

Ponto de Encontro

*A Carris ao serviço da cidade e de Lisboa:
Desafios e Oportunidades*

Tiago Lopes Farias | Presidente

António Pires | Vice-Presidente

19.09.2017

carris 

Agenda

1. Lisboa em números
2. CARRIS em números
3. 2017: Nova titularidade, nova visão
4. Principais iniciativas 2017 – 2019



Lisboa em números



500 mil habitantes
2,8 milhões na área metropolitana

a mobilidade que temos

Evolução da repartição modal

Movimentos pendulares na Área Metropolitana de Lisboa

	Main mode of transport used for travel between home/work or home/school in LMA					
	1991		2001		2011	
	Individual Transportation/ /Automobile	Public Transportation	Individual Transportation/ /Automobile	Public Transportation	Individual Transportation/ /Automobile	Public Transportation
Lisbon	22,7%	50,4%	38,3%	38,8%	47,7%	33,6%
LMA North	23,7%	48,2%	42,6%	36,1%	54,2%	29,8%
LMA South	21,2%	46,5%	40,5%	31,3%	53,5%	28,4%
LMA	21,9%	47,2%	42,1%	34,8%	54,0%	29,4%

Agenda

1. Lisboa em números
- 2. CARRIS em números: a necessidade de mudar!**
3. 2017: Nova titularidade, nova visão
4. Principais iniciativas 2017 – 2019



CARRIS, 145 anos ao serviço da cidade de Lisboa

1872 – Fundação da empresa

1873 – A primeira linha de Americanos

1887 – Início da tração elétrica

1901 – Inauguração do serviço de elétricos

1944 – Inauguração do serviço de autocarros

1997 – Renovação da imagem da empresa

1999 – Inauguração do Museu da Carris



CARRIS, 145 anos ao serviço da cidade de Lisboa

2002 – Ascensor da Bica, Lavra, Glória e Elevador de Santa Justa classificados Monumentos Nacionais



2006 – Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade



2008 - Certificação do Sistema de Gestão Ambiental



2010 – Certificação do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho



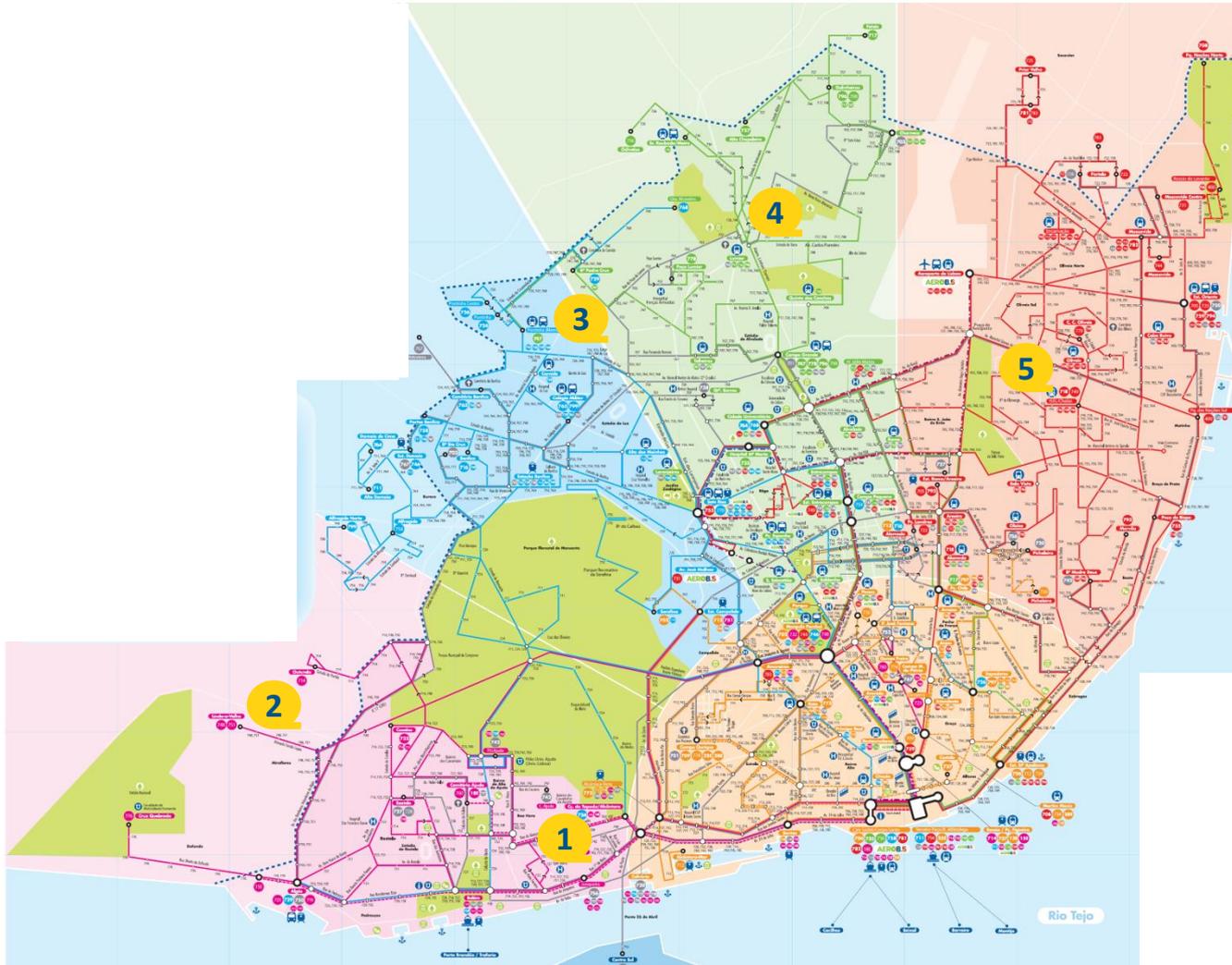
2012 – Integração com o Metropolitano de Lisboa

2017 – Municipalização da CARRIS



CARRIS, factos & números

Presença da empresa na cidade



- 1** Sede Social & Estação de Santo Amaro
- 2** Estação de Miraflores
- 3** Estação da Pontinha
- 4** Estação da Musgueira
- 5** Complexo de Cabo Ruivo

CARRIS, factos & números

2016	Principais Indicadores
Rede	
• Paragens	2.069
• Extensão (km)	678
• Faixas Bus (%)	10,20
• N.º de carreiras	80 (72 de autocarro e 8 de eléctrico)
Frota	600 autocarros (33 mini, 20 médios, 457 standard e 90 articulados) 53 eléctricos 6 ascensores 2 elevadores
Oferta & Procura	
• Passageiros/ano	140,6 M
• Veículos x km	28,8 M
• Lugares x km	2.042 M
Staff	~ 2.000 colaboradores

CARRIS, factos & números

Operação



CARRIS, hechos & números

Central de Comando de Tráfico



CARRIS, factos & números

Bilhética sem contacto



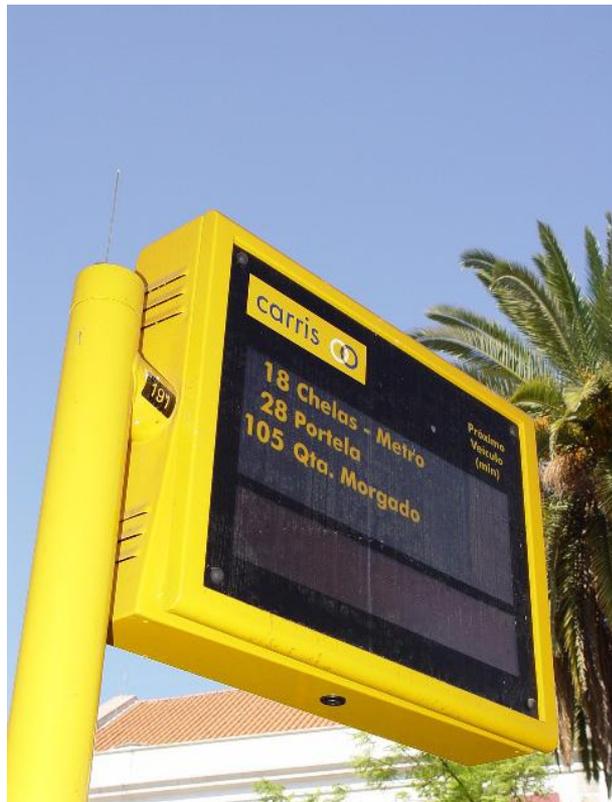
CARRIS, factos & números

Espaços Cliente



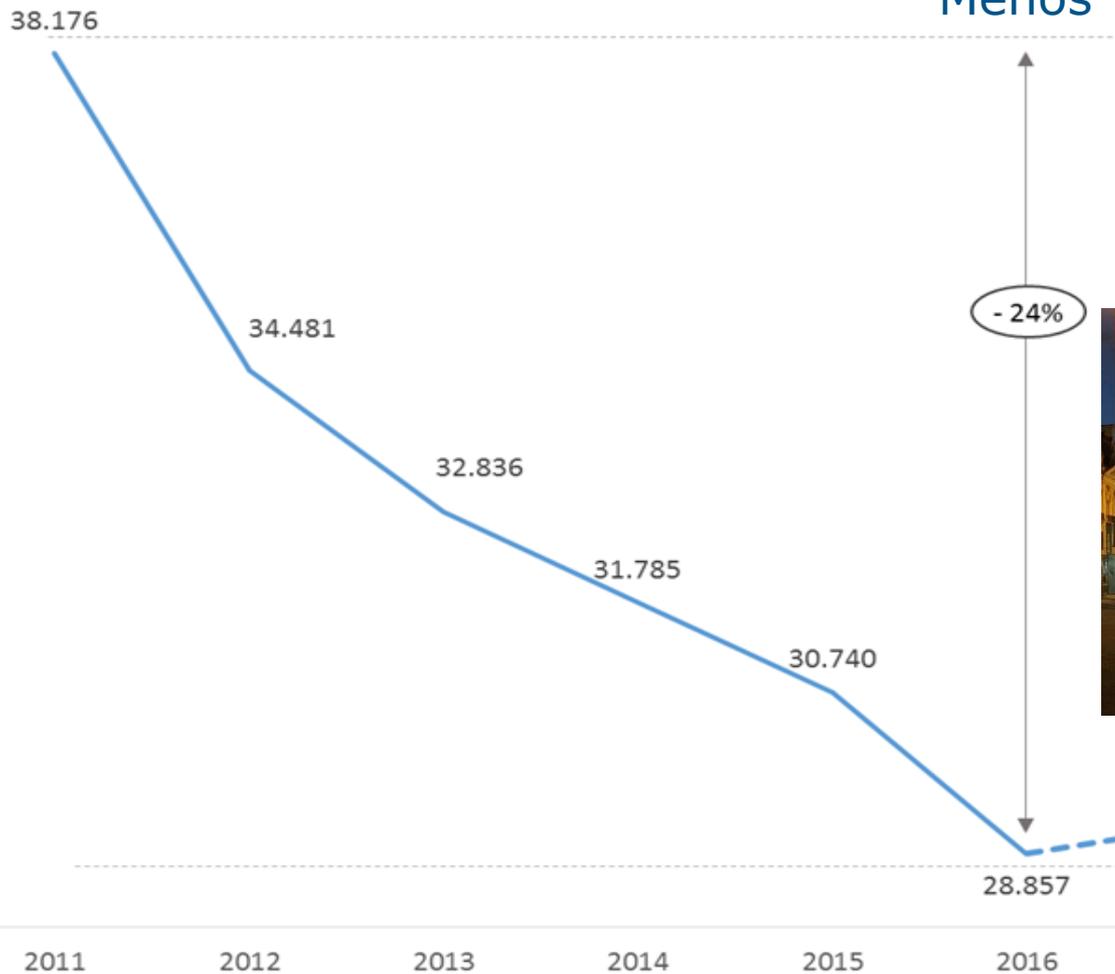
CARRIS, factos & números

Informação de tempos de espera – painéis, sms & e-mail



CARRIS, factos & números

Oferta 2011 - 2016



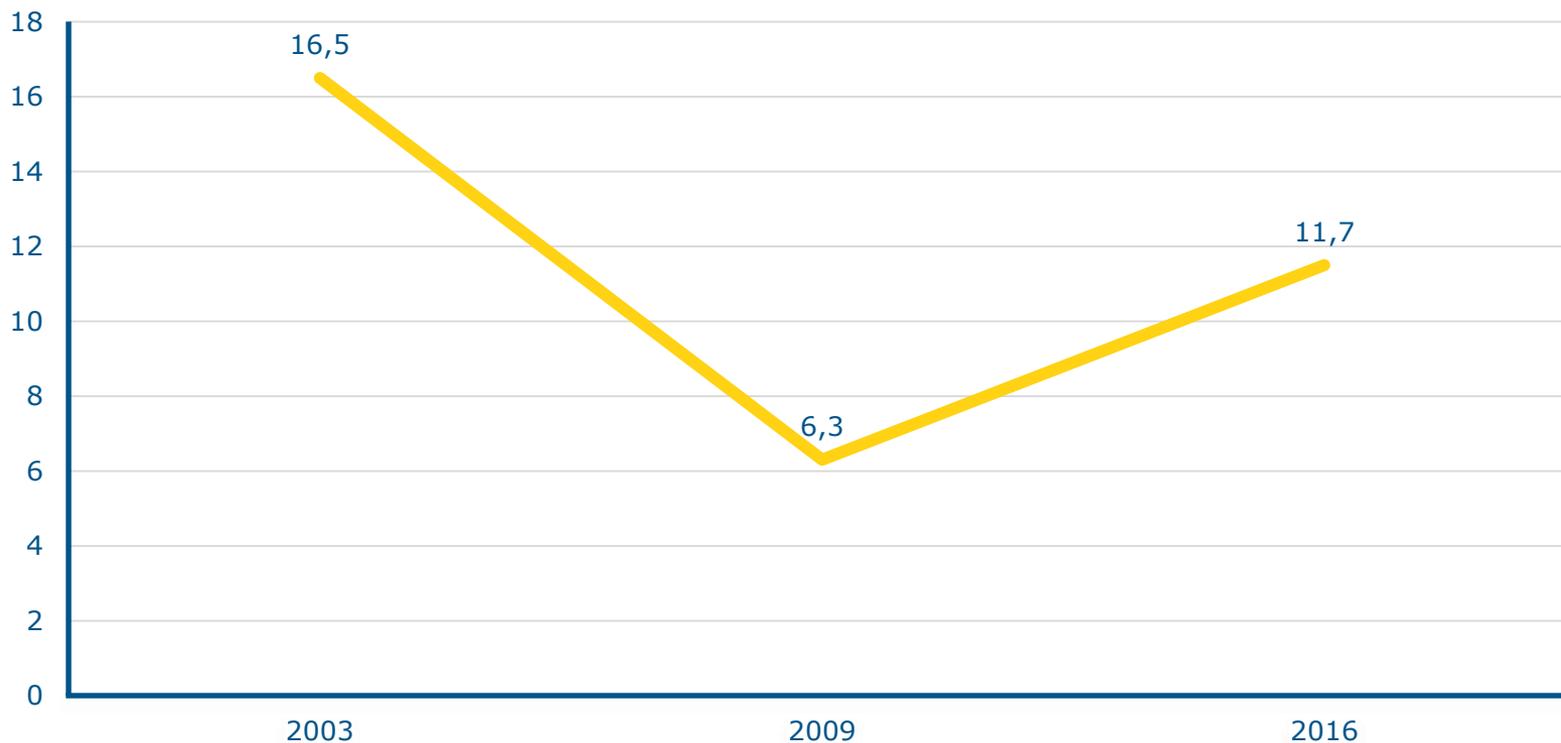
Menos 10 milhões veículo x km

- 24%



CARRIS, factos & números

Idade média da frota



A Carris planeia adquirir 250 novos autocarros menos poluentes nos próximos 3 anos.

CARRIS, principais indicadores

Em suma (2010 e 2016)

- Menos 10 milhões de veículos * km
- Menos 40 milhões de passageiros/ano
- Menos 650 colaboradores
- Menos 50 autocarros

(idade média > 12 anos)

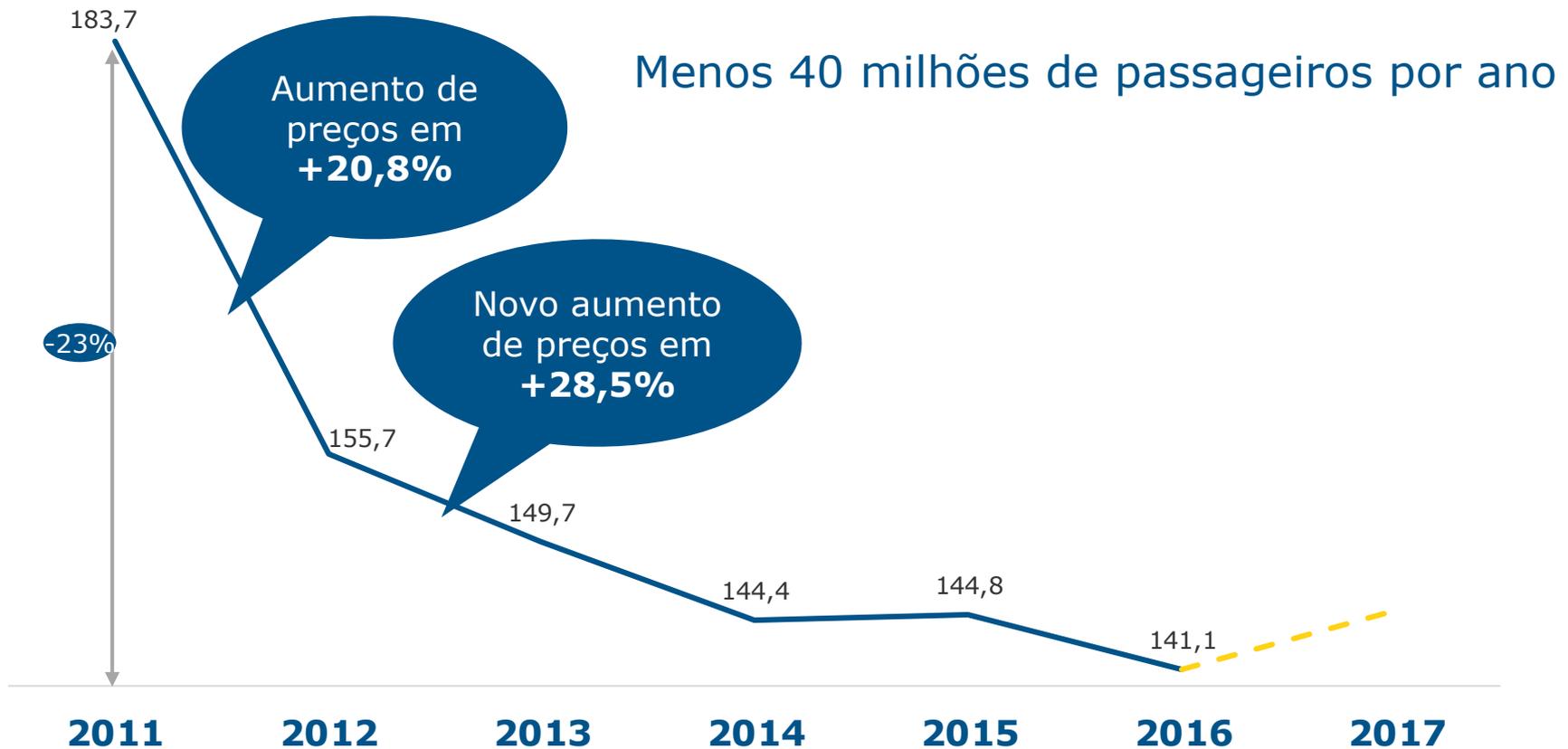
- Menos qualidade de serviço



Parar o declínio, começar a recuperação

CARRIS, factos & números

Procura (milhões de viagens)



Agenda

1. Lisboa em números
2. CARRIS em números: a necessidade de mudar!
- 3. 2017: Nova titularidade, nova visão**
4. Principais iniciativas 2017 – 2019



O que aconteceu em 2017?

- Nova titularidade
- Nova autoridade
- Nova visão
- Nova estratégia



Foco no cliente, enquanto promove a modernização da empresa e o aumento da eficiência e da sustentabilidade.

Grandes desafios para os próximo triénio

- 1 Melhorar o cumprimento da oferta
- 2 Aumentar a disponibilidade dos autocarros e elétricos
- 3 Aumentar a satisfação dos nossos clientes
- 4 Transferir mais pessoas do Transporte Individual para o Transporte Público
- 5 Conseguir aumentar a satisfação e motivação dos nossos colaboradores

Três Pilares estratégicos para uma CARRIS ao serviço da Cidade de Lisboa

1

Promover um Serviço Focado no Cliente

2

Modernizar e Qualificar a Empresa

3

Potenciar Eficiência e a Sustentabilidade



Três Pilares estratégicos para uma CARRIS ao serviço da Cidade de Lisboa

1

Promover um Serviço Focado no Cliente

- Aumentar nível de cumprimento de oferta
- Flexibilizar bilhética e tarifários
- Potenciar uma rede mais acessível, integrada e coerente
- Expandir a rede de elétricos e introduzir linhas de bairro
- Mais informação ao cliente
- Melhorar conforto a bordo

2

Modernizar e Qualificar a Empresa

- Incrementar programa de formação
- Revitalizar os quadros da empresa
- Renovar frota de autocarros
- Renovar sistemas de gestão e de monitorização
- Implementar novas tecnologias mais sustentáveis

3

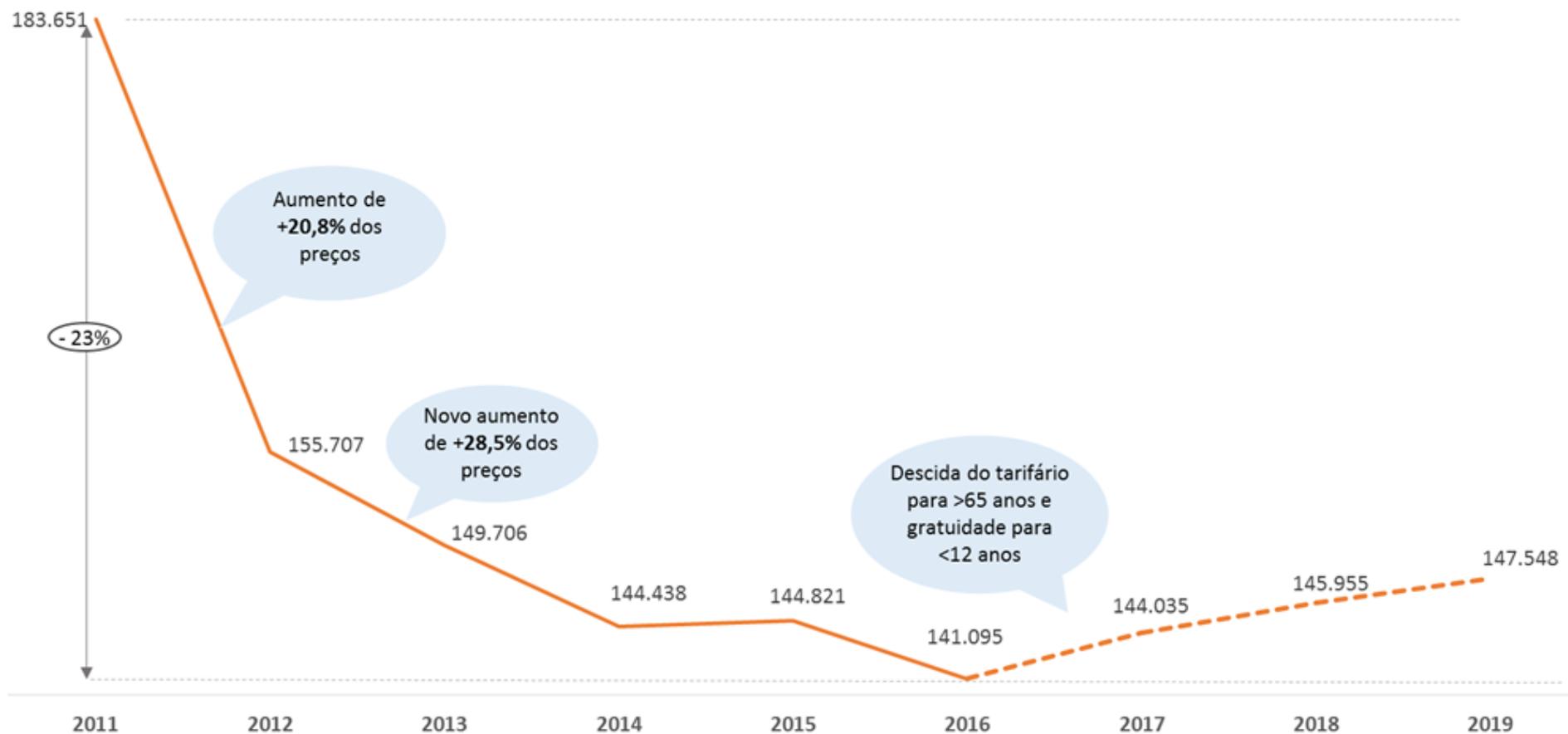
Aumentar a Eficiência e a Sustentabilidade

- Melhorar custos operacionais recorrendo a tecnologias inovadoras
- Reduzir a pegada ecológica e carbónica
- Otimizar consumos energéticos em veículos e edificado
- Aumentar a produtividade e as receitas
- Reduzir a fraude e o absentismo

Evolução da oferta (2011-2016) e previsão (2017-2019) em milhares de veículos x km



Evolução da procura (2011-2016) e previsão (2017-2019) em milhares de passageiros



Agenda

1. Lisboa em números
2. CARRIS em números: a necessidade de mudar!
3. 2017: Nova titularidade, nova visão
- 4. Principais iniciativas 2017 – 2019**



Projetos Prioritários para 2017

Novos tarifários para crianças e terceira idade

- Tarifários **gratuitos para crianças até aos 12 anos** em toda a rede CARRIS e Metropolitano
- **Redução de 60%** no passe Navegante Urbano para clientes **3.ª idade**

Contratação de novos motoristas e de quadros técnicos

2017: 120 motoristas; 20 quadros técnicos.

2018: + 80 motoristas; ; 20 quadros técnicos.

Renovação da frota de autocarros

2017: início do processo de renovação da frota, com 250 novos autocarros, 15 dos quais 100% elétricos e 165 a gás natural.

Projetos Prioritários para 2017

Implementação de uma rede local (21 Linhas de Bairros).

Em 2017 a introdução de **quatro linhas**.

Final de 2018, todas as 21 linhas propostas estejam em pleno funcionamento.

Nova Aplicação Móvel

2017, disponibilizar aos clientes, nova aplicação móvel (informação sobre oferta, horários, tempos de espera, custos...).

WIFI gratuito na frota de autocarros e elétricos

2017 será implementado projeto pilot de WIFI gratuito nos elétricos 15
WIFI em toda a rede de veículos da Carris em 2018

Ponto de Encontro

*A Carris ao serviço da cidade e de Lisboa:
Desafios e Oportunidades*

Tiago Lopes Farias | Presidente

António Pires | Vice-Presidente

Obrigado

19.09.2017

carris 