os tripulantes perdem para a recolha de sangue, é menor. Também ajudou que houvesse uma colaboração efetiva. As pessoas colaboraram e tentaram ajudar. As colheitas são realizadas nas Estações, no mesmo horário, pois a ideia é estarmos próximo das pessoas, dos colaboradores no “terreno”. Nesse dia, uma vez por semana, a enfermeira faz rastreios de hipertensão, diabetes, visita locais que sejam necessários, vê se as caixas de primeiros socorros têm o material necessário. Tivemos de criar protocolos para pedidos de receitas. Houve grandes mudanças num curto

espaço de tempo. Mas as Estações têm-nos apoiado imenso.

CA: Há mais consultas, em horários muito mais alargados. Os processos estão a ser agilizados do ponto de vista administrativo e, julgamos, estamos a corresponder em pleno ao desafio que foi colocado a toda a nossa equipa.

O que se pode esperar da nova Área Clínica?

RS: Confiança, segurança, apoio, prevenção da doença e promoção da saúde.

LM: Uma total articulação de serviços e respostas adequadas às diversas solicitações. Também, grande envolvimento e proximidade com as nossas áreas operacionais, através das visitas semanais, das visitas e estudos no âmbito da saúde, segurança no trabalho, entre outros.

CA: Um atendimento personalizado e orientado para os nossos clientes internos. Uma resposta a tempo e fortemente orientada para a qualidade do serviço.

CARRIS sempre solidária



um autocarro que serviu de ponto de recolha dos bens doados pelos lisboetas, em 3 locais de Lisboa: Av. António Augusto Aguiar, Av. Duarte Pacheco e Gare do Oriente.

Apesar da crise económica que afeta todo o mundo, os colaboradores e clientes da Empresa juntaram esforços e apoiaram esta iniciativa, fazendo do natal de várias crianças, muito mais feliz. A “Linha da Alegria” é uma iniciativa que a CARRIS tem vindo a valorizar, num projeto mais global que evidencia o compromisso da Empresa, no desenvolvimento de projetos de apoio solidário aos que mais precisam. A CARRIS pretende contribuir, de forma ativa, para o desenvolvimento sustentável da cidade de Lisboa, assumindo um compromisso com as várias vertentes da sustentabilidade.

A CARRIS recolheu mais de 500 quilos de bens de primeira necessidade que, através da Entrajuda, chegaram a pessoas necessitadas, mesmo a tempo do natal de 2011.

A iniciativa, apelidada de “Linha da Alegria”, consistiu na recolha de bens entre os colaboradores da CARRIS nas várias estações e de uma campanha externa, com a colocação de

A CARRIS no seu prato

O “Disk Advertising” é um meio de publicidade alternativo que consiste na produção e comercialização de publicidade no topo das mesas dos principais bares e cantinas das Universidades de Lisboa. E foi este meio que a CARRIS escolheu para continuar a cativar o público mais jovem para as vantagens do uso do transporte público.

Entre 28 de fevereiro e 11 de março a CARRIS marcou presença nas 20 maio-

res faculdades de Lisboa, acreditando que, com este método conseguiu atingir bons níveis de recordação e impacto visual através de um formato inovador que causa surpresa.

Em destaque nesta ação esteve o passe Navegante, que permite a utilização diária dos transportes públicos com três redes complementares à escolha dos clientes: a rede da CARRIS, no Metropolitano de Lisboa e da CP.



Revista de imprensa

Os “amarelos da CARRIS na imprensa europeia” é uma exposição que está patente na galeria de exposições da Empresa, na Rua 1.º de Maio. A função turística dos elétricos alfacinhas fez-se notar pelos artigos e reportagens de vários países europeus, publicados entre 2000 e 2004, que destacaram os elétricos, elevadores e ascensores como verdadeiros “símbolos” da cidade de Lisboa. Esses artigos e peças jornalísticas europeias foram transformados em 30 painéis onde figuram carreiras “clássicas” como a do elétrico “28”. Nos artigos jornalísticos expostos foram também retratados outros ícones históricos que já se tornaram ex-libris de Lisboa, como o elevador de Sta. Justa e os ascensores da Glória, Bica e Lavra. Esta exposição assentou no conceito de uma integração natural da CARRIS na paisagem da capital, bem como constituiu um reconhecimento da beleza quotidiana que os “alfacinhas” desfrutam, há mais de 100 anos e um contributo da imprensa internacional para a projeção turística de Lisboa.

Boa sorte!

A CARRIS integra, pelo terceiro ano consecutivo, a competição Global Management Challenge, com a participação de uma equipa de jovens quadros. Na 33.ª edição desta competição internacional de estratégia e gestão, organizada pela SDG - Simuladores e Modelos de Gestão e pelo Jornal Expresso, a CARRIS será representada pelos nossos colegas Cristina Miranda, Fábio Ferrão, Paulo Mendonça, Pedro Palma e Pedro Prego.

Desejamos muita sorte para os desafios que a equipa encontrará, mas principalmente que esta experiência seja enriquecedora, potenciando assim as competências de gestão de cada um dos elementos identificados!

13 ANOS

A PARTILHAR A HISTÓRIA
DE LISBOA



Não deixe de fazer esta viagem e venha conhecer 13 anos dedicados à memória do transporte público na cidade de Lisboa.

No Museu da CARRIS divulgamos o contributo que a Empresa, ao longo de mais de um século, prestou ao crescimento de Lisboa, cidade que se desenvolveu ao ritmo da evolução do seu sistema de transportes públicos.

Venha viajar na história. Visite o Museu da CARRIS.

CONTACTOS

M Rua 1º de Maio, nº 101 1300-472 Lisboa 
T 213 613 087 | **E** museu@carris.pt | **S** <http://museu.carris.pt>



MUSEU CARRIS
VENHA VIAJAR NA HISTÓRIA



RPM
Rede Portuguesa
de Museus



NAVEGANTE

Com o novo passe navegante pode agora utilizar a Carris, o Metro e a CP na cidade de Lisboa.

Compre já o seu navegante urbano por 35€ ou o navegante rede por 40€. Se tem passe Carris ou Metro, ao mudar para o navegante beneficia de um desconto de 3€*.

* Válido até 31 de dezembro de 2012.
Consulte os sites dos operadores.