







A CARRIS cresce com a cidade, move-se e transforma-se com e por ela. A **Mobilidade**, como valor essencial da nossa actividade, ganha vida com as pessoas, acompanhando-as e trazendo mais qualidade ao seu dia-a-dia.

## ÍNDICE

	MENSAGEM DO PRESIDENTE	5
1	ORGÃOS SOCIAIS	6
2	RELATÓRIO DE GESTÃO	10
3	CONTAS DO EXERCÍCIO	80
4	RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL	112
5	CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS	118



Dr. José Manuel Silva Rodrigues # PRESIDENTE DA CARRIS

# MENSAGEM DO PRESIDENTE

O Relatório e as Contas de 2008, que a seguir detalhadamente se apresentam, procuram transmitir a evolução da actividade da Empresa, as principais medidas tomadas e os resultados alcançados.

A CARRIS tem uma estratégia clara que, no essencial, foi iniciada em 2003, visando criar as condições necessárias para permitir à Empresa cumprir a sua missão, alcançando os melhores resultados possíveis.

O Contrato de Gestão assinado entre a Empresa e o seu accionista – o Estado, no início de 2007, clarifica bem esta estratégia, estabelecendo orientações e fixando objectivos.

A Empresa conhece bem o seu mercado e as respectivas necessidades, tendo presente que a mobilidade urbana, para ser sustentável, tem de estruturar-se em torno do transporte público. Por isso, as cidades modernas têm vindo a reorganizar os respectivos modelos de mobilidade, criando condições para que nelas circulem, diariamente, menos automóveis, o que lhes permitirá serem menos congestionadas e poluídas, oferecendo melhor qualidade de vida aos que nelas vivem ou trabalham, bem como aos que as visitam.

É, também, assim com Lisboa.

É, pois, fundamental a existência de um sistema de transportes públicos, multimodal, em que se verifique uma efectiva integração operacional e tarifária, um sistema de transportes confortável e seguro, que responda adequadamente às necessidades e exigências dos cidadãos.

A CARRIS tem plena consciência da sua responsabilidade e do papel que dela se espera na mobilidade de Lisboa e da sua área envolvente. Para tal, temos desenvolvido, afincadamente, um trabalho sério e profundo de mudança organizacional para sermos capazes de dar a resposta necessária, tornando como “driver” o mercado.

Colocar o foco da organização e funcionamento da CARRIS no mercado, isto é, no cliente significa que tudo o que fazemos vai no sentido de disponibilizarmos, diariamente, “produtos” cuja qualidade seja percebida pelos que, quotidianamente, utilizam a cidade de Lisboa.

A CARRIS serve a Cidade há 136 anos, o que lhe dá um conhecimento detalhado da realidade urbana em que actua. Temos ajudado, ao longo de muitas décadas, Lisboa no seu desenvolvimento e requalificação.

Hoje, tal como ontem, procuramos responder ao que de nós é esperado: a oferta de um transporte que assegure qualidade, cobrindo as múltiplas necessidades de mobilidade e que possa constituir uma alternativa válida a outros modos de transporte, complementando-os, quando de tal se trate.

Diariamente, acompanhamos a Cidade no seu palpitar, no trabalho e no lazer, procurando ir ao encontro das suas necessidades. Todos os dias, a CARRIS e todos os que a fazem procuram, através do seu trabalho, ir ao encontro das exigências dos muitos milhares de pessoas que, diariamente, transportamos. Sabemos que nem sempre a nossa resposta é a ideal. Mas sabemos, igualmente, que temos progredido e que a Empresa tem melhorado, de forma gradual mas continuada, oferecendo um serviço que cumpre padrões elevados de qualidade, regularmente auditados.

Apesar de centrarmos grande parte do nosso esforço no sentido de colocar a CARRIS como uma referência incontornável ao nível da qualidade, do conforto e da mobilidade na Cidade, a nossa acção não se esgota neste conjunto de aspectos.

Efectivamente, têm-se verificado melhorias significativas noutras áreas, nomeadamente no domínio do desempenho ambiental, na criação de um clima social interno mais justo e responsabilizante, no desenvolvimento do relacionamento com outros operadores e com outras organizações, nacionais e internacionais, sendo hoje a CARRIS um parceiro mais respeitado e, em alguns casos, publicamente reconhecido pelo seu desempenho.

Por último, é, também, de salientar a evolução continuamente positiva que se tem vindo a verificar ao nível dos resultados líquidos e operacionais, evidenciando o presente exercício progressos muito apreciáveis neste domínio.

Não nos falta ambição para continuarmos este caminho, melhorando o que sempre haverá para melhorar, porque temos consciência de que existimos para responder às necessidades da mobilidade em Lisboa. É para isso que, diariamente, trabalhamos.

Lisboa, 10 de Fevereiro de 2009



J. Manuel Silva Rodrigues  
Presidente do Conselho de Administração



**ORGÃOS SOCIAIS**

Uma equipa em constante superação





**Da esquerda para a direita**

Eng. Joaquim Zeferino # VOGAL (de pé)

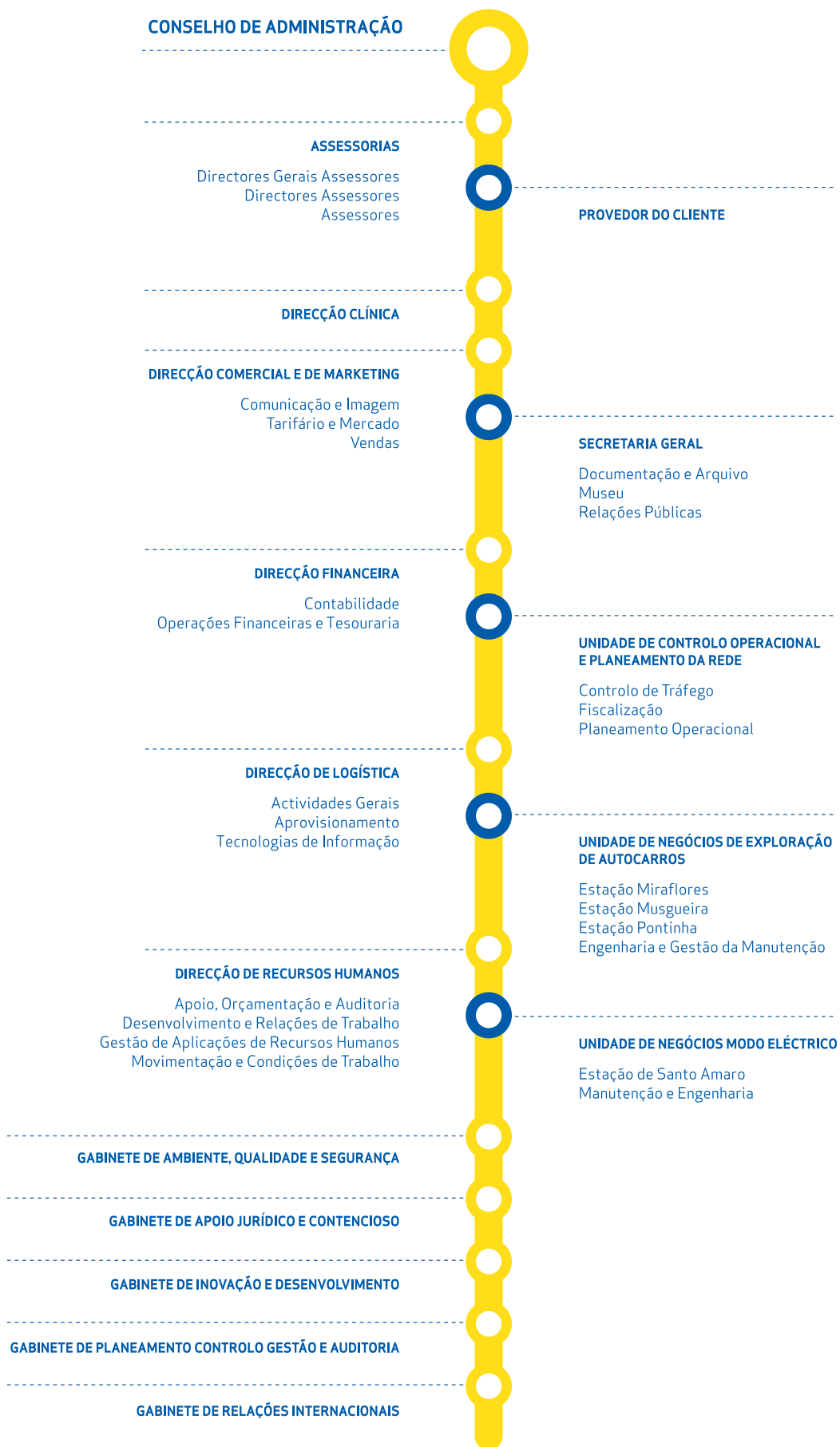
Dr. António Santos e Silva # VOGAL (de pé)

Dr<sup>a</sup>. Isabel Cabaço Antunes # VOGAL

Dr. José Manuel Silva Rodrigues # PRESIDENTE DA **CARRIS**

Dr<sup>a</sup>. Maria Adelina Rocha # VOGAL







10

**RELATÓRIO DE GESTÃO**

Desempenho em todo o percurso

PRINCIPAIS INDICADORES ..... 12

APRESENTAÇÃO ..... 14

SERVIÇO PRESTADO ..... 17

RECURSOS HUMANOS ..... 36

RECURSOS MATERIAIS E TECNOLOGIAS ..... 43

RECURSOS FINANCEIROS ..... 50

RECURSOS ECONÓMICOS ..... 54

GOVERNO SOCIETÁRIO ..... 63

RELAÇÕES INTERNACIONAIS ..... 77

EVOLUÇÃO PREVISTA - PERSPECTIVAS PARA 2009 .. 79

PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS ..... 79

CONSIDERAÇÕES FINAIS ..... 79



# PRINCIPAIS INDICADORES

<b>OFERTA (milhares)</b>					
	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
<b>Veículos-km S P</b>	<b>42 148</b>	<b>40 057</b>	<b>39 688</b>	<b>40 610</b>	<b>41 009</b>
Autocarros	40 277	38 195	37 806	38 693	39 114
Eléctricos+Ascensores+Elevadores	1 871	1 862	1 882	1 918	1 895
<b>Veículos-hora S P</b>	<b>2 947</b>	<b>2 800</b>	<b>2 791</b>	<b>2 868</b>	<b>2 889</b>
Autocarros	2 731	2 588	2 587	2 657	2 667
Modo Eléctrico	215	212	204	211	222
<b>Lugares-km</b>	<b>3 856 362</b>	<b>3 605 029</b>	<b>3 534 129</b>	<b>3 621 032</b>	<b>3 716 921</b>
Autocarros	3 705 328	3 455 888	3 383 683	3 467 065	3 534 915
Eléctricos+Ascensores+Elevadores	151 034	149 141	150 446	153 967	182 005
<b>PROCURA (milhares)</b>					
<b>Passageiros S P com Título Transporte Pago</b>	<b>249 353</b>	<b>231 080</b>	<b>226 365</b>	<b>227 405</b>	<b>228 524</b>
Autocarros	231 901	213 996	208 533	209 774	210 614
Eléctricos+Ascensores+Elevadores	17 451	17 084	17 832	17 631	17 910
<b>Passageiros S P</b>	<b>256 608</b>	<b>240 758</b>	<b>234 895</b>	<b>236 356</b>	<b>234 371</b>
Autocarros	238 516	222 774	216 233	217 872	216 080
Eléctricos+Ascensores+Elevadores	18 092	17 984	18 662	18 484	18 291
<b>Passageiros-km S P</b>	<b>850 471</b>	<b>796 276</b>	<b>775 758</b>	<b>768 869</b>	<b>758 302</b>
Autocarros	810 955	757 432	735 194	723 672	714 145
Eléctricos+Ascensores+Elevadores	39 516	38 844	40 564	45 197	44 157
<b>QUALIDADE DO SERVIÇO</b>					
<b>Velocidade Média de Exploração (km/h)</b>	<b>14,46</b>	<b>14,47</b>	<b>14,35</b>	<b>14,30</b>	<b>14,54</b>
Autocarros	14,75	14,76	14,61	14,56	14,67
Eléctricos*	10,18	10,33	10,49	10,48	10,15
* Não inclui ascensores e elevadores					
<b>Taxa de Ocupação (%)</b>	<b>22,05</b>	<b>22,09</b>	<b>21,95</b>	<b>21,23</b>	<b>20,40</b>
Autocarros	21,89	21,92	21,73	20,87	20,20
Eléctricos+Ascensores+Elevadores	26,16	26,05	26,96	29,36	24,26

<b>FROTA</b>					
	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
<b>Frota Total</b>	<b>863</b>	<b>851</b>	<b>824</b>	<b>810</b>	<b>814</b>
Autocarros	797	785	758	745	749
Eléctricos	58	58	58	57	57
Ascensores+Elevadores	8	8	8	8	8

<b>RECURSOS HUMANOS</b>					
Efectivo Total em 31 de Dezembro	2 859	2 787	2 681	2 778	2 766
Efectivo Tripulante em 31 de Dezembro	1 731	1 763	1 763	1 882	1 855

<b>RECEITAS</b> (milhares de euros correntes)					
Receitas por Título de Transporte Pago *	70 683	70 518	73 084	75 433	83 974
Passes	46 015	46 594	48 422	48 521	54 969
Pré-Comprados	12 995	12 442	11 138	10 572	9 244
Bilhetes	11 673	11 482	13 524	16 340	19 761
* Valores Líquidos					

<b>RESULTADOS</b> (milhares de euros correntes)					
<b>Resultados Operacionais</b>	<b>-50 746</b>	<b>-44 307</b>	<b>-42 986</b>	<b>-22 967</b>	<b>2 220</b>

## 1 APRESENTAÇÃO

1. O ano de 2008 permitiu à CARRIS prosseguir o caminho, iniciado em 2003, de reestruturação e modernização empresarial.

Melhorar a qualidade do serviço, com maiores níveis de eficiência, ganhando novos clientes para o transporte público foram os principais desafios que a Empresa estabeleceu, ciente de que só desta forma se tornaria mais sustentável, reafirmando-se como um “player” activo no desenvolvimento de Lisboa e no reforço da sua competitividade. Ganhar estes desafios tem, pois, constituído a base sobre a qual foram definidas e concretizadas múltiplas acções, nas mais diversas áreas da organização da Empresa.

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

2. No tocante à reestruturação da rede (carreiras, percursos, horários e frequências) concretizou-se, logo no início do ano, a 2.ª fase da “Rede 7”, em articulação com o prolongamento da Linha Azul do Metropolitano de Lisboa (ML), ao Terreiro do Paço e a Santa Apolónia, garantindo-se, com as alterações então realizadas, uma melhoria na articulação da oferta da CARRIS com as dos demais Operadores, designadamente com a do Metropolitano de Lisboa e com as da Transtejo e Soflusa.

A reestruturação da rede da Empresa, que constitui um objectivo estratégico na conquista de novos clientes, foi iniciada em Setembro de 2006, conforme foi detalhadamente descrito no Relatório do exercício daquele ano, tendo então sido referido que se concretizaria de forma gradual e faseada, nos anos seguintes.

A concretização da 2.ª fase, que este Relatório, no capítulo próprio, detalha, aconteceu com total normalidade, reflectindo-se numa avaliação global positiva, por parte dos clientes da Empresa, conforme é evidenciado nos resultados do Inquérito à Satisfação do Cliente, realizado em Julho de 2008 por uma entidade independente, exterior à CARRIS, o qual reflecte uma melhoria do nível de satisfação, dando continuidade à evolução positiva e crescente evidenciada nos inquéritos de 2005, 2006 e 2007.

Na verdade, em 2008, o nível de Satisfação atingiu 65 pontos em 100 possíveis, o que, face aos constrangimentos externos e não controláveis pela Empresa que condicionam, por exemplo, o cumprimento dos intervalos de passagem ou o tempo de viagem, pode ser

considerado um resultado global muito positivo, evidenciando que a aposta no aumento da qualidade do serviço tem sido percebida pelo Cliente.

O compromisso com a qualidade do serviço já reflectido pela Certificação da Empresa pela ISO 9001:2000, alcançada em 2006, tem sido reforçado pela Certificação, ano após ano, de um número crescente de carreiras (NP/EN 13816:2003). Neste domínio particular, em 2008, foi obtida a Certificação de mais 18 carreiras, perfazendo um total de 40, o que representa quase 45% do número total das carreiras que integram a rede da CARRIS, tendo prosseguido, durante o ano, os trabalhos preparatórios para a Certificação de mais 12 carreiras, o que irá acontecer no início de 2009.

3. Por outro lado, prosseguiu, também, a renovação da frota de autocarros, tendo sido recepcionados 40 novos veículos (20 autocarros articulados e 20 autocarros médios), todos equipados com ar condicionado, piso rebaixado e rampa de acesso para cadeiras de rodas, num investimento de cerca de 10 milhões de euros. Estes veículos, dotados de maior conforto e segurança, permitiram o abate de outros de gerações anteriores, dispendo, actualmente, a Empresa de uma frota de autocarros que pode considerar-se, em comparação com as standards existentes noutras cidades europeias, como sendo de elevada qualidade.

É, também, de referir que estes veículos, dispendo de motor Euro IV, os de tipologia média e de motor Euro V, os articulados, permitem prosseguir a melhoria de desempenho ambiental da frota da CARRIS, contribuindo a Empresa, desta forma, para que Lisboa seja uma cidade com melhor ambiente.

Ainda em 2008, foram lançados concursos públicos internacionais para a aquisição de mais 60 autocarros standard, 20 dos quais movidos a gás natural comprimido (GNC), representando um investimento total de cerca de 14 milhões de euros. Estes 60 novos autocarros serão recepcionados no 3.º trimestre de 2009.

4. O exercício de 2008 permitiu concluir a instalação do sistema de videovigilância que, actualmente, cobre 100% da frota da CARRIS.

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

5. O exercício de 2008 significou, também, a continuação do rejuvenescimento e qualificação do pessoal tripulante, tendo sido admitidos 123 novos tripulantes, tendo sido entregues ao tráfego, aptos para a função, 84 motoristas e 21 guarda-freios, encontrando-se os restantes ainda em formação no final do ano.

É de salientar que, no domínio da gestão de recursos humanos, as medidas implementadas visando a melhoria do desempenho e, designadamente, o aumento da produtividade, a redução do absentismo e do trabalho suplementar, continuaram a produzir resultados positivos, como adiante é referido neste Relatório.

Destaca-se, apenas, pelo seu significado e importância, o facto de se constatar a existência de um número crescente de motoristas e de guarda-freios que alcançam elevados patamares de desempenho, o que se reflecte de forma positiva na actividade e imagem da Empresa.

Esta evolução está reflectida no âmbito de um Prémio, quadrimestral criado em 2007, designado por "Desempenho+", que evoluiu de 36 tripulantes abrangidos para 128 tripulantes, no 3.º quadrimestre de 2008.

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

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

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

A CARRIS foi, também, destacada no ranking anual elaborado pela Rede Euronatura, designado por Índice ACGE, destinado a avaliar as empresas que mais contribuem para o combate às alterações climáticas, tendo alcançado o 1.º lugar no sector de actividade em que se integra.

7. Em 2008 a CARRIS prosseguiu e intensificou as acções de Marketing e Comunicação destinadas à divulgação e promoção da sua oferta de serviços, procurando alcançar novos "targets" e alargando, desta forma, a sua base de clientes, com benefícios para a Empresa e, também, para a Cidade.

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

A abordagem do mercado através do marketing multisensorial, que com este objectivo foi concretizada, de que se destaca, pela inovação, a criação de uma fragrância própria, designada por "Happy City", já instalada nos 40 novos autocarros que entraram ao serviço no final de 2008, representa, sem dúvida, uma nova atitude por parte da Empresa, mais centrada no cliente e no mercado, de que se esperam resultados positivos.

Até final do 1.º semestre de 2009 toda a frota de autocarros da Empresa disporá desta inovação, procurando, assim, criar-se um ambiente mais agradável no interior dos veículos da CARRIS.

8. É de referir que em 2008 se verificou um aumento de cerca de 1,1 milhões de passageiros (com título de transporte pago), o que representa um acréscimo de 0,5%, em comparação com o ano anterior, o que, sendo pouco, pode considerar-se positivo face à transferência de passageiros da CARRIS para o Metropolitano de Lisboa induzida pelo aumento da rede e da oferta deste modo de transporte, bem como ao efeito decorrente da reabertura do Túnel do Rossio.

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

Encontram-se, neste momento, em curso os trabalhos visando a colocação deste sistema, com conteúdos adaptados, nos veículos da frota da Empresa, procurando-se, assim, ir ao encontro das necessidades de informação do cliente, melhorando a comunicação da Empresa com o seu mercado.

Este conjunto de acções, e outras que o Relatório adiante referirá, evidencia bem o compromisso activo da Empresa com o mercado com o objectivo, já referido, de ganhar novos clientes, tornando a CARRIS uma empresa de referência no mercado da mobilidade urbana, dispondo de um conjunto diversificado de “produtos” que possam responder às diferentes necessidades dos seus clientes.

**10.** É disso exemplo, o lançamento, em Setembro de 2008, do “Mob Carsharing”, através da empresa participada CARRISTUR, representando uma diversificação de “produtos” de mobilidade urbana.

Carreiras regulares, carreiras especiais (Carreiras dos hospitais, Bike Bus, Night Bus, etc.), novos processos de venda, uma atitude comercial proactiva, uma abordagem inovadora de marketing, uma comunicação externa e interna mais eficazes, é, pois, o caminho que a Empresa terá de continuar a percorrer, procurando alargar o seu mercado e, desta forma, contribuir para uma Cidade com menos automóveis. Ao mesmo tempo, procurar-se-à consolidar e intensificar o diálogo com os principais “stakeholders”, num espírito de parceria, construtiva, realçando, pela sua importância, a Câmara Municipal de Lisboa que, em 2008, estabeleceu alguns novos corredores “Bus”, medida que beneficiou a Empresa, com reflexos na qualidade do transporte que presta, o qual, assim, poderá ganhar maior fluidez, velocidade e regularidade.

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

Em 2008 merece destaque a organização em Lisboa, em colaboração com o Metropolitano de Lisboa, da reunião de Outono do Executive e do Policy Board da UITP, pela sua importância como órgãos de governo daquela Organização e na qual participaram, como convidados especiais, a Secretária de Estado dos Transportes e o Governador do Banco de Portugal.

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

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

**12.** A estratégia que, em 2008, a Empresa prosseguiu, concretizando novas acções em várias áreas, por um lado e os efeitos resultantes da dinâmica de mudança iniciada em 2003, por outro, permitiram, uma vez mais, melhorar o desempenho económico e financeiro da CARRIS, com reflexos nos Resultados, tendo-se verificado, pela primeira vez desde há muitos anos, um Resultado Operacional positivo, cifrando-se em 2,2 milhões de euros, evidenciando uma melhoria de cerca de 25,1 milhões de euros, em relação ao ano anterior (-22,9 milhões de euros).

Esta evolução decorre do efeito de um acréscimo significativo nos Proveitos Operacionais conjugado com uma redução, igualmente significativa, nos Custos Operacionais, por razões que adiante este Relatório detalhará.

O Resultado Líquido do exercício melhorou cerca de 22,0 milhões de euros, tendo-se situado em -17,3 milhões de euros (-39,3 milhões de euros em 2007).

O EBITDA foi positivo em cerca de 21,1 milhões de euros (-1,6 milhões de euros em 2007).

**13.** O exercício de 2008, último ano do mandato 2006-2008, permite fazer um balanço positivo dos resultados alcançados, no triénio, consolidando-se, assim, o trabalho realizado no mandato anterior, quando então foi iniciado o processo de reestruturação e modernização da Empresa.

Cumpriram-se, assim, os três principais objectivos apontados:

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



**14.** O balanço do mandato agora concluído pode, também, ser avaliado através da concretização dos objectivos estabelecidos no Contrato de Gestão, celebrado no início de 2007, entre a Empresa e o accionista Estado.

Nesta avaliação, que este Relatório evidencia e detalha no capítulo próprio, constata-se que o cumprimento dos 10 objectivos estabelecidos ultrapassou em cerca de 13% as metas fixadas, sendo de realçar que o objectivo “Qualidade da Oferta”, composto por 10 indicadores, foi, igualmente, ultrapassado em cerca de 6%.

**15.** Em conclusão, pode afirmar-se que a evolução da CARRIS, em 2008, dando seguimento ao percurso iniciado em 2003, permitiu prosseguir a consolidação e modernização da Empresa, tornando-a mais apta para enfrentar os desafios complexos que a mobilidade urbana actualmente coloca.

A CARRIS é, e será no futuro, uma Empresa indispensável para que Lisboa seja, cada vez mais, uma Cidade moderna e competitiva, motor de progresso e de desenvolvimento económico, social e ambiental do País.

## 2 SERVIÇO PRESTADO

No início de 2008 foi implementada a 2ª fase da “Rede 7”, cujos estudos haviam sido realizados no ano anterior, dando continuidade ao projecto de Renovação da Rede iniciado em 2006.

Esta 2ª fase da “Rede 7” coincidiu com o prolongamento da linha Azul de metropolitano a Sta. Apolónia, tendo as alterações em carreiras da CARRIS ocorrido maioritariamente sobre o eixo servido por esta linha, ao mesmo tempo que os meios remanescentes foram utilizados no reforço da oferta em outras carreiras, especialmente na área ocidental da cidade, não servida por metropolitano.

Mantendo um permanente processo de monitorização sobre as alterações da rede, foram introduzidas algumas medidas correctivas de que se destacam o prolongamento da carreira 702 do Marquês de Pombal aos Restauradores e a melhoria do serviço aos fins de semana e feriados na freguesia de Sta. Maria dos Olivais. Também decorrente da monitorização do serviço prestado e do objectivo da prestação de um serviço com maior regularidade, foram produzidos ao longo do ano vários ajustamentos dos horários das carreiras.

O serviço programado foi praticamente cumprido na íntegra, sendo a muito reduzida parcela de incumprimento resultado, em grande parte, de causas exógenas.

Aliás, o aumento do Índice de Satisfação Global dos Clientes, que este ano de novo se verificou, é confirmação do esforço que vem sendo realizado para a melhoria da qualidade do serviço prestado. A regularidade do serviço continua a ser o principal problema do serviço prestado pela CARRIS.

Embora tenham sido criados, no final do ano, alguns novos corredores BUS em resultado de protocolo estabelecido com a Câmara Municipal de Lisboa, ainda é necessário promover uma significativa melhoria nas condições de operação proporcionadas ao transporte público. Para que, ao nível do planeamento do serviço, a regularidade do serviço seja conseguida, tem vindo a proceder-se à adequação dos horários às condições reais, de modo a conseguir-se o seu cumprimento maioritário.

O ano iniciou-se com uma quebra acentuada da procura, em resultado do prolongamento da linha Azul de metropolitano e consequente transferência modal. Contudo, ao longo do ano, especialmente no 3º quadrimestre, verificou-se uma recuperação, de modo que a redução da procura anual se situou apenas em 0,8% relativamente ao ano anterior, significando que, na realidade mais pessoas passaram a utilizar a CARRIS.

Por iniciativa do MOPTC, em colaboração com a Câmara Municipal de Lisboa, foi lançado em Setembro o projecto “Lisboa à Noite”, promovendo a melhoria da mobilidade nocturna, especialmente nos fins de semana e feriados.

Neste âmbito, a CARRIS criou um serviço designado “Night Bus” constituído por duas carreiras funcionando durante as noites de fim de semana e véspera de feriados. Simultaneamente, foi criada uma nova carreira na “Rede da Madrugada” e reforçada a sua oferta naquelas noites em que também o Ascensor da Glória prolonga o seu funcionamento até às 4h30.

A CARRIS manteve em funcionamento o Serviço Especial de Deficientes através de 3 mini-autocarros adaptados à função.

Foram transportados no âmbito deste serviço 19.800 passageiros. De forma a melhorar a qualidade deste serviço que a CARRIS vem prestando desde 1982, em Fevereiro foi lançado concurso para a aquisição de 2 novos mini-autocarros para renovação desta frota, o qual foi adjudicado em Julho, estando prevista a entrega das viaturas no início de 2009.

Também no âmbito da melhoria da mobilidade e prosseguindo um processo já iniciado em anos anteriores, foi aumentado o número de carreiras com acesso a cadeiras de rodas.

Assim, as carreiras 35, 40, 56, 726, 729, 755, 781 e 790 foram sendo equipadas exclusivamente com autocarros dotados de rampa de acesso e fixação de cadeiras de rodas.

No final do ano 14 carreiras garantiam o transporte de cadeira de rodas, mobilizando 150 autocarros.

Dando continuidade à iniciativa iniciada em 2007, o serviço “Bike Bus” foi incrementado com as carreiras 24 e 25 garantindo o transporte de bicicletas ao fim de semana, através de autocarros dotados do espaço necessário e de sistema de fixação. São actualmente 4 as carreiras “Bike Bus” que aos fins de semana permitem o transporte de bicicletas a áreas de lazer. Para além do serviço de transporte público regular, a CARRIS manteve parcerias com diversos eventos realizados na sua área de operação e com grande impacto na mobilidade. São exemplo destes eventos, festivais de música como o “Rock in Rio”, o “Super Bock Super Rock” e o “Delta Tejo”, provas desportivas como a “Meia Maratona de Lisboa”, a “Meia Maratona de Portugal”, o “Lisboa Bike Tour” em que a CARRIS procedeu ao transporte dos milhares de atletas participantes, tendo ainda apoiado outros eventos de cariz sócio-desportivo como o “Walk the World” e a “Corrida da Mulher”.

## 2.1 REDE

A rede de serviço público registou, em 2008, um acréscimo no número de carreiras. Tal acréscimo ficou a dever-se, essencialmente, a uma reconfiguração do serviço nocturno e da “Rede da Madrugada”, realizada em Setembro. A referida alteração, consistindo na inauguração de um novo conceito de serviço, denominado por “Night Bus”, conduziu à criação de duas novas carreiras, com funcionamento nas noites de sexta para Sábado e de Sábado para Domingo, assim como em vésperas de feriados, bem como à introdução de uma nova carreira na “Rede da Madrugada”, esta de funcionamento diário.

Do mesmo modo, no início de 2008, devido ao prolongamento a Santa Apolónia do serviço da Linha Azul, do Metropolitano, procedeu-se a uma reformulação da oferta, em particular, no eixo compreendido entre a Praça Marquês de Pombal, Praça do Comércio e Santa Apolónia. Desta reestruturação, que integrou a 2ª. fase do projecto de renovação da Rede, denominado por “Rede 7”, resultou, na altura, num saldo de menos uma carreira.

### Rede de Serviço Público em 31/12/2008

Características	Autocarro	Eléctrico	Total
Comprimento Total das Carreiras (ida e volta – km)	1 844	60	1 905
Extensão da Rede (via simples - km)	670	48	678
Nº de Carreiras	88	5	93
Comprimento Médio por Carreira (ida e volta – km)	20,8	12,1	20,3

Ao longo de 2008, para além da reestruturação referida anteriormente, efectuaram-se outras alterações nas carreiras da rede. Descrevem-se, em seguida, as principais alterações operadas:

#### Janeiro 2008

• **Alterações de percurso, de terminais, de identificação, prolongamentos, encurtamentos, supressão e reforços de frequência em diversas carreiras, resultante da implementação da 2ª. fase do projecto de renovação da rede, designado por “Rede 7”**, as quais se detalham no ponto específico sobre o assunto;

#### Março 2008

• **Prolongamento de percurso** – Carreira 767, prolongamento do serviço nocturno, do interface do Colégio Militar ao interface do Campo Grande, com melhoria da frequência, passando a servir a zona sul de Telheiras;

• **Nova carreira** – Inauguração de uma nova carreira, designada por “Aero Shuttle” (carreira 96), a qual passou a ligar, directamente, o Aeroporto à interface da Estação do Oriente e ao terminal da Rede de Expressos de Sete Rios. Esta carreira é operada pela “Carristur”, na sequência da celebração de um acordo de exploração conjunta efectuada com aquela participada;

#### Mai 2008

• **Prolongamento de percurso** – Carreira 12, prolongada à Avenida de Brasília, em Alcântara-mar, melhorando a acessibilidade ao Museu do Oriente;

#### Mai e Junho 2008

• **Realização de serviços especiais para eventos específicos** – “Rota dos Museus”, Final da Taça de Portugal em futebol, festivais musicais “Super Bock/Super Rock”, “Delta Tejo” e “Rock in Rio”;

#### Setembro 2008

• **Alteração de percurso** – Carreiras 25, 79 e 64 (ver detalhe no ponto “Rede 7”).

• **Prolongamento de percurso** – Carreira 702, da Praça Marquês Pombal aos Restauradores;

• **Melhoria da mobilidade nocturna:**

- **Criação de nova carreira da “Rede da Madrugada”** – carreira 204 Est. Oriente - Belém;
- **Criação do serviço “Night Bus”** – carreiras “1 M. Pombal – Est. Belém” e “2 Cais Sodré – Alcântara-Mar (circulação)” com funcionamento nas noites de fim de semana e véspera de feriado;
- **Melhoria da frequência da “Rede da Madrugada”** – partidas a cada 30 minutos nas noites de fim de semana e véspera de feriado;
- **Prolongamento do período de funcionamento do Ascensor da Glória até às 4h30.**

• **Realização de serviço especial no final do espectáculo “Madonna”;**

#### Renovação da Rede – “Rede 7”

Tal como referido, na sequência do prolongamento da Linha Azul do metropolitano a Santa Apolónia, a Carris procedeu a um reajustamento do seu serviço no eixo que corresponde a esta linha, cujo quadro resumo se apresenta:

## 2ª Fase do Projecto de Renovação da Rede

Serviço anterior à implementação		Serviço após a implementação	
Nº Carr <sup>a</sup>	Designação	Nº Carr <sup>a</sup>	Designação
2	Pç. Comércio – Serafina	702	M. Pombal – Serafina
6	Cais Sodré – Sta. Apolónia	706	Terreiro do Paço – Sta. Apolónia
9	Sta. Apolónia – C. Ourique	709	Terreiro do Paço – C. Ourique
713	Est. Campolide – Pç. Comércio	713	Est. Campolide – M. Pombal
45	Cais Sodré – Prior Velho	745	Sta. Apolónia – Prior Velho
746	Sta. Apolónia – Damaia	746	M. Pombal – Damaia
81	Pç. Comércio – Prior Velho	781	Cais Sodré – Prior Velho
82	Cais Sodré – Moscovide	782	Cais Sodré – Moscovide
90	Sta. Apolónia – Est. Entrecampos		Eliminada

Para além das alterações nas carreiras acima referidas, procurou-se, com os meios disponibilizados, a partir da carreira suprimida e dos encurtamentos de percurso efectuados, proceder a um reforço de algumas carreiras, em particular, na área ocidental da cidade, não servida por metropolitano, ou com oferta insuficiente.

Assim, neste contexto, foi reforçada a frequência nas carreiras 36, 60, 714, 758 e 25E.

Entretanto, em Setembro, na sequência do processo de monitorização do serviço, foram promovidos ligeiros ajustamentos na oferta de serviço, os quais consistiram em: prolongamento do percurso da carreira 702 da Praça Marquês de Pombal aos Restauradores; alteração do percurso da carreira 64, no troço compreendido entre a Avenida do Colégio Militar e a Estrada das Laranjeiras, via Estrada da Luz; estabelecimento do serviço da carreira 79, carreira local na freguesia de Sta. Maria dos Olivais, aos Sábados à tarde (já funcionava durante a manhã) e durante todo o dia de Domingo; alteração do percurso da carreira 25, aos fins de semana e feriados, circulando por Olivais-Norte e Encarnação.

Com estes ajustamentos, procurou-se responder a algumas debilidades da oferta de serviço, resultantes das alterações do início do ano.

## 2.2 OFERTA

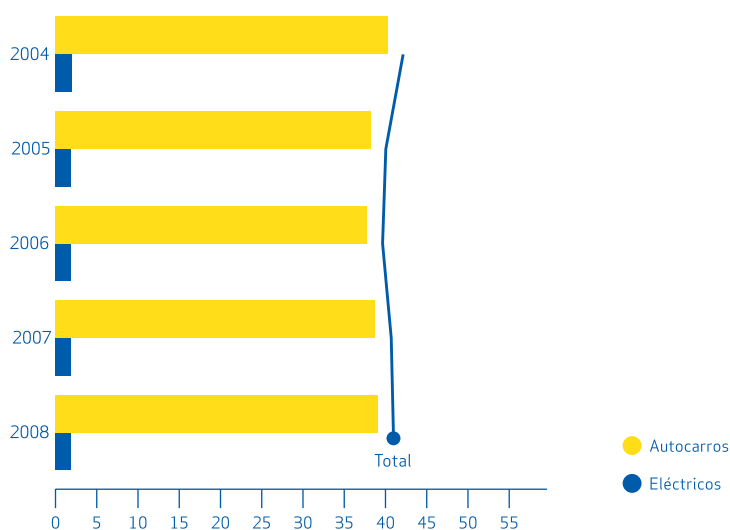
O número de Veículos\*km registou uma variação positiva, de 1,0%, relativamente ao ano anterior, podendo-se associar este resultado às alterações de percursos efectuadas ao longo do ano e, essencialmente, às novas carreiras ("Night Bus", carreiras 1 e 2, e à nova carreira da "Rede da Madrugada", 204), bem como ao reforço de todas as carreiras da "Rede da Madrugada", nas noites que antecedem os dias de fim de semana e feriados.

A 2ª. Fase da "Rede 7" resultou, igualmente, num aumento global da oferta.

A oferta expressa em "Lugares\*km" teve uma evolução superior à oferta expressa em "Veículos\*km", devido à metodologia adoptada para o respectivo cálculo. Desde o início de 2008, que o mesmo se baseia num apuramento dos "Lugares\*km" por tipologia de frota e não na determinação de um valor da lotação média por tipo de Rede. Deste modo a Rede de Eléctricos é a que apresenta uma variação mais pronunciada, pois os carros eléctricos articulados apresentam uma lotação bastante mais elevada, comparativamente com as outras tipologias.

Exploração	Veículos - Km (10 <sup>3</sup> )			Lugares - Km (10 <sup>6</sup> )		
	2008	2007	Δ%	2008	2007	Δ%
Autocarros	39 114	38 692	1,1	3 535	3 467	2,0
Eléctricos+Ascensores+Elevadores	1 895	1 918	-1,2	182	154	18,2
<b>Total</b>	<b>41 009</b>	<b>40 610</b>	<b>1,0</b>	<b>3 717</b>	<b>3 621</b>	<b>2,6</b>

## Veículos - Km



## 2.3 PROCURA

O ano de 2008 terminou com uma variação ligeiramente negativa, no que concerne à Procura Global da Empresa, embora os passageiros com título de transporte pago evidenciem um acréscimo de 0,5%.

Existem, contudo, alguns aspectos a relevar. Assim, assistimos a uma diminuição significativa dos passageiros gratuitos, facto que se relaciona com protocolo efectuado com o Ministério da Justiça, com efeitos produzidos desde 1 de Março. No entanto, este facto, não deve ter influenciado a procura global, uma vez que tal operação resultou, em termos teóricos, numa transferência, em espécie, dos passageiros gratuitos, para passageiros com título de transporte pago.

No entanto, convém referir que, desde Setembro, os passageiros gratuitos passaram a englobar os transportados nas carreiras 1 e 2 do serviço "Night Bus".

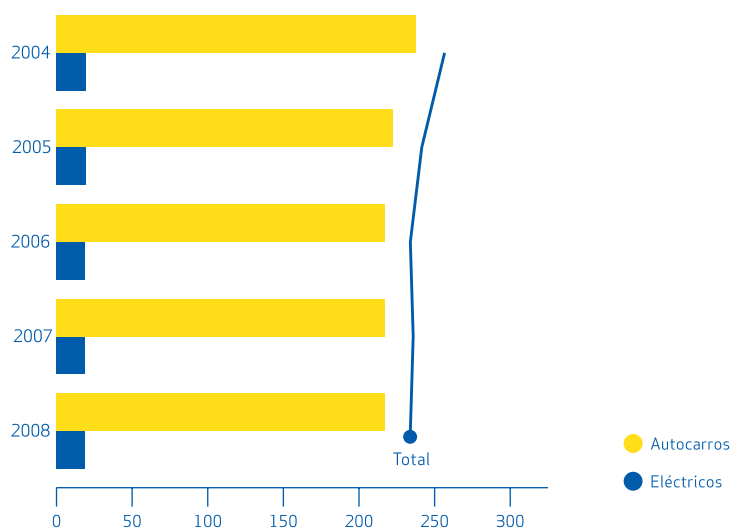
A Rede de Ascensores apresenta um acréscimo significativo relativamente ao ano anterior, dado que o Ascensor da Glória apenas foi reactivado em Setembro de 2007, após paragem prolongada, devido a obras no túnel ferroviário do Rossio.

De referir que a variação da procura não foi uniforme ao longo do ano. Com efeito, no início verificaram-se perdas acentuadas, na quantidade de passageiros transportados, da ordem de 5%, facto relacionado com o prolongamento do metropolitano e consequente transferência modal. Salienta-se, por outro lado, uma forte recuperação da procura, principalmente, a partir do 3º quadrimestre, atingindo-se no final do ano, um decréscimo global de apenas 0,8%.

Esta recuperação traduz, efectivamente, um aumento da procura, no final do ano, que praticamente recuperou a perda verificada no início do ano, resultante da transferência modal referida.

Exploração	Passageiros (10 <sup>3</sup> )			Passageiros - Km (10 <sup>6</sup> )		
	2008	2007	Δ%	2008	2007	Δ%
Autocarros	216 080	217 872	-0,8	714	724	-1,3
Eléctricos+Ascensores+Elevadores	18 291	18 484	-1,0	44	45	-2,3
<b>Total</b>	<b>234 371</b>	<b>236 356</b>	<b>-0,8</b>	<b>758</b>	<b>769</b>	<b>-1,4</b>

### Passageiros Transportados



## 2.4 QUALIDADE DE SERVIÇO

### 2.4.1. VELOCIDADE MÉDIA DE EXPLORAÇÃO (KM/H)

A Velocidade Média apresentou um aumento de 0,5%, reflexo do que se verificou na Rede de Autocarros, cujo ganho se situou em cerca de 0,7%.

O ligeiro aumento da Velocidade Média verificado na Rede de Autocarros não resulta da melhoria das condições de circulação, mas do facto de terem sido criados novos serviços nocturnos, bem como ao reforço das carreiras da Rede da Madrugada, em alguns dias da semana, conforme referido.

A Rede de Eléctricos, sofreu, entre Setembro e o final de Novembro, um agravamento da sua Velocidade Média, pelo facto da carreira 15E ter sofrido um encurtamento provisório do seu percurso efectuado por eléctricos, devido a obras em Algés, que obrigaram a que parte do mesmo tivesse de ter sido efectuado por autocarros. Esta carreira é a que apresenta velocidades médias mais elevadas, na rede de eléctricos, e que, obviamente, mais influencia este indicador na respectiva rede.

	2008	2007	Δ%
Autocarros	14,67	14,56	0,7
Eléctricos	10,15	10,48	-3,2
<b>Total *</b>	<b>14,38</b>	<b>14,30</b>	<b>0,5</b>

\* Não engloba ascensores e elevador

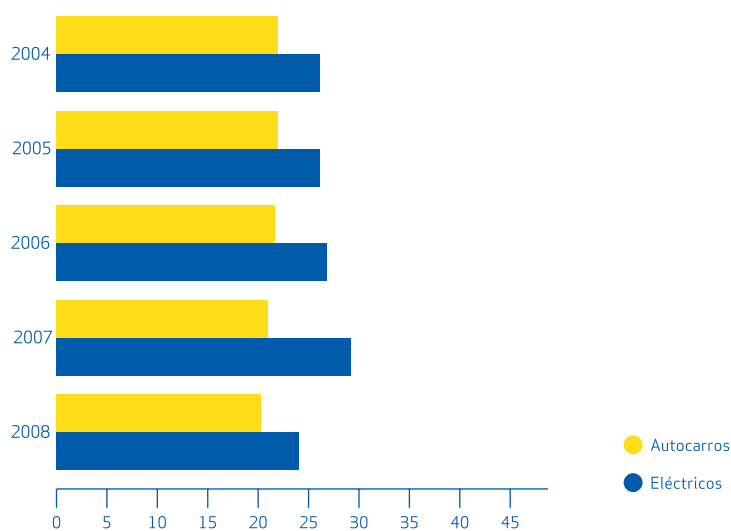
#### 2.4.2 TAXA DE OCUPAÇÃO

A Taxa de Ocupação continua a apresentar a tendência do ano anterior, verificando-se um decréscimo, relativamente a 2007, de 3,9%.

Este indicador relaciona a Procura com a Oferta e, este ano, assistiu-se a uma ligeira diminuição dos "Passageiros\*km", em relação ao ano de 2007, de -1,4% e a um aumento dos "Lugares\*km", de 2,6%.

	2008	2007	Δ%
Autocarros	20,20	20,87	-3,21
Eléctricos+Ascensores+Elevadores	24,26	29,36	-17,37
<b>Total</b>	<b>20,40</b>	<b>21,23</b>	<b>-3,91</b>

#### Taxa de Ocupação



## 2.4.3 TAXA DE ACIDENTES

Relativamente a este indicador, devemos notar a redução da taxa de acidentes, verificada na rede de autocarros, fruto de um forte investimento da Empresa, quer no acompanhamento dos tripulantes, através do aumento do corpo de Inspectores nas Estações, contribuindo, decisivamente, para a redução da sinistralidade.

Por outro lado, durante 2008, a maioria dos tripulantes frequentou uma acção de formação, designada por "Qualidade +", a qual também terá contribuído para a sensibilização dos tripulantes, no que se refere aos cuidados a ter com a condução das viaturas que lhes são confiadas diariamente.

Quanto à rede de eléctricos, o aumento verificado neste indicador, apesar de se poderem aplicar os mesmos considerandos, que foram referidos quanto ao comportamento da taxa de acidentes na rede de autocarros, reflecte um aumento das dificuldades de circulação, que se sentiram neste modo, em particular, nas linhas das colinas, ao longo da zona central da cidade, conjugado com o modo guiado destes veículos. Tais dificuldades traduzem-se nas dificuldades de circulação em arruamentos, que apresentam estacionamento desordenado, resultando pequenos abalroamentos, na sequência da tentativa de passagem.

**Taxa de Acidentes**

	2008	2007	Δ%
Autocarros	44,02	46,03	-4,4
Eléctricos	85,13	83,15	2,4
<b>Total</b>	<b>45,98</b>	<b>47,79</b>	<b>-3,8</b>

(por milhão de km)



#### 2.4.4 REGULARIDADE

Como indicador indirecto da regularidade de serviço, continua a utilizar-se “o número de quilómetros perdidos, por engarrafamentos e outros problemas de trânsito, por milhar de quilómetros percorridos”.

Este indicador inverteu a tendência dos anos anteriores, apresentando um aumento, com algum significado, na Rede de Autocarros. Por sua vez a Rede de Eléctricos manteve a tendência dos últimos anos, mas de forma menos visível. No global assistimos a um aumento de 28,0%, o que representa alguma degradação do factor regularidade com impacto negativo na qualidade.

Este aumento reflecte alguns problemas resultantes das dificuldades de circulação, em particular, as resultantes das interrupções da circulação, por estacionamento indevido, com interrupção da normal progressão dos autocarros e, em particular, dos eléctricos.

Deste modo, apesar dos esforços desenvolvidos, resultados obtidos nos ganhos da velocidade média, o serviço ainda apresenta algumas debilidades, que urge combater, em estreita colaboração com a Câmara Municipal de Lisboa.

No que se refere ao modo eléctrico, admite-se que este ganho seja resultante das medidas de gestão implantadas, ao nível da via pública, em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa, com a instalação de novos corredores BUS e à instalação de meios dissuasores do estacionamento ilegal e desordenado, em particular, à instalação de pilaretes flexíveis.

Como factores depreciativos deste indicador, podemos referir, igualmente, alguns problemas de circulação resultantes de algumas obras, como é exemplo o que se verifica nas obras de prolongamento da Linha Vermelha, do Metropolitano, quer para ocidente (S. Sebastião), quer para oriente (Aeroporto).

#### Engarrafamentos

	2008	2007	Δ%
Autocarros	1,2	0,9	30,3
Eléctricos	0,7	0,9	-19,6
<b>Total</b>	<b>1,2</b>	<b>0,9</b>	<b>28,0</b>

(número de km perdidos por milhar de km percorridos)

#### 2.4.5 FISCALIZAÇÃO COMERCIAL

Em 2008 manteve-se o reforço da Fiscalização Comercial, através do contrato de 'outsourcing' parcial desta actividade renovado em Novembro por mais um ano, resultante de concurso público internacional para prestação deste serviço lançado em 2007.

Em Maio e Junho de 2008 decorreu uma acção de formação especificamente preparada para os Agentes de Fiscalização, com especial enfoque nas boas práticas nesta actividade e na uniformização de padrões de actuação.

O reforço da actividade levou ao incremento do número de acções de fiscalização e prevenção da fraude, tendo-se verificado, em relação a 2007, um incremento do número de fiscalizações efectuadas, o que se traduziu no aumento de 9,2% no número de autuações e respectivas coimas aplicadas.

Entre Março e Maio decorreu uma campanha de fiscalização na carreira 15E objectivamente preparada para os eléctricos articulados, procurando prevenir e combater a fraude de forma mais eficaz naqueles veículos tendo em conta a sua especificidade de acesso.

Dando continuidade ao desenvolvido em 2007, concretizou-se em 2008 com o Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres – IMTT, I.P., o processo de transferência de dados das autuações, ainda em fase experimental, que deverá ser ainda objecto de melhoria em 2009, possibilitando um tratamento mais eficiente dos processos por parte de ambas as entidades.

No final de 2008 foram colocados em serviço novos terminais portáteis de fiscalização que permitirão um melhor e mais eficaz controlo da actividade.

#### 2.4.6 CERTIFICAÇÃO DE CARREIRAS

Em Fevereiro de 2006, a Carris obteve a Certificação de Qualidade do Serviço de 4 Linhas/Carreiras, reconhecimento que foi concedido pela CERTIF – Associação para a Certificação de Produtos, tendo como referência a Norma NP EN 13816:2003 e Especificações Técnicas da CERTIF. Em Maio de 2007, a Empresa obteve a Certificação de mais 18 Carreiras e em Agosto de 2008 de outras 18 carreiras, também concedida por aquela entidade.

Assim, presentemente, a Carris tem 40 Carreiras Certificadas (45% do total), tendo sido entregue, entretanto, o processo de candidatura de mais 12 carreiras de autocarros à Entidade Certificadora. A Certificação do Serviço evidencia o comprometimento da Carris na prossecução da melhoria contínua da Qualidade e o seu contributo para a afirmação do Transporte Público como elemento-chave para o Desenvolvimento Sustentável, permitindo à Carris o cumprimento dos níveis de qualidade do serviço, a melhoria da imagem da Empresa, o aumento da taxa de satisfação dos Clientes e a fidelização e o aumento destes.

Com efeito, os resultados do ISC - Inquérito de Satisfação dos Clientes confirmam o desempenho ascendente da CARRIS, ao longo dos anos, atingindo o Índice de Satisfação Global, em 2008, o valor de 64,6 em 100 pontos possíveis (54,2 em 2005, 60,0 em 2006 e 62,4 em 2007).

### 2.5 TARIFÁRIO

#### 2.5.1 SISTEMA TARIFÁRIO

##### 2.5.1.1 Revisões Tarifárias

Em 2008 verificaram-se duas revisões tarifárias. A primeira em 1 de Janeiro, com um aumento médio de preços de 3,83%, com a seguinte desagregação por tipo de título de transporte:

• Passes	3,90%
• Pré-Comprados	3,27%
• Bilhetes	3,67%

A segunda revisão tarifária ocorreu em 1 de Julho e incidiu apenas sobre os Bilhetes e Pré-comprados, com um aumento médio de preços de 0,8%, com a seguinte desagregação por tipo de título de transporte:

• Passes	0,00%
• Pré-Comprados	5,54%
• Bilhetes	4,10%

Da variação de preços decorrente das duas revisões tarifárias resultou um aumento médio de preços de 3,93%, desagregado da seguinte forma:

• Passes	3,90%
• Pré-Comprados	4,41%
• Bilhetes	3,89%

## 2.5.2 ACONTECIMENTOS TARIFÁRIOS MAIS IMPORTANTES

### 2.5.2.1 Desmaterialização de Passes combinados da CP e Soflusa

Na sequência da implementação integral do novo sistema de bilhética electrónica na CP e na Soflusa foram desmaterializados os passes intermodais e combinados destes operadores com a Carris e o Metro. Os passes intermodais e combinados das Linha do Sado, Sintra, Cascais e Azambuja foram desmaterializados no decorrer de 2008.

Deste modo, foram eliminadas as senhas em onze modalidades de passes intermodais e quinze modalidades de combinados, que passaram a ser títulos exclusivamente electrónicos, passando a respectiva validade de mensal para 30 dias.

### 2.5.2.2 Novo sistema de Venda a Bordo

Tendo em vista a modernização do sistema de emissão da tarifa de bordo, a CARRIS equipou em 2008 todos os veículos da sua frota num total de 804 veículos, com um equipamento, que permite vender e emitir, no momento, títulos em papel válidos apenas durante a etapa em curso, num formato que dispensa a sua validação.

Paralelamente, com o novo sistema, os tripulantes passaram a poder prestar contas, sem restrições horárias, quer em equipamentos automáticos colocados em todas as Estações de recolha, num total de 9 unidades, quer nos postos e concessionários da rede de vendas da Carris, permitindo um significativo aumento da flexibilidade operacional. O sistema permitiu ainda uma redução dos custos de estrutura associados ao controlo do material e à prestação de contas, dado todas as vendas realizadas a bordo constituírem registos informáticos que são imediatamente tratados pelo sistema central.

A transmissão dos registos de venda é feita a partir do veículo, utilizando a infra-estrutura rádio TETRA já existente para o Sistema de Ajuda à Exploração (SAEIP).

### 2.5.2.3 Passes Sociais 4\_18@escola.tp

A 1 de Setembro de 2008, por iniciativa do Ministério das Obras Públicas Transportes e Comunicações regulamentada através do Decreto-Lei nº186/2008 de 19 de Setembro, e com o objectivo primordial de apoiar as famílias no período de escolaridade obrigatória, foi criada uma nova modalidade de passe escolar mensal, designada por 4\_18@escola.tp, destinado a todos os estudantes do ensino não superior, dos 4 aos 18 anos, inclusive, que não beneficiem de transporte escolar gratuito.

Os destinatários deste novo passe beneficiam de um desconto de 50 % relativamente ao preço das modalidades normais dos passes mensais em vigor, designadamente os intermodais, os combinados e os passes de rede ou de linha.

### 2.5.2.4 Simplificação tarifária dos títulos ocasionais

Após o lançamento do Zapping em Novembro de 2007, numa primeira fase apenas integrando a Carris e o Metro, foi desde logo, prevista a substituição dos títulos ocasionais pelo Zapping.

Assim, prosseguindo a aposta clara do Governo nas novas tecnologias, designadamente nos sistemas de bilhética sem contacto e nos sistemas de apoio e informação ao público, a Secretaria de Estado dos Transportes, em conjunto com os operadores, Carris, Metro e Transtejo/Soflusa, implementaram a 2 de Dezembro de 2008 um processo de simplificação tarifária que permitiu eliminar, nestas quatro empresas, um total de 17 bilhetes, passando a sua oferta tarifária a resumir-se, para além da tarifa de bordo na Carris e do bilhete de 24h Carris/Metro Rede, a um bilhete simples para cada operador e a um bilhete multimodal, o Zapping, válido nos quatro operadores.

Esta solução contemplou, também, para além dos bónus de carregamento já aplicável no "Zapping", a criação de um desconto multimodal, aplicável em viagens que incluam dois operadores e realizadas dentro de um intervalo de tempo pré-estabelecido (1 ou 2 horas). Este desconto bimodal é calculado com base em 5% do custo total das viagens efectuadas, sendo aplicado na última validação.

O “Zapping” que era já carregado no cartão “7 Colinas” ou “Viva Viagem” passou também a poder ser carregado no cartão “Lisboa Viva” permitindo, uma utilização mais flexível dos transportes ao cliente que, tendo o seu passe habitual, necessita de fazer algumas viagens noutro(s) Operador(es), ou que não necessita comprar passe para um reduzido período de tempo, podendo em alternativa adquirir Zapping.

Com as medidas implementadas pretende-se criar um sistema tarifário progressivamente mais atractivo, simples e de fácil utilização, promovendo a utilização do Transporte Público (TP) na Área Metropolitana de Lisboa.

#### **2.5.2.5 Alteração das condições de utilização do Transporte Público aplicado ao Ministério da Justiça e Magistraturas Judicial e do Ministério Público**

Entrada em vigor a 1 de Março de 2008, a Portaria nº 105/2008 de 5 de Fevereiro, a qual veio estabelecer a aplicação, de forma generalizada, do regime constante do Decreto-Lei nº106/87 de 6 de Março e Portarias 719/88 de 28 de Outubro e 588/93 de 12 de Junho, aos funcionários das entidades pertencentes ao Ministério da Justiça e Magistraturas Judicial e do Ministério Público, que pelo respectivo estatuto beneficiem de transporte gratuito.

Esta alteração veio estabelecer que os Operadores de Transporte devem ser ressarcidos da prestação de transporte aos funcionários que pelo respectivo estatuto a ele tenham direito.

#### **2.5.2.6 Proveitos relativos ao pagamento à Carris da dívida histórica do Ministério da Justiça**

Ainda no seguimento da regulamentação da utilização gratuita de transporte público, a Carris foi ressarcida, no mês de Dezembro de 2008, de uma verba de €5.636.146,50, correspondente à dívida histórica do Ministério da Justiça.

#### **2.5.3. REDE DE VENDAS**

Em 2008, a Carris prosseguiu a reestruturação da sua rede de vendas, tendo em conta a melhoria da acessibilidade à aquisição de títulos de transporte e consequentemente à utilização dos transportes públicos.

No final deste ano, foi extinto o segmento de vendas composto pelos Agentes de Venda, dado que o equipamento de vendas que lhe estava afecto (TECs) tinha uma capacidade bastante limitada, não sendo viável adequá-lo às necessidades actuais de venda e carregamento de títulos de transporte. Neste contexto, foi efectuada a aquisição de 25 novos equipamentos de venda, que permitiram que alguns Agentes de Venda passassem a ser Concessionários, sendo-lhes assim possível realizar a venda de todos os tipos de títulos de transporte. Os restantes foram integrados na rede Payshop.

No âmbito do contrato vigente entre a Carris e a Payshop, esta última prosseguiu a tendência crescente de contratualizar estabelecimentos que, através do seu sistema, tenham possibilidade de efectuar carregamentos de bilhetes e passes em suportes electrónicos.

Assim, neste ano, a evolução da rede de vendas foi a seguinte:

	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Postos de venda	7	7
Concessionários	91	72
Agentes de venda	0	37
Agentes Payshop	222	189
Estações dos CTT	74	74

No início de 2008, foram desmantelados e removidos os quiosques que tinham sido encerrados definitivamente em 2007 (Pr. do Chile, Areeiro e Sete Rios). Estas instalações, por serem de estrutura metálica e muito antigas e não obstante o esforço efectuado pela Carris na sua conservação e manutenção, encontravam-se com um aspecto pouco dignificante tanto para a Empresa, como para a Cidade.

Também em 2008, foram efectuados os projectos de remodelação dos restantes postos de venda, cujas obras ficarão concluídas em 2009 e que irão culminar o processo de reestruturação dos quiosques próprios da Carris. Em causa, está a criação de Lojas multifuncionais, em S.Amaro e Arco Cego, uma outra de menor funcionalidade no Colégio Militar e a remodelação dos restantes quiosques, adaptando-os à nova imagem Carris (Campo Pequeno, Lumiar, Cais do Sodré e Algés).

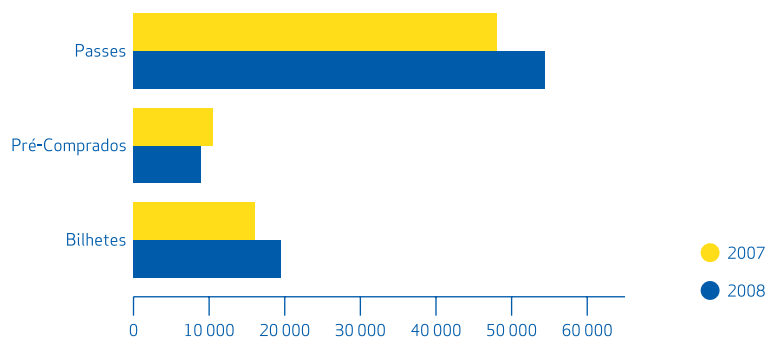
## 2.5.4 ANÁLISE DA PROCURA E RECEITA POR TÍTULO DE TRANSPORTE PAGO

Em 2008 as receitas de exploração atingiram 83,97 milhões de euros o que traduz um acréscimo de 8,5 % relativamente a 2007, em termos reais, como se pode verificar a partir dos valores do quadro:

**Receita Líquida por Título de Transporte**

	2008	2007	Δ%
Passes	54 969	49 782	10,4
Pré-Comprados	9 244	10 847	-14,8
Bilhetes	19 761	16 765	17,9
<b>Total</b>	<b>83 974</b>	<b>77 394</b>	<b>8,5</b>

(milhares de euros de 2008)

**Evolução de Receitas Líquidas de TTP 2007/2008**

O aumento da receita decorre fundamentalmente da recuperação da procura com título de transporte pago que, em 2008 e relativamente a 2007, aumenta 0,5%.

Este acréscimo, apesar de moderado, é especialmente significativo para a Carris uma vez que representa a continuidade da tendência registada em 2007.

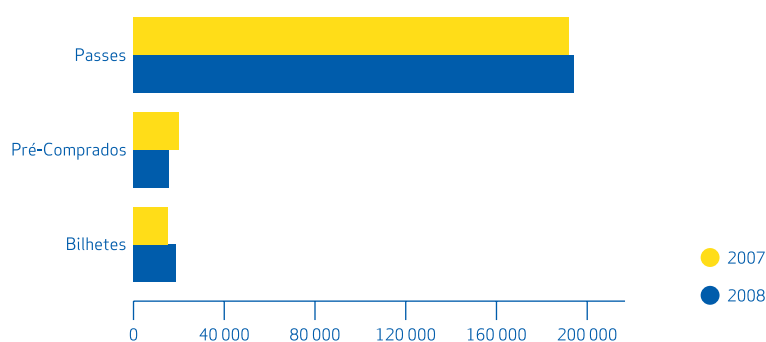
**Passageiros c/ Título Transporte Pago**

	2008	2007	Δ%
Passes	194 025	192 042	1,0
Pré-Comprados	15 656	19 922	-21,4
Bilhetes	18 843	15 441	22,0
<b>Total</b>	<b>228 524</b>	<b>227 405</b>	<b>0,5</b>

(10<sup>3</sup>)

O acréscimo global da procura deve-se ao segmento de Passes e de Bilhetes.

Para o acréscimo de 1,0% na variação de passageiros de passe contribuiu a criação da modalidade 4\_18 em todos os passes sociais, que promoveu uma variação muito positiva a partir de Setembro. De facto, até Setembro os passageiros de passe decresceram -1,8%, enquanto nos últimos 4 meses registaram um acréscimo de 6,6%.

**Evolução de Passageiros com TTP 2007/2008**

A evolução muito significativa de bilhetes deve-se sobretudo à variação positiva da Tarifa de Bordo e ao efeito Zapping. De facto, os passageiros de Tarifa de Bordo crescem 3,5% em 2008, representando um peso de 59,0% nos passageiros de Bilhetes. Por outro lado, os passageiros de Zapping têm vindo a crescer continuamente ao longo do ano, representando já 17,7% do total de passageiros de bilhete. Ao longo do ano, verificou-se que o volume de passageiros de Zapping se aproximava do valor absoluto da perda de passageiros de pré-comprado (Bilhete simples de 1 zona), indicando claramente uma transferência entre os dois títulos ocasionais.

O aumento da receita directa em 2008 (8,5%), em termos reais, deve-se fundamentalmente ao aumento da receita de passes (10,4%) e de bilhetes (17,7%), uma vez que em pré-comprados se regista um decréscimo acentuado (- 14,8%). A receita de passes beneficiou dos Proveitos relativos à utilização dos transportes da Carris por funcionários de Entidades Oficiais, e que foi contabilizada em Dezembro apenas nas receitas.

A recuperação dos passageiros de passe decorre:

- Do maior número de Dias Úteis (+0,2%) e do aumento dos Veículos x km oferecidos (1,0%);
- Do menor decréscimo das vendas de passes em comparação com anos anteriores, devido sobretudo à criação dos 4\_18;
- Do menor decréscimo do Equivalente de Passes Carris (-1,0 em 2008/2007 contra -2,8% no período 2007/2006) que traduz o aumento de venda de passes com maior utilização na Carris (4\_18).

A evolução das vendas por grupo de passes apresenta a seguinte desagregação:

#### Vendas por Grupo de Passes

	2008	2007	%
Intermodais	2 984 643	3 033 273	-1,6
Combinados	568 001	586 252	-3,1
Próprios	424 298	418 105	1,5
Carris Lisboa	379 718	373 459	1,7
Passe Carris	44 580	44 646	-0,1
<b>Total</b>	<b>3 976 942</b>	<b>4 037 630</b>	<b>-1,5</b>

A modalidade 4\_18@escola.tp registou desde Setembro um valor significativo de vendas superando a quebra registada na modalidade de criança, verificando-se, ainda, para além da adesão de novos clientes, a existência de transferências das modalidades normais, em especial no segmento de idades dos 13-18 anos que anteriormente não tinham qualquer bonificação. Neste momento, este segmento de títulos atingiu um peso de 4,71 % do total de passes vendidos.

No quadro que se segue, relativo aos 4 últimos meses do ano, podemos ver a evolução de vendas dos 4\_18, relativamente a cada grupo de passes, bem como o peso respectivo deste título nesse grupo.

## Análise 4\_18 - Vendas

	AC 4º Trim08	AC 4º Trim07	ABSOLUTA	%	4_18 %
Próprios	136667	148476	-11809	-7,95	
4_18	18511	0	18511		11,93
<b>Total Próprios</b>	<b>155178</b>	<b>148476</b>	<b>6702</b>	<b>4,51</b>	
Intermodais	999004	1026659	-27655	-2,69	
4_18	38656	0	38656		3,73
<b>Total Intermodais</b>	<b>1037660</b>	<b>1026659</b>	<b>11001</b>	<b>1,07</b>	
Combinados	190335	198737	-8402	-4,23	
4_18	8347	0	8347		4,20
<b>Total Combinados</b>	<b>198682</b>	<b>198737</b>	<b>-55</b>	<b>-0,03</b>	
Total sem 4_18	1326006	1373872	-47866	-3,48	
4_18	65514	0	65514		4,71
<b>Total</b>	<b>1391520</b>	<b>1373872</b>	<b>17648</b>	<b>1,28</b>	

A quebra na venda dos Passes regista-se exclusivamente nos Intermodais e Combinados e decorre de:

- Transferências para o passe próprio Carris Urbano
- Transferências para os passes Próprios e Combinados do Metro, resultante da maior cobertura da Rede de Metropolitano e da continuidade da política de rebatimento do serviço da Carris àquele Operador, princípio orientador da reestruturação da Rede da Carris (1ª fase (2006) e 2ª fase (2008) da Rede 7).
- Eventual fuga de clientes cativos do transporte público (TP) para o transporte individual e que só esporadicamente passam a utilizar o TP.
- Existência de fraude de difícil quantificação e deteção, decorrente da prática de carregamentos de passes sem qualquer sistema de controlo por parte dos Operadores que não têm ainda o seu sistema de bilhética implementado.

Ainda relativamente à venda de passes, e pese embora o decréscimo de -1,6% na venda de Intermodais, registamos um crescimento de 19,5% no Carris/Metro Rede em todas as suas modalidades.

## 2.5.5. PRÉ-COMPRADO (BILHETE DE 1 ZONA) E BILHETES

O decréscimo da receita corrente de Pré-comprados (-14,8%), em termos reais, está associado à quebra das vendas em quantidade (-17,7%), que decorre de:

- Validade horária dos Bilhetes de 1 Zona, com o qual os clientes podem realizar várias viagens com o mesmo bilhete, durante 1 hora. Muito embora a receita/passageiro deste título tenha aumentado de €0.56 em 2007 para €0.59 em 2008, na verdade há uma quebra de cerca de 37,3% na receita considerando o preço de uma viagem com o Bilhete de 1 Zona (€0.81).
- Preferência dos clientes pelos restantes bilhetes electrónicos, já existentes, tanto exclusivos da Carris como combinados com o Metro, cujas vendas registam um acréscimo considerável, em especial o Zapping.
- Opção dos clientes ocasionais pela Tarifa de Bordo cujas vendas sofrem um aumento de 4,3%.



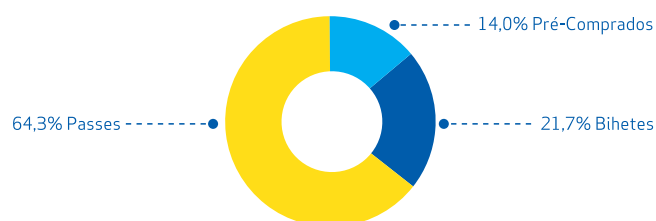
A receita corrente de Bilhetes, que inclui a receita de todos os bilhetes válidos na Carris à excepção do Bilhete de 1 Zona (Pré-comprado), regista um acréscimo de 20,9% acompanhando o aumento de 22,0% da procura.

O aumento da receita de Bilhetes decorre de:

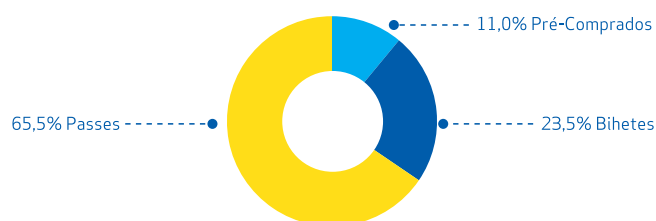
- Acréscimo de 4,3% nas vendas da Tarifa de Bordo.
- Forte incremento das vendas do Zapping ao longo do ano e Bilhete 24 h/Carris/Metro ( 23,0%).

A forte adesão aos Bilhetes tem vindo a induzir uma alteração nas estruturas da Receita e Procura da Empresa:

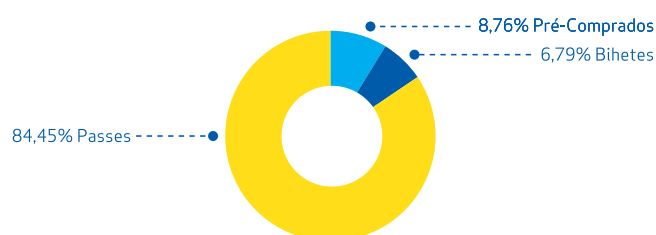
#### Receita Líq. Corrente (%) 2007



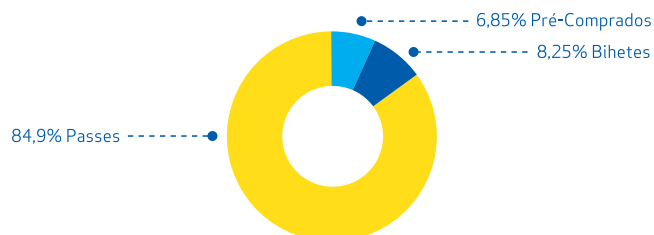
#### Receita Líq. Corrente (%) 2008



#### Passageiros com TTP (%) 2007



#### Passageiros com TTP (%) 2008



Constata-se, em 2008, o aumento do peso dos Passageiros e Receitas de Passes e Bilhetes, em detrimento dos Pré-comprados. Esta evolução repercute-se positivamente nas receitas da Empresa uma vez que aumentam as vendas dos títulos com bases tarifárias superiores.

## 2.6 COMUNICAÇÃO E IMAGEM

Foi colocada à Direcção Comercial e de Marketing o desafio de reposicionar a marca Carris considerando como ponto de partida as acções já concretizadas:

No domínio da Comunicação em 2008, as actividades desta área da Empresa tiveram como principal objectivo melhorar a política de informação e comunicação ao cliente, procurando reforçar o valor “Top of Mind” da marca.

É fundamental no serviço ao cliente, que a Carris disponibiliza, para além do serviço que toda a comunidade espera para a satisfação das suas necessidades de mobilidade, sejam criadas mais valias que se tornem potenciadoras da opção pelo Transporte Público em detrimento do Transporte Individual e que se reflectem num aumento da sua quota de mercado.

Foram realizados progressos significativos em áreas que se revelam importantes para a avaliação e determinação na escolha do serviço, preocupações ambientais, de conforto, culturais, a par das que são consideradas habituais exigências da “viagem” do dia a dia.

Para além dos argumentos racionais habitualmente explorados pelas marcas, a Carris tem vindo a apostar no marketing emocional para conquistar clientes e gerar fidelização ao serviço.

Com o objectivo de ser pioneira nesta tendência, a Carris iniciou em 2008 o desenvolvimento de uma marca multisensorial, no sentido de envolver os clientes em todas as dimensões que desencadeiem uma opção/ decisão.

No âmbito dos objectivos referidos a Comunicação e Imagem desenvolveu no ano de 2008 diversas acções organizadas pelas seguintes categorias:

### 1. NOVAS ABORDAGENS AO MERCADO

Projectos inovadores, que de alguma forma primam pela disrupção na abordagem ao mercado interno e externo. Os projectos englobados nesta categoria tiveram origem em estudos apoiados por consultores externos e contribuem essencialmente para incrementar o posicionamento da Carris, como uma empresa na vanguarda das novas ferramentas de comunicação.

**1.1. Mob TV:** Lançamento do canal interno de televisão da CARRIS. Com instalação de 11 televisões nas diversas estações da CARRIS. Durante o ano foram feitas cerca de 70 actualizações ao canal, com inserções de novas rubricas de entretenimento e informação.

**1.2. Campanha Lisboa à Noite:** No âmbito do reforço do serviço nocturno dos Transportes Públicos de Lisboa, iniciado a 19 de Setembro, tornou-se necessário comunicar a todos os clientes habituais e potenciais o alargamento destes serviços. Como meios de divulgação, foram produzidos cartazes, decorados 8 veículos do serviço Night Bus Carris, distribuídos 100.000 postais na rede Postal Free, Publicidade em outdoors, rádio, retaguardas de autocarros, acção de promotoras nas zonas de diversão nocturna (com oferta de crachás e informações sobre o serviço), parcerias com festas e informações nos sites das entidades envolvidas. Esta acção foi desenvolvida em parceria com os operadores (CP, TT/SL e Metropolitano), apoiada pelo Ministério da Administração Interna, pela Câmara Municipal de Lisboa e coordenada pelo Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações.

**1.3. Marca Multisensorial:** Lançamento da abordagem multisensorial da marca CARRIS, nas vertentes:

- Visão – Nova identidade através de imagem da malha Carris
- Olfacto – Criação da fragrância “Happy City” – Este aroma já está disponível nos 40 novos veículos e nos stands apresentados em feiras.
- Audição – Criação de Jingle “365” – Disponível na espera dos telefones e como “toque” de telemóvel.
- Tacto - Textura dos estofos dos novos veículos.

**1.4. Gloop Pro:** Lançamento de ferramenta de comunicação em 250 mail boxes da empresa. Ferramenta que consiste num banner animado, enviado nos e-mail (internos e externos). Durante o ano de 2009 irá continuar a ser desenvolvido e utilizado como meio de comunicação de iniciativas da empresa.

## 2. MOMENTOS DE COMUNICAÇÃO

Acções desenvolvidas no âmbito das actividades principais da Empresa, sendo o reflexo das várias iniciativas/conquistas, nas várias áreas de trabalho da Carris.

Nesta categoria de acções estão contempladas as comunicações a nível de incremento de produto.

**2.1. Campanha Videovigilância:** Após toda a frota ser equipada com o sistema de videovigilância, foi desenvolvida uma campanha para comunicar aos clientes o nível de segurança dentro dos veículos da Carris. Nos meios utilizados, destaca-se a colocação de cartazes, a decoração interior de veículos (com teimosos e vinis) e a inserção de anúncios em revistas.

**2.2. Nova Imagem do Museu:** Criação do novo logotipo do Museu da Carris, actualização de sinalética, estacionário, decoração de espaços, novos sacos, etc.

**2.3. Salão Europeu de Mobilidade em Paris:** A CARRIS foi convidada de honra deste certame e esteve presente com um stand institucional. Nesta feira foi lançada a abordagem multisensorial da marca e foram desenvolvidos materiais específicos para o evento, como: brochura institucional, merchandising, filme institucional, etc. No âmbito deste Salão decorreu o concurso “Bus d’Or”, no qual o motorista representante da CARRIS obteve o 2º lugar.

## 3. CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

Nesta categoria de acções de comunicação estão todas as actividades desenvolvidas a nível da comunicação corporativa, ou seja, iniciativas que directamente ligadas à gestão estratégica, construção e formação de uma imagem e identidade corporativas fortes e positivas para a Carris.

**3.1. Semana da Mobilidade:** No âmbito das comemorações na semana de 15 a 22 de Setembro foram desenvolvidas várias acções, como:

- 136º Aniversário CARRIS: Sessão no auditório (com entrega de diplomas de antiguidade e boa condução), inauguração da nova sede da Banda de Música em Miraflores, concerto da Banda no Teatro Luís de Camões.
- 2 Novas Carreiras Bike Bus: Decoração de 8 retaguardas e colocação de teimosos no interior dos veículos. Acção de relações públicas e entretenimento na Estação do Oriente.
- Lançamento do Mobcarsharing: Apresentação deste novo serviço, em articulação com a CARRISTUR;

- Apresentação Novos Autocarros: Cerimónia na Praça do Comércio, com a presença da Secretária de Estado dos Transportes;
- Apontamentos de Jazz nos Ascensores/Elevador: Pequenos concertos com elementos da Orquestra ligeira;
- Apresentação de carreiras equipadas exclusivamente com autocarros com rampas de acesso (Carreiras dos Hospitais) - lançamento de 4 carreiras com estas características.

**3.2. Campanha de Natal:** Acção de motivação/envolvimento interno que consistiu na distribuição a todos os colaboradores de “estrelas de cartão”, em que estes foram convidados a decorar/escrever os seus votos de Boas Festas, colocando-as na árvore de Natal existente em cada uma das diferentes áreas da Empresa. Posteriormente, e após um pequeno lanche, as 37 árvores foram plantadas em vários locais das instalações da Empresa. Paralelamente foram criados 2 postais electrónicos de “Boas Festas” (interno e externo) que vieram substituir os anteriores cartões de Natal em papel.

Esta acção inscreveu-se nas novas práticas de Sustentabilidade que a CARRIS desenvolve.

## 4. CAMPANHAS CONTÍNUAS

Campanhas resultantes de actividades diárias da Empresa, nomeadamente, de projectos iniciados no ano de 2007 e que necessitam de um acompanhamento contínuo de forma a tornarem-se consistentes e perceptíveis, tanto a nível interno como a nível externo.

**4.1. Presença em Congressos e Feiras:** Motor Clássico, Feira Portugal Tecnológico, 3º Fórum Responsabilidade Social, Green Festival, APPM.

**4.2. Patrocínios Vários:** Parcerias em comemorações e eventos, sendo de destacar: os 400 anos do nascimento do Padre António Vieira, os Casamentos de Sto António, o Bike Tour, a Corrida da Santa Casa da Misericórdia, o Optimus Alive, o SuperBock Super Rock, o Delta Tejo, etc.

**4.3. Inserções de Anúncios:** Jornal Record, LusoPress, Smart Money, Paris Match, Transportes em Revista, Jornal de Negócios, Wall Street Journal, Directório da União Europeia, Jornal de Negócios, Guia de Empresas Certificadas, Revista APCE, Revista UITP, Export Directory of Portugal, JN-Energia e Ambiente, JN-Transportes e Mobilidade, Anuário de Economia e por fim uma presença em edição especial dedicada à CARRIS na Revista Fer XXI.

**3****RECURSOS HUMANOS****5. CAMPANHAS CONJUNTAS COM OUTROS OPERADORES**

No aprofundamento e concretização da intermodalidade na Área Metropolitana de Lisboa, as acções concertadas com outros operadores são cada vez mais uma valência a explorar.

As campanhas conjuntas com outros operadores representam um esforço de comunicação no sentido da acrescida visibilidade ao Transporte Público, como uma solução sustentável da mobilidade urbana.

Nesta categoria de acções de comunicação estão contempladas actividades no âmbito de sinergias com outros Operadores de Transporte Público.

Das várias iniciativas desenvolvidas em conjunto com outros Operadores, durante o ano de 2008, é de destacar: a Campanha de incentivo à validação do transporte (Cliente Responsável), o Rock in Rio, Rockard, o 2º Curso de Marketing e Comunicação, a Simplificação Tarifária, a Exposição Portugal Verde, a Campanha “Vá à bola de Transporte Público”, etc.

Além das acções indicadas e cientes da importância dos “media” na aproximação aos nossos clientes, foram desenvolvidas em articulação com outras áreas da Empresa diversas acções de comunicação corporativa com vista ao estreitamento da relação entre a Carris e os “media” e aumentar, desta forma, a visibilidade e consequentemente a percepção da Empresa pelos nossos clientes e demais “stakeholders”.

Em síntese, no domínio da Comunicação e Imagem, a CARRIS desenvolveu múltiplas acções internas e externas com o objectivo de reforçar a marca e promover o transporte público, procurando fidelizar os actuais clientes e captar novos públicos, procurando assim contribuir para a concretização de um novo paradigma de uma mobilidade urbana sustentável, em Lisboa.

**3.1 ORIENTAÇÕES GLOBAIS**

Em 2008, e na sequência dos objectivos traçados para o triénio 2006 - 2008, a gestão de recursos humanos continuou a ser orientada pelo processo de reestruturação da Empresa, de forma a atingir as metas definidas, particularmente nos seguintes domínios:

Continuação e consolidação da redução programada do efectivo no universo não tripulante;

Aumento da produtividade e redução do absentismo, bem como do trabalho suplementar;

Consolidação das alterações de procedimentos decorrentes de obrigações contratuais como contributo para minimizar custos com pessoal;

Colaboração para a consolidação e conservação da Certificação do Sistema de gestão integrado da Qualidade da Empresa e Ambiente;

Foram também mantidas e aprofundadas algumas linhas de orientação de anos anteriores, designadamente:

Desenvolvimento de acções de Formação Profissional visando a optimização dos recursos humanos e a melhoria das suas competências profissionais, em sintonia com os projectos de modernização da frota e de reconversão tecnológica que a Empresa vem desenvolvendo, contribuindo, também, para uma maior qualidade dos serviços prestados e para uma nova imagem da Empresa;

Cumprimento das obrigações contratuais e legais, nomeadamente no âmbito das Medicinas Curativa e Preventiva;

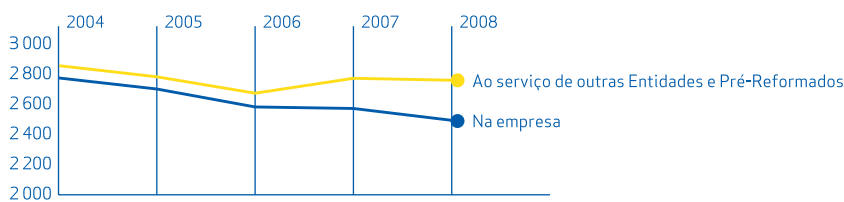
Optimização do processo de admissões na Empresa, dirigido quase exclusivamente para pessoal tripulante;

Reforço das políticas de reconhecimento e motivação conducentes a uma melhoria do desempenho e da prestação efectiva de trabalho.

**3.2 EVOLUÇÃO DE PESSOAL**

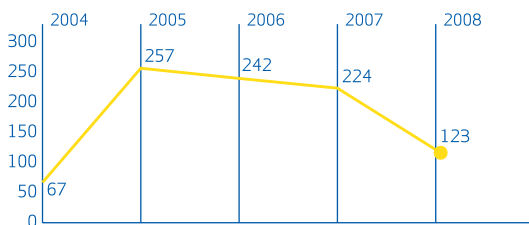
Durante o ano de 2008 verificou-se um pequeno decréscimo do quantitativo de trabalhadores com vínculo laboral à Empresa. Embora se tenha diminuído sensivelmente o efectivo ao serviço activo da Empresa houve, em contrapartida, um acréscimo nos efectivos ao serviço de outras Entidades e Pré - Reformados.

### Evolução de Effectivos 2004 a 2008

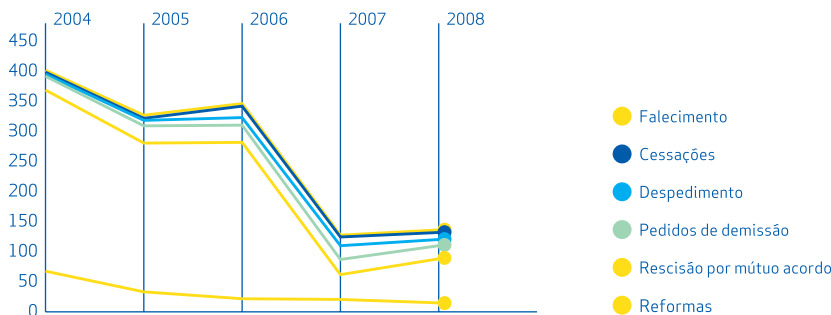


A evolução anteriormente apresentada resulta do efeito conjugado entre a manutenção dum quantitativo de admissões exclusivamente dirigidas ao pessoal tripulante necessário ligeiramente inferior ao nível de saídas da Empresa, bem como do crescimento do efectivo transitado para outras Entidades e Pré-Reforma (+ 110 unidades).

### Admissões 2004 a 2008



### Saídas 2004 a 2008



Em 31 de Dezembro de 2008 o número de trabalhadores era de 2.766, verificando-se um decréscimo de 0,4% (-12 trabalhadores) face à data homóloga do ano anterior.

### Efectivos em 31 de Dezembro

Grupos Funcionais	2008	2007	Δ%
Pessoal de Tráfego (1)	2 107	2 105	0,1
Pessoal Oficial (1)	236	247	-4,5
Restante Pessoal	423	426	-0,7
<b>Total</b>	<b>2 766</b>	<b>2 778</b>	<b>-0,4</b>

(1) Não inclui chefias superiores ou quadros superiores

A ligeira redução verificada resultou dum acréscimo registado no pessoal de tráfego, no qual ocorreu uma diminuição de 27 tripulantes na função (-1,4%) e um aumento no pessoal de enquadramento, bem como de ligeiras diminuições no pessoal oficial e restantes colaboradores.

O ratio Tripulantes na Função / Efectivo Total verificado a 31 de Dezembro (67,1%) manteve-se praticamente em comparação com o nível do ano anterior.

Verificou-se um quantitativo de saídas da Empresa ligeiramente superior ao de admissões, sendo de referir ligeiros aumentos, quer da idade média (+0,20 anos), quer da antiguidade média (+0,18 anos), registadas a 31 de Dezembro e relativamente ao ano anterior. Os valores observados são respectivamente de 41,87 e 15,18 anos.

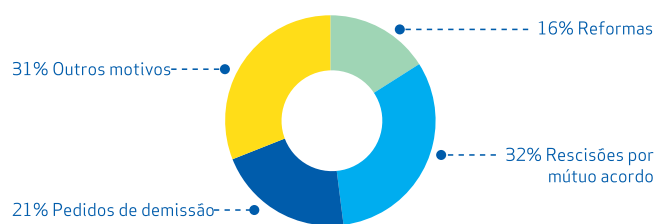
Efectuaram-se 123 admissões para o serviço (-101 unidades que no ano anterior), tendo sido todo este esforço direccionado para as funções de tripulante. Em resultado desta acção, foram entregues ao tráfego, aptos para a função, 105 novos tripulantes (84 motoristas e 21 guarda-freios), o que representa um decréscimo de 52% sobre o verificado no ano anterior.

Quanto ao volume de saídas da Empresa (135 unidades), verificou-se um acréscimo de 8 unidades (+6,2%) relativamente ao ano anterior, o qual resultou essencialmente dum aumento das saídas por rescisão por mútuo acordo conforme planeado.

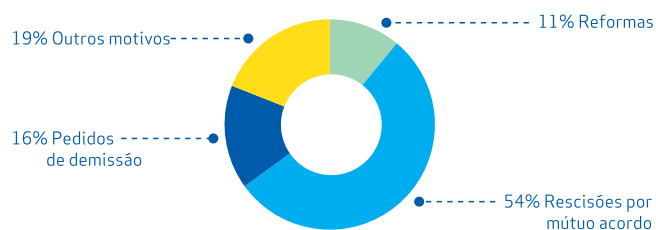
## Saídas de Pessoal

Motivos	2008	2007
<b>Reformas</b>	<b>15</b>	<b>20</b>
Por Invalidez	6	6
Por Limite de Idade	8	8
Antecipadas	1	6
<b>Rescisões por Mútuo Acordo</b>	<b>72</b>	<b>40</b>
<b>Pedidos de Demissão</b>	<b>22</b>	<b>27</b>
<b>Outros Motivos</b>	<b>26</b>	<b>40</b>
Demissões	12	22
Cessações de Contrato	13	17
Falecimentos	1	1
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>127</b>

## Saídas de Pessoal - Cotas por Motivo 2007

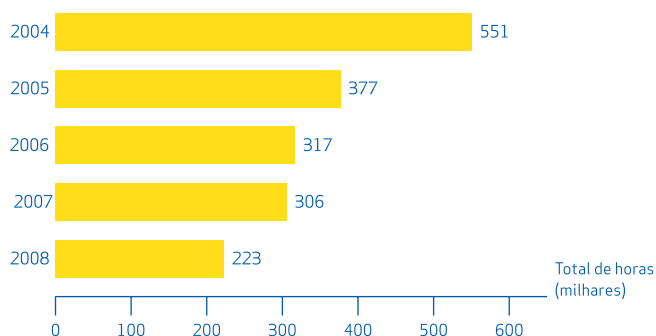


## Saídas de Pessoal - Cotas por Motivo 2008



**3.3 TRABALHO SUPLEMENTAR**

Em 2008 registou-se uma apreciável redução do volume de trabalho suplementar registado.

**Horas de Trabalho Suplementares**

O significativo decréscimo no registo do trabalho suplementar realizado a partir de 2005, é resultante da continuidade nas orientações previamente definidas pelo mais elevado nível da gestão face à necessidade imperiosa da sua redução, tendo em consideração exigências legais, de qualidade e de segurança do serviço prestado, alavancado em 2008 por uma disponibilidade otimizada relativamente aos tripulantes aptos para o exercício da actividade. Salienta-se também a redução de custos ter sido superior à constatada em volume, em resultado da minimização da afectação de trabalho suplementar em dia de descanso.

**Horas Suplementares \***

Indicadores	2008	2007	Δ%
Total de Horas	222 813	305 590	-27,1
Valor (Milhar de euros)	1 820	2 615	-30,4

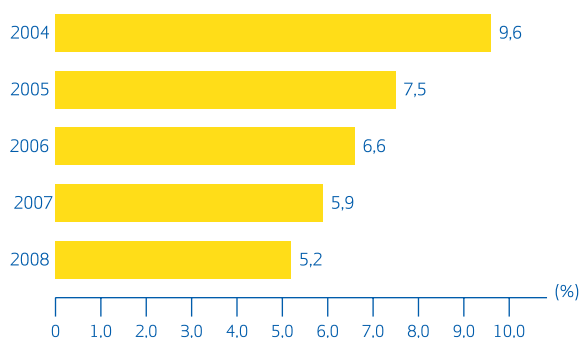
\* Não inclui prestação de trabalho em dia feriado.



### 3.4 ABSENTISMO

Durante o ano de 2008 verificou-se novamente um decréscimo sensível na Taxa de Absentismo Global registada na Empresa, na sequência dos objectivos apontados na reestruturação da mesma, alinhados com as necessidades da sua melhoria contínua, tendo em conta os requisitos da manutenção da Certificação da Qualidade da CARRIS e também por influência das políticas de motivação para a prestação efectiva de trabalho, desenvolvidas pela Empresa.

#### Absentismo Global



A taxa de absentismo registada em 2008, relativamente ao ano anterior, teve um sensível decréscimo absoluto de 0,7 pontos percentuais (-12%), em resultado das diminuições verificadas em todas as suas componentes, com realce para as parcelas Acidentes de Trabalho e Faltas Justificadas.

#### Taxa de Absentismo

Motivo	2008	2007	Δ%
Doença	2,54	2,67	-5
Acidentes de Trabalho	0,28	0,41	-32
Faltas Justificadas	1,62	2,02	-20
Faltas Injustificadas	0,74	0,81	-9
<b>Total</b>	<b>5,18</b>	<b>5,91</b>	<b>-12</b>

(%)

### 3.5 FORMAÇÃO

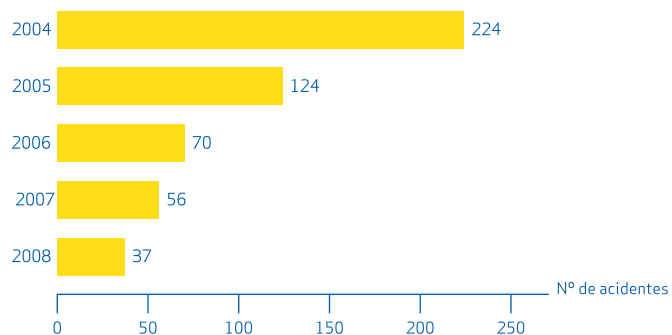
Em 2008, receberam formação assistida 1.795 trabalhadores, num total de 68.574 horas de formação. Estes registos traduzem um significativo decréscimo global nas horas de formação efectivamente ministradas, o qual decorreu da redução de actividade no domínio da formação inicial, associada ao volume de admissão de tripulantes (55% do registado no ano anterior). Salienta-se, no entanto, um sensível incremento da actividade de formação contínua quer ao nível de trabalhadores abrangidos, quer ao nível de horas dispendidas.

#### Formação Realizada

Indicadores	2008	2007	Δ%
Número de horas de participantes (milhares)	68,6	105,3	-35
Número de trabalhadores abrangidos	1 795	1 350	33

### 3.6 ACIDENTES DE TRABALHO

Dando continuidade à evolução de anos anteriores, registou-se em 2008 uma diminuição significativa no quantitativo de ocorrências configuradas como acidentes de trabalho, confirmando a tendência de redução objectivada desde 2005 e que está em conformidade com as necessidades de melhoria contínua e sustentada, requerida pela Certificação da Qualidade.



## Acidentes de Trabalho

Indicadores	2008	2007	Δ%
Número de acidentes	37	56	-34
Índice de frequência	8,00	11,40	-30
Índice de gravidade	0,22	0,43	-48
Dias úteis perdidos	1 035	2 101	-51

Em 2008 registaram-se 37 acidentes de trabalho, o que em termos absolutos representa um decréscimo expressivo de 34% de ocorrências relativamente ao ano anterior. Também os restantes indicadores apresentados beneficiaram de evolução positiva da mesma ordem de grandeza. Deve salientar-se que a melhoria constatada resultou das alterações introduzidas no acompanhamento das ocorrências, das respectivas análises e na sua comunicação, em articulação com os prestadores de serviços neste âmbito, acções que se reforçaram muito especialmente desde 2005 e cujos resultados são relevantes.

## 4 RECURSOS MATERIAIS E TECNOLOGIAS

### 4.1 FROTA DE SERVIÇO PÚBLICO

#### 4.1.1 SITUAÇÃO GERAL

A Frota de Serviço Público, durante 2008, volta a apresentar a tipologia “Médios”, em consequência do processo de aquisição de 20 viaturas com estas características, destinadas a operar em carreiras de percurso mais sinuoso, ou de menor procura relativa, não sendo suportável, por razões de procura, a alocação de veículos de tipologia “Mini”. Também se assistiu ao abate de parte da frota mais antiga, não só derivado da aquisição dos referidos “médios”, mas também pela renovação de 20 unidades da tipologia “Articulados”.

Estes aspectos, de modo conjugado, permitiram reduzir a idade média da frota.

**Frota de Serviço Público**

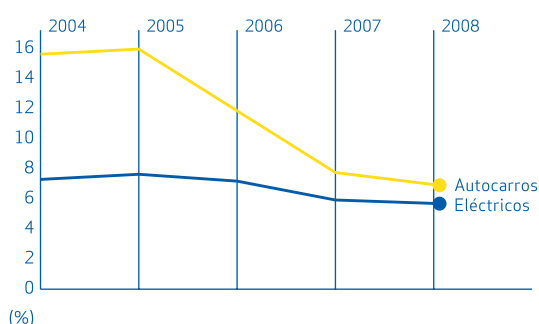
Tipo	31.12.2008	31.12.2007	Diferença
<b>Autocarros</b>	<b>749</b>	<b>745</b>	<b>4</b>
Standard	604	615	-11
Médios	9		9
Minis	36	40	-4
Articulados	100	90	10
<b>Eléctricos</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>0</b>
Ligeiros (Automatizados)	8	8	0
Remodelados	39	39	0
Articulados	10	10	0
<b>Ascensores + elevadores</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>814</b>	<b>810</b>	<b>4</b>

## 4.1.2 TAXA DE IMOBILIZAÇÃO (%)

A Taxa de Imobilização segue, uma vez mais, a tendência verificada nos últimos anos, apresentando valores, comparativamente, mais baixos, quer em autocarros, quer em eléctricos. Este efeito deve-se à renovação da frota verificada desde 2004, reforçada, em 2008, com a aquisição de 40 novos autocarros, dos quais, foram recepcionadas 29 unidades até ao final de Dezembro, com o conseqüente abate de viaturas mais antigas, recepcionando-se as restantes 11 viaturas no início de 2009.

Frota	2008	2007	Δ%
Autocarros	6,9	7,7	-10,2
Eléctricos + Ascensores + Elevadores	5,6	5,8	-3,1

### Taxa de Imobilização



#### 4.1.3 MANUTENÇÃO DA FROTA DE SERVIÇO PÚBLICO

O ano de 2008 decorreu estando já totalmente concretizada a externalização completa da manutenção, suportada na estratégia de concentração da Empresa no seu “core-business”, o transporte urbano de passageiros, a par do recurso à prestação de serviços, com acrescida especialização e eficácia e com menores custos, por outras entidades.

A CARRIS recorreu, assim, ao mercado, em geral, para diferentes prestações de serviços, bem como à sua participada CARRISBUS, resultante do spin-off concretizado em 2005.

O alargamento e desenvolvimento da sua empresa participada CARRISBUS têm sido levados a efeito por etapas, no que respeita à integração das várias áreas oficinais dos diferentes escalões de manutenção anteriormente realizada na CARRIS.

Os objectivos preconizados para 2008 de redução de custos foram atingidos, contabilizando-se percentualmente em relação ao ano anterior em 6,7%.

	Acum. Nov. /2008	Acum. Nov. /2007	Δ%
Custo de manutenção do Modo Autocarro	12 554 585	13 456 860	- 6,7

A par da redução de custos de manutenção, a CARRIS promoveu em 2008 um estudo/análise aprofundada dos procedimentos das grandes reparações intercalares no ciclo de vida dos veículos, no sentido de também garantir as necessidades quantitativas neste domínio. Os picos de necessidades colocadas resultam de irregularidades na renovação da frota, ao longo das últimas décadas.

A análise realizada teve como considerando técnico base a realização daquelas reparações em função do estado de condição, em solução de compromisso com as exigências de segurança, operacionalidade, fiabilidade e qualidade exigidas, num contexto de garantia da certificação global da Empresa e das carreiras da sua rede.

## 4.1.5 FROTA DE ELÉCTRICOS

No âmbito da grande manutenção da frota de carros eléctricos salienta-se a redução no volume de reparação de avarias e abalroamentos, comparativamente com o ano anterior. Foram efectuadas as reparações gerais no ascensor do Lavra e no ascensor da Bica.

Prosseguiu-se com a intensificação do recurso à externalização de actividades ligadas à manutenção e reparação dos carros eléctricos, em consequência da progressiva redução do pessoal que se tem verificado nos últimos anos. Salientam-se as principais actividades desta área que se encontram subcontractadas:

- Reparação de motores de tracção;
- Reparação de bogies motores e portantes dos carros eléctricos articulados;
- Reparação de pinças de frenagem e de unidades hidráulicas dos carros eléctricos articulados;
- Reparação de pantógrafos;
- Reparação de grupos moto-compressor dos carros eléctricos remodelados;
- Reparação dos equipamentos de ar condicionado;
- Reparação das centrais pneumáticas dos carros eléctricos remodelados.

No quadro abaixo indicam-se os principais números que traduzem o nível da actividade da grande manutenção da frota de carros eléctricos.

Indicadores	2008	2007
Reparações Gerais/Intermédias	2	2
Beneficiações Comerciais	2	7
Beneficiações Técnicas	6	20
Rep. Gerais/Intermédias (Elevador-Ascensores)	2	1
Reparações de avarias e de abalroamentos	100	111
Reparações de Órgãos Rotáveis		
Motores de tracção Siemens/Skoda	75	33
Motores de Tracção Antigos	3	2
Motores Compressores	46	39
Compressores	55	39
N.º Médio de Veículos em imobilização Simultânea	3,7	3,8

## 4.2 INFRA-ESTRUTURAS

### 4.2.1 TRACÇÃO ELÉCTRICA

Durante o ano de 2008 foi adjudicado o fornecimento e instalação de um novo sistema de Supervisão e Controlo para a Sala de Comando de Energia e foi lançada a consulta para a recuperação da Subestação da Praça da Figueira.

Na rede aérea foram substituídos 1.342 m de fio de contacto, no âmbito da renovação deste tipo de infra-estrutura.

Mantiveram-se os elevados padrões de qualidade de serviço, traduzidos pelo indicador "Taxa de Disponibilidade da Rede – Energia", cujo valor atingiu 99,98%.

### 4.2.2 VIA-FÉRREA

Para manutenção das condições de segurança na circulação dos eléctricos na via-férrea foram efectuados, durante o ano de 2008, os seguintes trabalhos:

- Substituição de 96 m de linha na Estação de Santo Amaro, na Praça Duque de Terceira, na Rua dos Fanqueiros e 70 m de linha incluindo o carril Z no Ascensor da Bica;
- Substituição de 1 conjunto de agulhas no PMO de Santo Amaro.

No que se refere à conservação da via-férrea e seus aparelhos, foram efectuadas 7.482 intervenções nos aparelhos de via, com o objectivo de prolongar a vida útil destes equipamentos, mantendo as condições de operacionalidade e segurança da infra-estrutura.

## 4.3 APROVISIONAMENTO

### 4.3.1 EXISTÊNCIAS EM 31 DE DEZEMBRO:

Assistiu-se a uma redução generalizada dos níveis de existências no final do período, destacando-se, pela sua significativa expressão, a quebra na rubrica de Peças e Acessórios para Autocarros resultante da transferência da gestão destes materiais para a participada CARRISBUS. É igualmente de relevar que, apesar dos significativos aumentos do gasóleo, combustível com maior peso no conjunto da rubrica de Gasóleo e Outros Combustíveis e Lubrificantes (superiores a 20%), se assistiu a uma redução superior a 26%, em termos reais.

Rubricas	Existências em 31 de Dezembro (euros de 2008)		
	2008	2007	Δ%
Peças e Acessórios Eléctricos	580 508	571 790	1,52
Peças e Acessórios Autocarros	10 630	344 391	-96,91
Outro Material (sem bilhetes e senhas)	624 803	791 837	-21,09
<b>Sub-Total</b>	<b>1 215 941</b>	<b>1 708 018</b>	<b>-28,81</b>
Gasóleo, Gás Natural e Outros Combustíveis e Lubrificantes	311 831	382 349	-18,44
<b>Total</b>	<b>1 527 772</b>	<b>2 090 367</b>	<b>-26,91</b>

## 4.3.2 STOCK MÉDIO:

Numa análise a valores correntes, o stock médio total registou um valor a rondar os 1.642 milhares de euros (sem Bilhetes e Senhas), quase 24% inferior ao observado no ano de 2007, em termos reais. A já referida transferência para a CARRISBUS da gestão dos materiais de Peças e Acessórios para Autocarros, por um lado e a significativa redução da existência média das várias rubricas que constituem a designada por Outro Material, por outro, são a principal justificação da melhoria verificada.

Rubricas	Stock Médio Activo (euros de 2008)			Custos Totais (euros de 2008)			Índice de Rotação		
	2008	2007	Δ%	2008	2007	Δ%	2008	2007	Δ%
Peças e Acessórios Eléctricos	577 955	581 226	-0,56	175 585	186 274	-5,74	0,30	0,32	-5,83
Peças e Acessórios Autocarros	16 608	351 698	-95,28	334 038	2 025 924	-83,51	20,11	5,76	15,27
Outro Material (sem bilhetes e senhas)	704 814	869 030	-18,90	656 544	805 176	-18,46	0,93	0,93	-4,19
<b>Sub-Total</b>	<b>1 299 376</b>	<b>1 801 955</b>	<b>-27,89</b>	<b>1 166 167</b>	<b>3 017 374</b>	<b>-61,35</b>	<b>0,90</b>	<b>1,67</b>	<b>5,07</b>
Gasóleo, Gás Natural e Outros Combustíveis e Lubrificantes	342 339	346 502	-1,20	22 778 372	19 687 509	15,70	66,54	56,82	3,49
<b>Total</b>	<b>1 641 715</b>	<b>2 148 457</b>	<b>-23,59</b>	<b>23 944 539</b>	<b>22 704 883</b>	<b>5,46</b>	<b>14,59</b>	<b>10,57</b>	<b>4,20</b>

## 4.3.3 ÍNDICE DE ROTAÇÃO

Continuou a assistir-se a quebras em rubricas de peças (excluindo as destinadas a autocarros, pelas razões já anteriormente referidas) resultantes em grande medida do ritmo de consumo desses materiais ter tido uma redução superior à observada no de existências, em média disponíveis em armazém. Foi o caso da rotação registada em Peças e Acessórios para Eléctricos, com uma quebra da ordem dos 5,8% (Stk Médio: -0,5%; Custos: -5,7%, a preços de 2008).

A rubrica Gasóleo e Outros Combustíveis e Lubrificantes, registou uma melhoria da ordem dos 3,5%.



#### 4.5 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

No âmbito das tecnologias de informação evidenciam-se, pela sua importância, algumas das acções que foram concretizadas em 2008:

##### **Projecto de Printing**

Renovação global dos equipamentos de impressão, com redução de mais de 50% dos equipamentos existentes, através de uma solução tecnologicamente mais avançada. Salienta-se a preocupação com o ambiente, consubstanciada na escolha de equipamentos com capacidade de poupança de energia, impressão duplex (dos 2 lados do papel) e com tonners amigos do ambiente.

##### **Actualização do parque informático**

Continuação do processo de renovação contínua do parque informático, tendo sido adquiridos e instalados 35 novos computadores e 60 monitores TFT, com consumo energético muito inferior ao dos monitores clássicos. O processo decorreu com recurso a uma plataforma de aquisições electrónicas, praticamente sem documentação impressa em papel.

##### **Projecto de Service Desk e Operations Manager**

Realização de um piloto e aprovação de uma proposta de aquisição de uma solução integrada de Service Desk (apoio ao utilizador) e Operations Manager (alarmística e gestão de rede informática).

##### **Solução de Segurança em HA (high availability)**

Renovação dos sistemas de segurança de perímetro, com a aquisição e instalação de equipamentos de firewall numa arquitectura de alta disponibilidade.

##### **Desenvolvimento e manutenção de aplicações**

Além do trabalho normal de manutenção de aplicações e respectivos interfaces, para dar resposta a solicitações dos serviços foram desenvolvidas aplicações nas seguintes áreas:

- Projecto SIIM – Sistema de Integrado de Informações de Manutenção – realizado com o apoio de consultores externos, foi classificado com o 2º lugar no concurso interno “Prémio Inovação Carris”.
- Serviço de Saúde – continuação da informatização do serviço de saúde, sob orientação do director clínico.
- Combustíveis e Lubrificantes;
- Situação da Frota (Automatização dos relatórios das Imobilizações);
- Gestão de Controlos – Protocolos;
- Controlo de Livretes dos veículos de serviço público;
- Histórico de Formação;
- Fiscalização (novas especificações da IMTT);
- Simulador de Carreiras (ligação ao Google Earth) – desenvolvimento e implementação de uma ideia premiada no âmbito do Prémio Inovação Carris

##### **Promoção da Eficiência Energética**

Continuação da colaboração com a equipa do GID – Gabinete de Inovação e Desenvolvimento no âmbito do projecto de Promoção da Eficiência Energética.

##### **Operador de Comunicações – RADIOMÓVEL**

Gestão dos contratos de prestação de serviços de comunicações, associados ao SAEIP (TETRA + CDMA) e Vídeo Vigilância (CDMA).

Acompanhamento técnico e desenvolvimento de alterações necessárias na rede CDMA, para transmissão de imagens em tempo real (vídeo vigilância).

##### **SAEIP**

Reconfiguração do sistema central no âmbito da 4.ª fase do SAEIP. Concluídas as acções necessárias ao estabelecimento da VLAN com a Radiomóvel, destinada à transição da tecnologia de comunicações TETRA (associada aos painéis informativos) para a tecnologia CDMA.

##### **ALARMES**

Implementação de um sistema integrado de detecção e extinção automática de incêndios das Naves do Complexo de Miraflores, com estrito respeito pelas normas ambientais.

## 5 RECURSOS FINANCEIROS

### 5.1 FLUXOS FINANCEIROS

O cash-flow de exploração melhorou em 2,7 milhões de euros e a alteração do critério de contabilização dos custos com os complementos de reforma, como adiante se referirá, permitiram a melhoria do EBITDA em 22,9 milhões de euros, relativamente aos -1,7 milhões de euros de 2007.

Estas melhorias decorrem do esforço continuado que a Empresa tem vindo a desenvolver na redução dos seus custos e no aumento dos seus proveitos e ainda da manutenção do apoio do Estado, com um acréscimo da indemnização compensatória, em 2008, de 4,6 milhões de euros (em termos reais), dos quais 2,5 milhões de euros correspondem à não liquidação de IVA, conforme está fiscalmente estabelecido.

#### Origem / Aplicação de Fundos (em termos reais\*)

	2008	2007
<b>Origem de Fundos</b>		
Cash-Flow de Exploração	-15 866,6	-18 600,4
Aumento de Capitais Próprios	0,0	0,0
Aumento de Dívidas a Terceiros	8 733,1	24 363,3
Outras	2 093,7	1 261,4
Diminuição dos Fundos Circulantes	53 592,3	0,0
	<b>48 552,5</b>	<b>7 024,3</b>
<b>Aplicação de Fundos</b>		
Aumento do Investimento Financeiro	169,7	139,1
Diminuição de Dívidas a Terceiros	31 666,7	0,0
Aumento de Dívidas de Terceiros	0,0	0,0
Aumento de Imobilizações	16 716,1	4 093,2
Aumento dos Fundos Circulantes	0,0	2 792,0
	<b>48 552,5</b>	<b>7 024,3</b>

\* Neste quadro e em todos os outros referidos como "em termos reais" os valores dos vários anos foram corrigidos pela inflação verificada em Portugal, de forma a serem comparáveis com os de 2008

(milhares de euros)

## 5.2 INVESTIMENTO REALIZADO

O investimento realizado no ano ascendeu a 16,9 milhões de euros, dos quais 10,1 milhões de euros correspondem a aquisição de frota de autocarros.

A CARRIS continuou a desenvolver os projectos de expansão dos seus Sistemas de Bilhética Electrónica e de Ajuda à Exploração e Informação ao Público (SAEIP), com um montante de investimento no ano de 3,4 milhões de euros e com os quais se pretende melhorar o desempenho e a qualidade do serviço.

### Investimentos (em termos reais)

	2008	2007
Frota de Autocarros		
Aquisições	10 142	0
Grandes Reparações	1 236	1 064
Órgãos de Reserva	3	1
Frota de Eléctricos		
Aquisições	0	0
Grandes Reparações	254	166
Órgãos de Reserva	0	41
Infraestruturas		
Linha (Grandes Reparações)	172	155
Rede Aérea	55	71
Subestações Eléctricas	0	0
Estações de Serviço	44	233
Edifícios	572	658
Bilhética e Sistema de Ajuda à Exploração	3 371	588
Outros Investimentos Corpóreos	867	1 116
<b>Total Investimentos Não Financeiros</b>	<b>16 716</b>	<b>4 093</b>
Investimentos Financeiros	174	0
<b>Total</b>	<b>16 890</b>	<b>4 093</b>

(milhares de euros)

### 5.3 ESTRUTURA PATRIMONIAL

No final do exercício de 2008, o Activo apresentava uma redução, em termos reais, de 2,0% comparativamente com o ano anterior. Este facto resultou da redução do valor líquido do imobilizado da Empresa cujas amortizações do exercício superaram o investimento em 2,1 milhões de euros.

No que se refere ao Capital Próprio, a Carris decidiu reconhecer em balanço as responsabilidades com complementos de reforma dos actuais activos, bem como dos reformados e sobreviventes, ultrapassando assim uma referência que vinha sendo feita há longos anos nos relatórios dos Revisores Oficiais de Contas e dos Auditores Externos. Esta decisão implicou o agravamento dos capitais próprios em 170,7 milhões de euros, encontrando-se reconhecidas em provisões para outros riscos e encargos, em 31/12/2008, as responsabilidades com complementos de reforma dos actuais activos, dos reformados e dos sobreviventes no montante de 153,9 milhões de euros.

#### Variação do Património (em euros de 2008)

Rubrica do Balanço	Variação			
	2008	2007	e m valor	em%
<b>Activo</b>				
Imobilizado	135 252	140 456	-5 204	-3,7
Investimentos Financeiros	4 613	4 446	167	3,8
Existências	3 522	4 476	-954	-21,3
Dívidas Terceiros Médio e Longo Prazo	0	0	0	0
Dívidas Terceiros Curto Prazo e Disponibilidades	36 144	25 368	10 776	42,5
Custos Diferidos e Acréscimos	1 441	9 926	-8 485	-85,5
<b>Total</b>	<b>180 972</b>	<b>184 672</b>	<b>-3 700</b>	<b>-2,0</b>
<b>Capital Próprio e Passivo</b>				
Capital Próprio	-612 278	-429 643	-182 635	42,5
Provisões para Riscos e Encargos	158 334	3 802	154 532	4 064,1
Passivo a Médio e Longo Prazo	522 423	559 536	-37 113	-6,6
Passivo a Curto Prazo	82 586	18 941	63 645	336,0
Proveitos Diferidos e Acréscimos	29 907	32 036	-2 129	-6,6
<b>Total</b>	<b>180 972</b>	<b>184 672</b>	<b>-3 700</b>	<b>-2,0</b>

(em euros de 2008)

O agravamento do conjunto do passivo de curto prazo com o passivo de médio e longo prazo em 26,5 milhões de euros decorreu dos investimentos realizados e da incobertura da demonstração de resultados.

**Estrutura Patrimonial**

Rubrica do Balanço	Pontos percentuais		
	2008 (1)	2007 (2)	Δ% (1-2)
Activo			
Imobilizado	74,7	76,1	-1,4
Investimentos Financeiros	2,5	2,4	0,1
Existências	1,9	2,4	-0,5
Dívidas Terceiros Curto Prazo e Disponibilidades	20,0	13,7	6,3
Custos Diferidos e Acréscimos	0,8	5,4	-4,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Capital Próprio e Passivo			
Capital Próprio	-338,3	-232,7	-105,6
Provisões para Riscos e Encargos	87,5	2,1	85,4
Passivo a Médio e Longo Prazo	288,7	303,0	-14,3
Passivo a Curto Prazo	45,6	10,3	35,3
Proveitos Diferidos e Acréscimos	16,5	17,3	-0,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>

(em % do total)

Não obstante o esforço de redução dos custos e do aumento dos proveitos, verifica-se que, passado o período de carência, decorrente das operações de consolidação da dívida de curto prazo realizadas em 2005 e 2006, começam a vencer-se a partir de 2009, inclusive, desembolsos significativos que requerem novas operações de consolidação com Aval do Estado. Estes reembolsos ascendem a 33 milhões de euros em 2009, a 85,7 milhões de euros em 2010

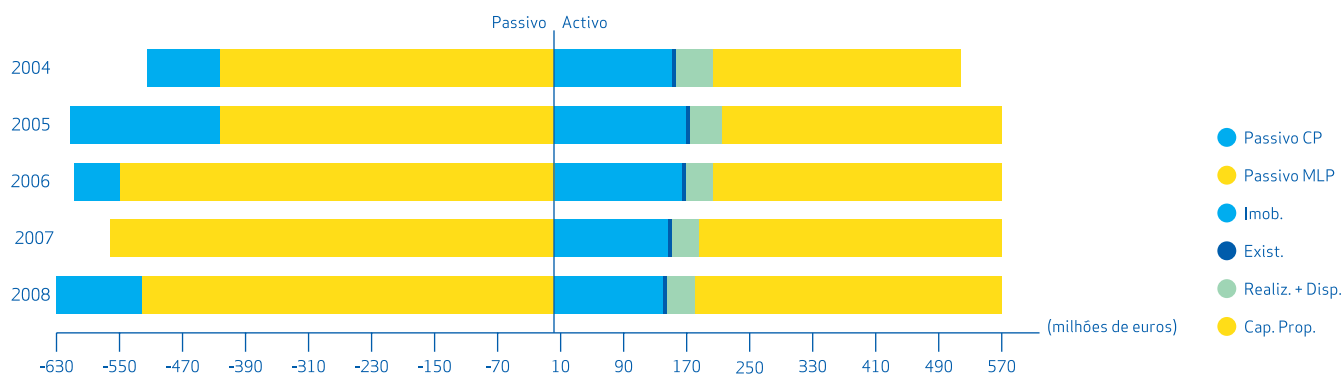
e a 71 milhões de euros em 2011, continuando nestes níveis de esforço financeiro até 2015.

Entretanto, a estrutura patrimonial continua muito desequilibrada, sendo conveniente que o Accionista equacione a resolução do problema do capital próprio negativo em 612,3 milhões de euros, conforme determina o Artigo 35º do C.S.C.

**Evolução dos Custos e Proveitos Financeiros (2004-2008)**

Descrição	2004	2005	2006	2007	2008
Custos financeiros com financiamento	10 653 482,90	12 044 899,81	19 421 973,65	25 553 159,09	30 668 321,60
Taxa efectiva de juro	2,97%	2,69%	3,39%	4,54%	5,17%
Custos financeiros com swap's			417 462,50	742 576,78	3 335 730,56
Proveitos financeiros com swap's		139 750,00	7 270 921,75	7 828 746,03	12 376 255,82

(euros)

**Estrutura Patrimonial (em termos reais)****6 RESULTADOS ECONÓMICOS****6.1 RESULTADOS GLOBAIS DA EMPRESA****6.1.1 NO EXERCÍCIO DE 2008**

No exercício de 2008, o resultado líquido foi negativo em 17 183 milhares de euros, o que, em termos reais, representa uma melhoria de 23,1 milhões de euros, comparativamente com o ano anterior.

O resultado operacional TP melhorou em 13,0 milhões de euros por efeito dos aumentos da indemnização compensatória e da receita directa e ainda da redução de custos de exploração.

Os resultados financeiros agravaram-se em 12,4%, pelo efeito conjugado do acréscimo do endividamento e das taxas de juro. De referir que, do acréscimo verificado nos custos financeiros, 18% resultaram do acréscimo do endividamento e 82% resultaram do aumento das taxas de juro.

**Resultados Correntes (em termos reais\*)**

<b>Receitas, Custos e Resultados</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>Δ%</b>
<b>Receita de Transportes Públicos</b>	<b>136 074</b>	<b>125 301</b>	<b>8,6</b>
Receita Directa a)	83 974	77 789	8,0
Indemnização Compensatória	52 100	47 512	9,7
<b>Custos Directos de Exploração TP</b>	<b>117 658</b>	<b>120 722</b>	<b>-2,5</b>
Custos de Produção e Comerciais	103 478	105 466	-1,9
Amortizações	14 180	15 256	-7,1
Resultado Operacional Bruto TP	18 416	4 579	302,2
<b>Custos Gerais</b>	<b>20 541</b>	<b>33 584</b>	<b>-38,8</b>
Resultado Operacional TP	-2 125	-29 005	-92,7
<b>Resultados Financeiros</b>	<b>-20 838</b>	<b>-18 539</b>	<b>12,4</b>
Resultado de Transportes Públicos	-22 963	-47 545	-51,7
<b>Resultados de Explorações Acessórias</b>	<b>1 976</b>	<b>4 300</b>	<b>-54,0</b>
<b>Outros Custos e Proveitos</b>	<b>2 369</b>	<b>1 141</b>	<b>107,6</b>
Resultados Correntes	-18 617	-42 103	-55,8

Nota: Em 2007 inclui indemnização pela paragem do Elevador Glória

(milhares de euros)

\*Neste quadro e em todos os outros referidos como "em termos reais" os valores dos vários anos foram corrigidos pela inflação verificada em Portugal de forma a serem comparáveis com os de 2008.

#### 6.1.2 ENQUADRAMENTO DOS RESULTADOS DO ANO NA EVOLUÇÃO ANTERIOR

No ano de 2008, verificaram-se acréscimos da receita directa e da indemnização compensatória por veículo-km, que associados ao esforço continuado de redução de custos, permitiu reduzir a margem de incobertura de -0,66 para -0,08 € por VK.

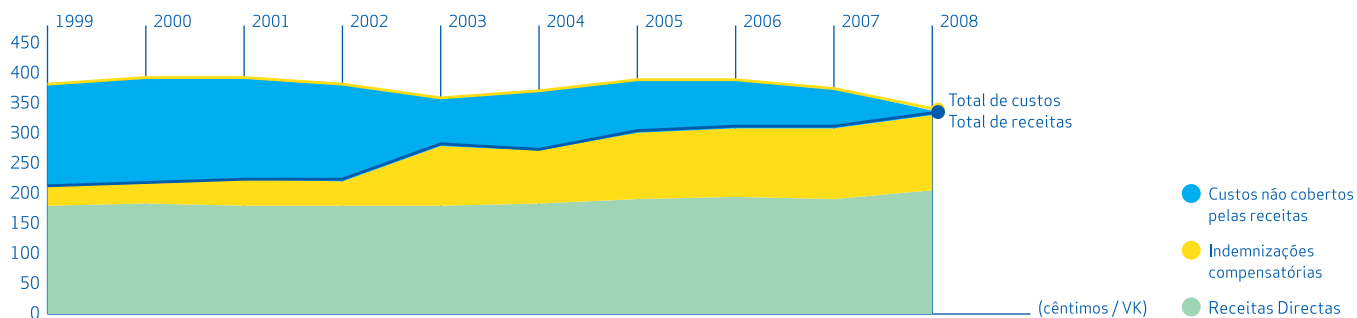
**Receitas e Custos por Veículo-Km (em termos reais)**

Anos	Receitas			Custos*
	Directas	Indemnis. Compens.	Total	
1999	1,81	0,32	2,13	3,83
2000	1,85	0,32	2,17	3,93
2001	1,82	0,44	2,26	3,92
2002	1,79	0,42	2,21	3,83
2003	1,80	0,99	2,79	3,62
2004	1,86	0,85	2,71	3,71
2005	1,91	1,09	3,00	3,91
2006	1,94	1,15	3,09	3,90
2007	1,91	1,17	3,08	3,76
2008	2,05	1,27	3,32	3,40

\* Não inclui custos financeiros nem indemnizações por rescisões por mútuo acordo.

(euros / VK)

**Receitas e Custos por Veículo - Km (em termos reais)**



Nota: Não inclui custos financeiros nem indemnizações por rescisões mútuo acordo



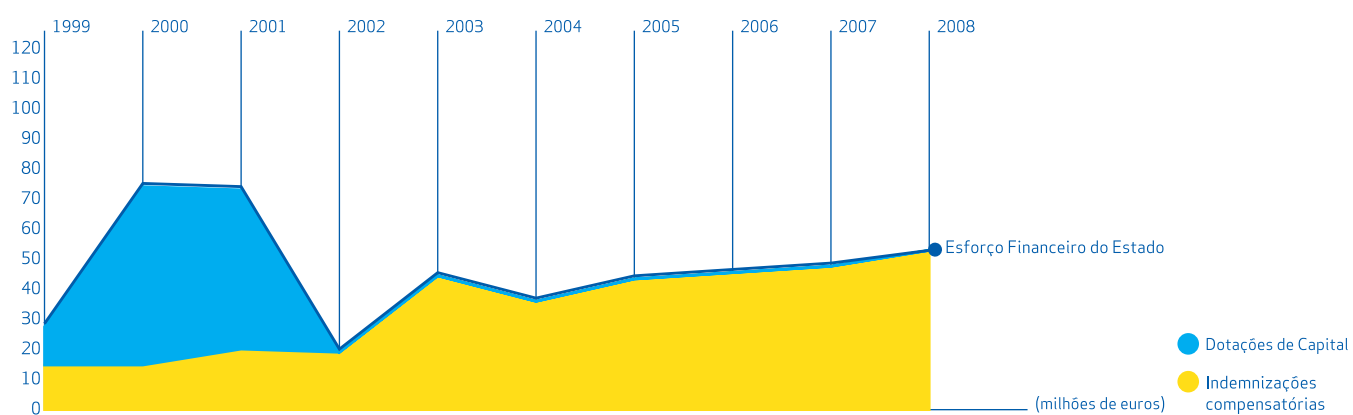
O esforço financeiro do Estado com a Empresa foi, em 2008, superior ao do ano anterior em 4,6 milhões de euros, dos quais 2,5 milhões de euros resultaram da alteração da legislação fiscal, a qual deixou de tributar a indemnização compensatória em sede de IVA, contribuindo, assim, para a melhoria do cash-flow gerado pela exploração, o qual passou de -18,3 milhões de euros em 2007 para 2,6 milhões de euros em 2008, em termos reais.

### Esforço Financeiro do Estado (em termos reais)

Anos	Indemniz. Compens.	Dotações de Capital	Total
1999	14 990	13 026	28 016
2000	14 471	59 499	73 970
2001	19 965	53 835	73 800
2002	18 780	0	18 780
2003	44 260	0	44 260
2004	35 877	0	35 877
2005	43 871	0	43 871
2006	45 530	0	45 530
2007	47 512	0	47 512
2008	52 100	0	52 100

(milhares de euros)

### Esforço Financeiro do Estado



**6.2 RESULTADOS POR EXPLORAÇÕES DE TRANSPORTE PÚBLICO**

Em termos reais, verificaram-se melhorias dos graus de cobertura dos custos directos da exploração, quer de autocarros, quer de eléctricos, como resultado das reduções dos custos directos e dos aumentos da receita directa.

**Resultados por Exploração antes de Indemnizações Compensatórias (em termos reais)**

	Autocarros			Eléctricos		
	2008	2007	Δ%	2008	2007	Δ%
Receita Directa (1)	75 050	69 351	8,2	6 809	6 668	2,1
Custos Directos (2)	105 020	107 759	-2,5	10 791	11 320	-4,7
Margem Bruta	-29 970	-38 408	-22,0	-3 982	-4 652	-14,4
Grau de Cobertura percentual (1) / (2)	71,5	64,4	11,0	63,1	58,9	7,1

(milhares de euros)

Em termos unitários, por passageiro transportado, no modo autocarro verificou-se uma redução real do défice bruto de 21,6%, decorrente do acréscimo da receita directa e da redução de custos.

No caso dos eléctricos verificou-se uma redução do défice bruto de 10,3%, resultante, quase na totalidade, do aumento da receita directa real em 7%.

**Resultados Económicos por Passageiro (em termos reais)**

Valores por Passageiro	Autocarros			Eléctricos		
	2008	2007	Δ%	2008	2007	Δ%
Receita Directa	0,347	0,318	9,2	0,434	0,406	7,0
Custos	0,486	0,495	-1,8	0,688	0,689	-0,1
Défice Bruto	-0,139	-0,177	-21,6	-0,254	-0,283	-10,3

(euros)

### 6.3 PROVEITOS CORRENTES POR NATUREZA

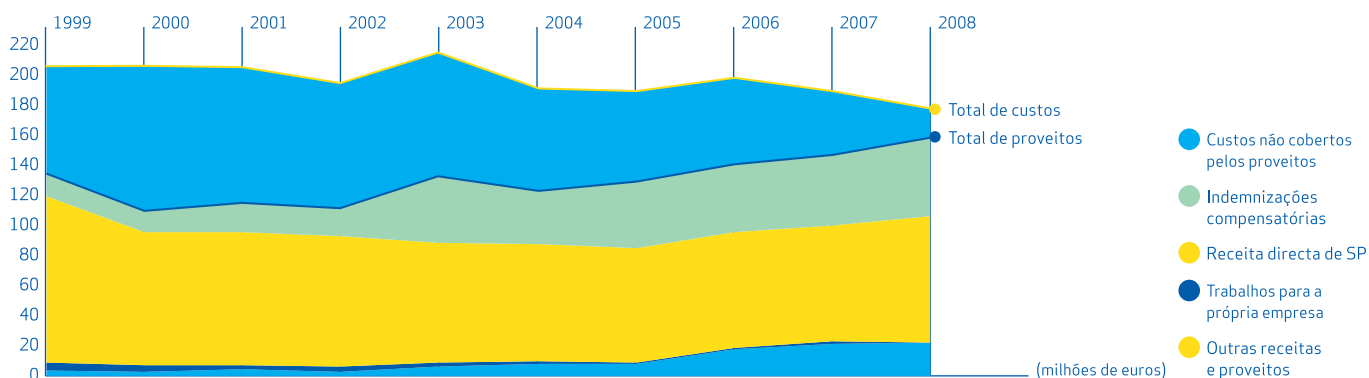
Comparativamente com o ano anterior, verificou-se um aumento de 8,0%, no total dos proveitos correntes, em termos reais, como resultado do acréscimo da indemnização compensatória e da receita directa do serviço público.

#### Proveitos Correntes (em termos reais)

Naturezas	2008		2007		Δ%
	Valor	%	Valor	%	
Passes Sociais	54 969	34,6	49 782	33,8	10,4
Outros Títulos	29 005	18,2	27 612	18,8	5,0
Pré-Comprados	9 244	5,8	10 847	7,4	-14,8
Bilhetes	19 761	12,4	16 765	11,4	17,9
Total Receita Directa Serviço Público	83 974	52,8	77 394	52,6	8,5
Indemnização Compensatória	52 100	32,8	47 512	32,3	9,7
Receita Serviço Público	136 074	85,6	124 906	84,9	8,9
Trabalhadores para Própria Empresa	302	0,2	1 327	0,9	-77,2
Outras Receitas e Proveitos	22 653	14,2	20 963	14,2	8,1
<b>Total</b>	<b>159 029</b>	<b>100,0</b>	<b>147 196</b>	<b>100,0</b>	<b>8,0</b>

(milhares de euros)

#### Proveitos por Natureza e Custos não Cobertos (em termos reais)



#### 6.4 CUSTOS CORRENTES POR NATUREZA

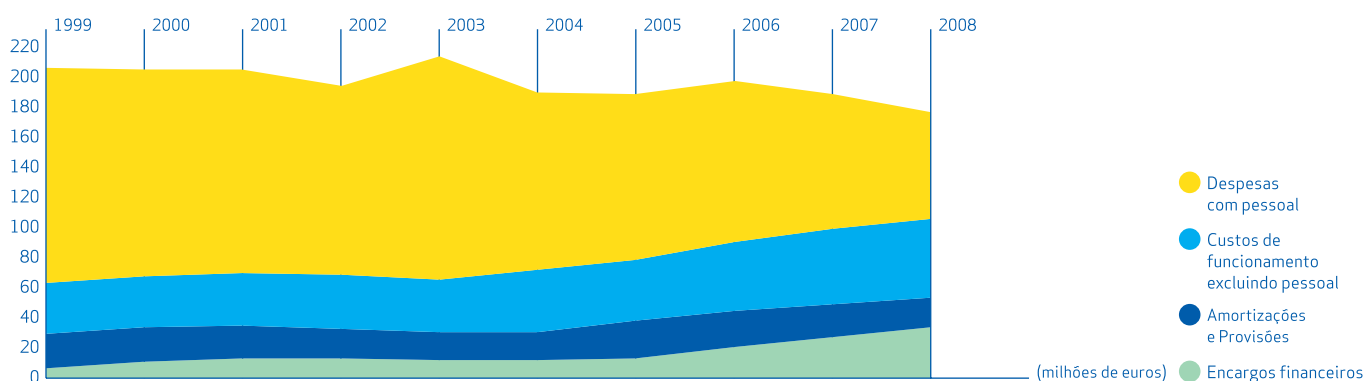
A redução de 6,2% nos custos correntes resulta, sobretudo, das reduções de custos com pessoal em 18,3 milhões de euros, apesar do acréscimo dos custos financeiros em 7 milhões de euros, em termos reais.

#### Custos por Natureza (em termos reais)

Naturezas	2008	2007	Δ%
<b>Custos de Funcionamento</b>	<b>123 882</b>	<b>140 283</b>	<b>-11,7</b>
Despesas com Pessoal	71 704	90 037	-20,4
Consumos de Material	24 280	23 387	3,8
Fornecimentos e Serviços Externos	27 305	26 195	4,2
Despesas Diversas	593	664	-10,6
<b>Amortizações e Provisões</b>	<b>19 761</b>	<b>22 038</b>	<b>-10,3</b>
Amortizações	19 008	21 883	-13,1
Provisões	753	155	385,8
<b>Encargos Financeiros</b>	<b>34 004</b>	<b>26 980</b>	<b>26,0</b>
Juros de Financiamento	29 072	24 886	16,8
Outros	4 932	2 094	135,5
<b>Total</b>	<b>177 647</b>	<b>189 301</b>	<b>-6,2</b>

(milhares de euros)

#### Custos (em termos reais)



A redução dos custos com pessoal em 18,3 milhões de euros, resultante em 16,1 milhões de euros da alteração do critério de contabilização do pagamento de complementos de reforma e das indemnizações pela cessação de contratos de trabalho por mútuo acordo.

Não considerando as alterações de critério de contabilização do pagamento de complementos de reforma e das indemnizações pela cessação de contratos de trabalho por mútuo acordo, verifica-se que os custos com pessoal se reduziram em 3,7 milhões de euros, em termos reais.

### Despesas com Pessoal (em termos reais)

Naturezas	2008	2007	Δ%
Remunerações	55 090	57 314	-3,9
Encargos Patronais	13 011	13 689	-5,0
Complementos de Pensões de Reforma (e Sobrevivência)	392	13 349	-97,1
Indemnizações por rescisão por mútuo acordo	26	1 718	-98,5
Outros Custos	3 185	3 965	-19,7
<b>Total</b>	<b>71 704</b>	<b>90 035</b>	<b>-20,4</b>
<b>Total s/ Indemniz. por rescisão e s/ compl. pensões</b>	<b>71 286</b>	<b>74 968</b>	<b>-4,9</b>

(milhares de euros)

O consumo de materiais aumentou 3,8% relativamente a 2007, em termos reais, por efeito do acréscimo do custo com o combustível, o qual ascendeu a 16,1%, não obstante a redução de 0,5% no consumo específico.

A redução do consumo de peças e acessórios para autocarros reflecte a externalização da manutenção da frota de autocarros.

### Consumos de Materiais (em termos reais)

Naturezas	2008	2007	Δ%
Gasóleo e Gás	22 116	19 044	16,1
Peças e Acessórios de Autocarros	334	2 025	-83,5
Peças e Acessórios de Eléctricos	268	275	-2,5
Outros Consumos	1 562	2 043	-23,5
<b>Total</b>	<b>24 280</b>	<b>23 387</b>	<b>3,8</b>

(milhares de euros)

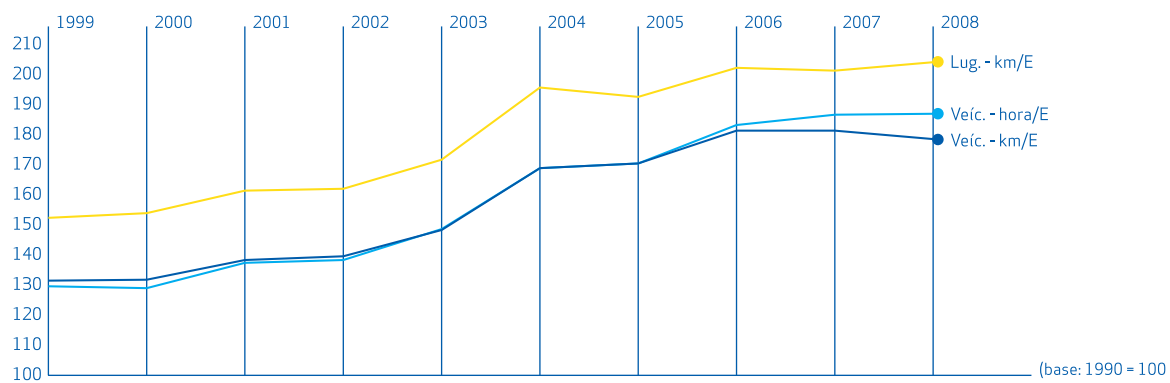
## 6.5 PRODUTIVIDADE

Em 2008 manteve-se o acréscimo dos índices de produtividade baseados em veículos-km e em veículos-hora, reflectindo o esforço desenvolvido pela Carris, na melhoria do desempenho dos seus colaboradores.

### Indicadores de Produtividade

Indicadores	2008	2007	Δ%
Lugares-km 10 <sup>3</sup> / Efectivo Médio	1 334	1 314	1,5
Veículos-hora / Efectivo Médio	1 106	1 105	0,1
Veículos-km / Efectivo Médio	14 917	15 161	-1,6

### Indicadores de Produtividade



## 7 GOVERNO SOCIETÁRIO

De acordo com a aplicação dos princípios de bom governo, consignados no ponto 29 da Resolução do Conselho de Ministros nº 49/2007, de 28 de Março, as empresas públicas devem:

“incluir nos seus relatórios de gestão um ponto relativo ao governo das sociedades do qual conste, designadamente, os regulamentos internos e externos a que a empresa está sujeita, as informações sobre transacções relevantes com entidades relacionadas e as remunerações dos membros dos órgãos sociais, bem como uma análise de sustentabilidade e, em geral, uma avaliação sobre o grau de cumprimento dos presentes princípios de bom governo.”

Para além da informação sobre o governo da Sociedade que consta deste Relatório, a CARRIS disponibiliza esta informação, também, na sua página na Internet e na intranet, bem como no sítio electrónico [www.dgt.pt](http://www.dgt.pt) – Sector Empresarial do Estado, mantendo-a, periodicamente, actualizada.

Em 2008, a CARRIS deu, também, cumprimento ao art. 13-B, do Decreto-Lei nº 300/2007, de 23 de Agosto, que obriga os órgãos de gestão das empresas públicas a darem a conhecer, anualmente, em aviso a publicar na 2ª Série do D.R., as informações constantes das alíneas a) a h), do n.º 1, do referido artigo.

### 7.1 MISSÃO, OBJECTIVOS E POLÍTICAS DA EMPRESA

#### 7.1.1 INDICAÇÃO DA MISSÃO E DA FORMA COMO É PROSSEGUIDA

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 a sustentabilidade de Lisboa e da sua área metropolitana, ajustando a sua actividade às necessidades do mercado, optimizando a utilização dos recursos, com vista ao aumento da sua eficiência empresarial e à permanente melhoria da qualidade do serviço que presta.

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.

Para atingir a sua missão, a CARRIS dá resposta às necessidades diárias de mobilidade de cerca de 777 mil Clientes que utilizam os seus serviços. Para tal disponibiliza:

- Uma frota de 749 Autocarros que engloba 88 carreiras cobrindo uma rede de 670 km;
- Uma frota de 57 Eléctricos composta por 5 carreiras cobrindo uma rede de 48 km;
- Um elevador e três ascensores, perfazendo oito veículos.

A CARRIS assume a sua missão de forma clara, comprometendo-se com os Clientes através da “Carta do Cliente” a:

- Desenvolver a Rede, de forma a que qualquer ponto da Cidade tenha uma paragem a uma distância aceitável;
- Definir os horários de forma ajustada à procura, adoptando rapidamente medidas correctivas que se revelem necessárias;
- Disponibilizar uma informação clara e correcta;
- Promover acções que garantam a segurança do Cliente;
- Adoptar medidas que assegurem a regularidade, em colaboração com as entidades gestoras da via pública;
- Desenvolver a Rede de Vendas e concretizar as melhores formas para facilitar a aquisição de títulos de transporte;
- Manter os veículos em bom estado de conservação e limpeza;
- Assegurar a qualidade dos Recursos Humanos da Empresa;
- Cumprir os requisitos legais quanto a emissões poluentes, contribuindo para a protecção do meio ambiente;
- Avaliar periodicamente, através de inquérito específico, o grau de satisfação dos Clientes;
- Atender às reclamações e sugestões dos Clientes como fonte de informação para a melhoria contínua do serviço.

A CARRIS na sua actividade tem como valores estruturantes:

- Seriedade;
- Rigor;
- Credibilidade;
- Responsabilidade;
- Procura da excelência.

## 7.1. 2 OBJECTIVOS E GRAUS DE CUMPRIMENTO

De acordo com o Contrato de Gestão, a CARRIS assumiu um conjunto de objectivos, os quais foram significativamente excedidos.

**Controlo dos Objectivos do Contrato de Gestão: Ano de 2008**

Objectivos	Ano de 2008						
	Peso (%)	Valor 2006	Valor Objectivo	Índice Objectivo	Valor Real	Índice Real	Desvio % Índices
Volume de Negócios	7,2	80 582	84 400	7,54	92 359	8,25	9,4
Margem do EBITDAR	9,6	-77,60	-50,10	14,87	-33,76	22,06	48,4
Custos Operacionais	12	168 378	149 479	13,52	143 643	14,07	4,0
Return on Average Capital Employed – ROACE	7,2	-56,57	-48,10	8,47	-36,74	11,09	30,9
Custos Operacionais por Passageiro	9,6	0,72	0,66	10,47	0,61	11,28	7,7
Taxa Cobertura dos Custos Operacionais pelos Proveitos	9,6	47,86	56,50	11,33	64,30	12,90	13,8
Consumo combustível para transporte individual	12,8	1 498	1 482	12,94	1 482	12,94	0,0
Peso dos títulos intermodais	12,8	71,50	72,00	12,89	70,58	12,64	-2,0
Emissão de poluentes	9,6	17,10	16,69	9,84	16,05	10,23	4,0
Índice de Qualidade da Oferta	9,6	100,00	106,95	10,27	115,00	11,04	7,5
<b>Cumprimento dos Objectivos</b>	<b>100</b>			<b>112,13</b>		<b>126,49</b>	

Nota: Quanto ao indicador "Consumo combustível para transporte individual" o valor real é igual ao valor objectivo, por se desconhecer o valor efectivo, dado que o mesmo é exógeno à CARRIS.

**Controlo dos Indicadores de Qualidade da Oferta: Ano de 2008**

Indicadores	Ano de 2008						
	Peso (%)	Valor 2006	Valor Objectivo	IQO Objectivo	Valor Real	IQO Real	Desvio % IQO
Reclamações/PK	10	6,94	5,35	12,97	3,96	17,53	35,12
Taxa de Ocupação	10	21,95	20,49	10,71	20,40	10,76	0,47
Taxa de cumprimento de serviço (veícxkm)	30	97,92	98,20	30,09	99,27	30,41	1,08
Taxa de cumprimento de serviço (HPM)	15	98,58	99,10	15,08	99,99	15,21	0,89
Acidentes/LK	5	0,59	0,52	5,68	0,51	5,80	2,03
Avárias/LK	10	3,72	3,05	12,21	2,65	14,05	15,11
Idade média das viaturas	5	6,40	7,40	4,32	7,30	4,38	1,47
Veículos com AC/frota	5	0,84	0,89	5,30	0,93	5,51	3,91
Veículos com piso rebaixado/frota	5	0,75	0,86	5,05	0,80	5,34	5,81
Veículos com rampa/frota	5	0,29	0,42	5,53	0,35	6,00	8,50
<b>Índice de Qualidade da Oferta (IQO)</b>	<b>100</b>			<b>106,95</b>		<b>115,00</b>	



Relativamente às orientações estratégicas definidas para o ano de 2008 verificou-se, nomeadamente a:

- Redução do deficit operacional;
- Contribuição positiva para a melhoria das condições necessárias para a prática da Intermodalidade;
- Melhoria da qualidade do serviço prestado ao Cliente;
- Introdução de ajustamentos na oferta, designadamente através da conclusão da implementação da fase II do projecto “Rede 7”;
- Inversão da perda continuada de passageiros que se vinha verificando há mais de uma década, contribuindo para o aumento da quota do Transporte Público;
- Introdução de acções de inovação que contribuíram para a sustentabilidade ambiental;
- Consolidação da componente social do Transporte Público;
- Consolidação de um clima de paz social na CARRIS e nas empresas suas participadas.

## **7.2. REGULAMENTOS INTERNOS E EXTERNOS A QUE A EMPRESA ESTÁ SUJEITA**

Sendo a CARRIS uma sociedade anónima, pertencente ao Sector Empresarial do Estado, está sujeita, para além do previsto nos seus Estatutos às normas constantes do Código das Sociedades Comerciais.

Considerando que o Accionista único da Empresa é o Estado, está ainda sujeita, naquilo que lhe é aplicável, ao Regime Jurídico do Sector Empresarial do Estado, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 558/99, de 17 de Dezembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei 300/2007, de 23 de Agosto e ao Estatuto do Gestor Público regulado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 7 de Maio.

Tendo em conta o seu objecto social – exploração do transporte público rodoviário de passageiros – a Empresa está sujeita ao cumprimento, entre outros, do disposto nos seguintes diplomas:

- Decreto n.º 37 272, de 31 de Dezembro de 1948 - Regulamento de Transportes em Automóveis;
- Decreto-Lei n.º 3/2001, de 10 de Janeiro - Regime Jurídico de acesso à actividade dos transportes rodoviários de passageiros por meio de veículo com mais de nove lugares;
- Lei 28/2006, de 4 de Julho - Regime Sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de Transportes Colectivos de Passageiros.

Quanto aos procedimentos a adoptar para a contratação de Empreitadas e Aquisição de Bens e Serviços, a Empresa está sujeita ao Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro.

Relativamente à matéria laboral e social, a Empresa rege-se pelos Acordos de Empresa outorgados com as diferentes organizações sindicais e pelo Código do Trabalho e Regulamentação ao Código do Trabalho e demais legislação complementar, aprovados, respectivamente, pela Lei n.º 99/2003, de 27 de Agosto e pela Lei n.º 35/2004, de 29 de Julho.

Quanto às normas internas, a CARRIS dispõe de um conjunto de normas onde se encontram descritas, de forma exaustiva, as actividades e respectivos procedimentos, a desenvolver pelos diferentes Órgãos/Áreas da Empresa, das quais se destacam:

- Selecção e Avaliação de Fornecedores
- Livro de Reclamações
- Teste para Determinação da Alcoolémia
- Siglas dos Órgãos da Carris e Respectivo Organograma
- Análise e Tratamento de Reclamações do Cliente
- Processo de Celebração de Contratos de Empreitada
- Aquisição de Bens, Materiais ou Serviços e Abate

Estas normas internas encontram-se disponíveis na página da intranet e da Internet da CARRIS bem como no sítio electrónico [www.dgt.pt](http://www.dgt.pt) – Sector Empresarial do Estado, mantendo a Empresa actualizada, periodicamente, esta informação.

## **7.3 INFORMAÇÃO SOBRE AS TRANSAÇÕES RELEVANTES COM ENTIDADES RELACIONADAS**

- De acordo com os dados disponíveis no módulo MM do SAP, registam-se como transacções relevantes as efectuadas à PETROGAL, REPSOL e SHELL, cujo montante, a rondar os 24 M€, superior em cerca de 31,5 % relativamente a 2007, representou perto de 81% do total de aquisições de bens e serviços.
- São, ainda, relevantes as transacções com os representantes das marcas de autocarros Volvo e Mercedes, AUTO-SUECO e C.SANTOS, respectivamente, cujas aquisições rondaram os 1,1 M€.

#### 7.4 INFORMAÇÃO SOBRE OUTRAS TRANSACÇÕES

Assumiram particular relevância as aquisições de peças e acessórios no mercado retalhista, em particular às empresas do Grupo CIVIPARTES e à NASACAR, no total aproximado de 550 milhares de euros.

São, ainda, de assinalar as aquisições de serviços, nomeadamente os relacionados com reparação/beneficiação de equipamentos do Modo Eléctrico e manutenção de instalações, às empresas FERNANDO A. LEMOS, CME e PINTO & BENTES que, no total, rondaram os 614 milhares de euros.

##### 7.4.1 Procedimentos adoptados em matéria de aquisição de bens e serviços

No âmbito desta matéria, foram os seguintes os procedimentos mais relevantes:

- Concurso limitado para fornecimento de equipamentos de printing, no valor anual de 86,0 milhares de euros.
- Concurso limitado para fornecimento de sistema de supervisão e controlo para a sala de comando de energia, no valor de 135,4 milhares de euros.
- Concurso limitado para a prestação do serviço de revisão geral do sistema de ar condicionado embarcado nos CEA, no valor de 82,2 milhares de euros.
- Processo Negociação/Consulta Directa para o fornecimento de impressos, no valor anual estimado de 8,9 milhares de euros.
- Processo Negociação/Consulta Directa para o fornecimento de material de escritório, no valor anual estimado de 16,6 milhares de euros.
- Processo Negociação/Consulta Directa para o fornecimento equipamento informático, no valor de 18,1 milhares de euros.
- Processo Negociação/Consulta Directa para a prestação do serviço de manutenção dos equipamentos activos da rede informática da CARRIS, no valor de 6,7 milhares de euros.
- Processo Negociação/Consulta Directa para o fornecimento de material de higiene, no valor anual estimado de 31,6 milhares de euros.
- Processo Negociação/Consulta Directa para o fornecimento de extintores para instalações fixas, no valor de 17,5 milhares de euros.

##### 7.4.2 Universo das transacções que não tenham ocorrido em condições de mercado

Não se verificou nenhuma transacção que tenha ocorrido sem respeitar as condições, procedimentos e regras de mercado.

##### 7.4.3 Concursos Públicos Internacionais

- Aquisição de 40 autocarros STANDARD adjudicados à AUTO-SUECO, Lda. por € 7.811.600,00
- Aquisição de 20 autocarros STANDARD A GÁS NATURAL adjudicados à MAN Portugal, Lda. por € 4.742.200,00

##### 7.4.4 Lista de fornecedores que representem mais de 5% dos fornecimentos e serviços externos (no caso de esta percentagem ultrapassar 1 Me)

- PETROGAL – PETROLEOS PORTUGAL, SA • € 16.414.588
- CARRISBUS – Manutenção, Reparação e Transporte • € 9.521.442
- REPSOL PORTUGUESA, SA – € 9.338.898
- TICKET RESTAURANT PORTUGAL S.A. – € 5.292.697
- HYDRAPLAN S.A. – € 3.627.768
- NOVABASE – CONSULTING S.A – € 2.067.168
- IBERLIM – SOC. TECNICA LIMPEZAS, SA. – € 1.647.822
- CARRISTUR – INOV. TRANSP. URB. REG, LDA. – € 1.519.546
- CME – CONST. E MANUTENÇÃO ELECTROMECHANICA, S.A. – € 1.283.879
- TECMIC – TECNOL. MICROELECTRONICA, SA. – € 1.073.345

##### 7.5 INDICAÇÃO DO MODELO DE GOVERNO E IDENTIFICAÇÃO DOS MEMBROS DOS ÓRGÃOS SOCIAIS

O capital social da Carris de Ferro – Companhia Carris de Ferro de Lisboa, SA é composto por 32.771.998 acções com o valor nominal de 4,99 euros cada, encontrando-se totalmente realizado e sendo integralmente detido pelo Estado.

## MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

<b>Mandato</b>	<b>Eleição</b>
<b>Presidente</b> Dr. Manuel Jorge Fonseca de Magalhães e Silva 2006/2008	25.03.2008
<b>Vice-Presidente</b> Dr. Gonçalo Gentil Anastácio 2006/2008	10.04.2006
<b>Secretário</b> Dr. Manuel Antunes Vicente 2006/2008	10.04.2006

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

<b>Mandato</b>	<b>Eleição</b>
<b>Presidente</b> Dr. José Manuel Silva Rodrigues 2006/2008	10.04.2006
<b>Vogal (1)</b> Dra. Maria Isabel Gaspar Cabaço Antunes 2006/2008	10.04.2006
<b>Vogal (2)</b> Dra. Maria Adelina Pinto Dias Rocha 2006/2008	10.04.2006
<b>Vogal (3)</b> Dr. António de Carvalho Santos e Silva 2006/2008	10.04.2006
<b>Vogal (4)</b> Eng.º Joaquim José Garrido Zeferino 2006/2008	10.04.2006

## CONSELHO FISCAL

<b>Mandato</b>	<b>Eleição</b>
<b>Presidente</b> Dr. José Martins de Sá 2006/2008	25.03.2008
<b>Vogal (1)</b> Dr. Mário José Alveirinho Carrega 2006/2008	25.03.2008
<b>Vogal (2)</b> Dr. João Domingos Leirinha Venâncio 2006/2008	25.03.2008
<b>Vogal Suplente</b> Dr.ª Luísa Maria Rosário Roque 2006/2008	25.03.2008

## REVISOR OFICIAL DE CONTAS

<b>Mandato</b>	<b>Eleição</b>
<b>Efectivo</b> Dr. José Duarte Assunção Dias (ROC) 2006/2008	29.07.2008
<b>Suplente</b> Dr. José Luís Areal da Cunha (ROC) 2006/2008	29.07.2008

**Auditoria Externa** – Deloitte & Associados, SROC S.A.

## DEPENDÊNCIAS HIERÁRQUICAS E FUNCIONAIS

**Presidente** Presidente do Conselho de Administração  
Dr. José Manuel Silva Rodrigues

Pelouros:

- Assessorias
- Direcção Comercial e de Marketing
- Gabinete de Ambiente, Qualidade e Segurança
- Gabinete de Planeamento, Controlo de Gestão e Auditoria (no domínio da Auditoria)
- Gabinete de Relações Internacionais
- Secretaria-Geral
- Provedor do Cliente

**Vogal** Dra. Maria Isabel Gaspar Cabaço Antunes

Pelouros:

- Direcção Financeira
- Gabinete de Planeamento, Controlo de Gestão e Auditoria (no domínio do Planeamento e Controlo de Gestão)

**Vogal** Dra. Maria Adelina Pinto Dias Rocha

Pelouros:

- Unidade de Controlo Operacional e Planeamento da Rede
- Unidade de Negócios de Exploração de Autocarros (com excepção da Área de Gestão de Contratos e da Área de Estudos e Métodos)
- Unidade de Negócios do Modo Eléctrico

**Vogal** Dr. António de Carvalho Santos e Silva

Pelouros:

- Direcção de Recursos Humanos
- Gabinete de Apoio Jurídico e Contencioso

**Vogal** Eng.º Joaquim José Garrido Zeferino

Pelouros:

- Direcção de Logística
- Gabinete de Inovação e Desenvolvimento
- Unidade de Negócios de Exploração de Autocarros no tocante à Área de Gestão de Contratos e à Área de Estudos e Métodos

## 7.6 REMUNERAÇÕES DOS MEMBROS DOS ÓRGÃOS SOCIAIS

Cargo	Órgãos Sociais	Eleição	Mandato
<b>Mesa de Assembleia Geral</b>			
Presidente	Dr. José António Pinto Ribeiro	10.04.2006	Cessou 30.01.2008
Presidente	Dr. Manuel J.Fonseca de Magalhães e Silva	25.03.2008	2006/2008
Vice-Presidente	Dr. Gonçalo Gentil Anastácio	10.04.2006	2006/2008
Secretário	Dr. Manuel Antunes Vicente	10.04.2006	2006/2008
<b>Conselho de Administração</b>			
Presidente	Dr. José Manuel Silva Rodrigues	10.04.2006	2006/2008
Vogal (1)	Dra. Maria Isabel Gaspar Cabaço Antunes	10.04.2006	2006/2008
Vogal (2)	Dra. Maria Adelina Pinto Dias Rocha	10.04.2006	2006/2008
Vogal (3)	Dr. António de Carvalho Santos e Silva	10.04.2006	2006/2008
Vogal (4)	Eng.º Joaquim José Garrido Zeferino	10.04.2006	2006/2008
<b>Fiscal Único</b>			
Efectivo	Dr. Raimundo Aleixo (ROC nº 98)	10.04.2006	Até 29.07.2008
Suplente	Dr. Luís Marques Granja	10.04.2006	Até 29.07.2008
<b>Conselho Fiscal</b>			
Presidente	Dr. José Martins de Sá	25.03.2008	2006/2008
Vogal (1)	Dr. Mário José Alveirinho Carrega	25.03.2008	2006/2008
Vogal (2)	Dr. João Domingos Leirinha Venâncio	25.03.2008	2006/2008
Vogal Suplente	Dra Luísa Maria Rosário Roque	25.03.2008	2006/2008
<b>Revisor Oficial de Contas</b>			
Efectivo	Dr. José Duarte Assunção Dias (ROC)	29.07.2008	2006/2008
Suplente	Dr. José Luís Areal da Cunha (ROC)	29.07.2008	2006/2008

## ESTATUTO REMUNERATÓRIO FIXADO

**1. Mesa de Assembleia Geral**

Presidente – Senha de presença no valor de 598,62 euros  
 Vice-Presidente – Senha de presença no valor de 465,88 euros;  
 Secretário – Senha de presença no valor de 333,65 euros.

**2. Conselho de Administração**

Presidente – Remuneração de 4.204,67 euros, 14 vezes por ano;  
 • Despesas de representação 1.471,94 euros a abonar 12 meses por ano;

- Adicional mensal de acumulação de funções, no montante de 1.261,81 euros, pago até 27 de Maio de 2008.
- Vogais – Remuneração de 3.656,28 euros, 14 vezes por ano;
- Despesas de representação 1.097,29 euros a abonar 12 meses por ano;
- Adicional mensal de acumulação de funções, no montante de 1.261,81 euros, pago até 27 de Maio de 2008.

**3. Órgãos de Fiscalização**

Remuneração: 1.375,07 euros, 12 vezes por ano remuneração paga ao Fiscal Único cujo mandato cessou em 29/07/2008.

## REMUNERAÇÕES E OUTRAS REGALIAS (VALORES ANUAIS)

## 1. Mesa de Assembleia Geral

Mandato	Presidente	Vice-Presidente	Secretário
2007	599	466	334
2008	599	466	334

## 2. Conselho de Administração

## Renumerações 2007

	Presidente	Vogal (1)	Vogal (2)	Vogal (3)	Vogal (4)
<b>1. Remuneração</b>					
1.1. Remuneração base	58 865,38	51 187,92	51 187,92	97 260,82	51 187,92
1.2. Acumulação de funções de gestão	17 665,34	17 665,34	17 665,34	-	17 665,34
1.4. Despesas de representação	17 663,28	13 167,48	13 167,47	23 043,09	13 167,47
<b>2. Outras regalias e compensações</b>					
2.1. Gastos de utilização de telefones	1 956,51	650,29	616,58	2 590,25	406,59
2.2. Valor de aquisição, pela Empresa, da viatura de serviço	Viatura Alugada	Viatura Alugada	8 523,04 usada	Viatura Alugada	Viatura Alugada
2.3. Valor do combustível gasto com a viatura de serviço	4 949,64	3 407,31	2 273,91	1 454,51	2 063,77
2.5. Subsídio de refeição	-	-	-	-	-
<b>3. Encargos com benefícios sociais</b>					
3.1. Segurança social obrigatória	14 229,82	-	-	24 922,97	10 820,95
3.4. Outros (CGA)					
<b>4. Informações Adicionais</b>					
4.1. Opção pelo vencimento de origem (s/n)	Não	Não	Não	Sim	Não
4.2. Regime segurança social	RGSS	CGA	CGA	CGA	RGSS
4.3. Cumprimento do n.º 7 da RCM 155/2005	Não tem plano compl. Reforma	Não tem plano compl. Reforma	Não tem plano compl. Reforma	Não tem plano compl. Reforma	Não tem plano compl. Reforma
4.4. Ano de aquisição de viatura pela Empresa	Alugada em 23.08.04	Alugada em 23.08.04	2003	Alugada em 31.07.06	Alugada em 23.08.04
4.5. Exercício opção aquisição de viatura de serviço	Não	Não	Não	Não	Não
4.6. Usufruto de casa de função	Não	Não	Não	Não	Não
4.7. Exercício de funções remuneradas fora grupo	Não	Não	Não	Não	Não

**Remunerações 2008**

	Presidente	Vogal (1)	Vogal (2)	Vogal (3)	Vogal (4)
<b>1. Remuneração</b>					
1.1. Remuneração base	58 865,38	51 187,92	51 187,92	99 290,16	51 187,92
1.2. Acumulação de funções de gestão a)	6 182,87	6 182,87	6 182,87	-	6 182,87
1.4. Despesas de representação	17 663,28	13 167,48	13 167,48	13 167,48	13 167,48
<b>2. Outras regalias e compensações</b>					
2.1. Gastos de utilização de telefones	1 138,94	836,11	616,79	1 133,45	462,03
2.2. Valor de aquisição, pela Empresa, da viatura de serviço	Viatura Alugada	Viatura Alugada	Viatura Alugada b)	Viatura Alugada	Viatura Alugada
2.3. Valor do combustível gasto com a viatura de serviço	5 950,60	3 501,39	1 996,98	1 548,14	2 379,00
2.5. Subsídio de refeição	-	-	-	-	-
<b>3. Encargos com benefícios sociais</b>					
3.1. Segurança social obrigatória	13 235,98	-	-	23 104,54	8 754,24
3.4. Outros (CGA)					
<b>4. Informações Adicionais</b>					
4.1. Opção pelo vencimento de origem (s/n)	Não	Não	Não	Sim	Não
4.2. Regime Segurança social	RGSS	CGA	CGA	CGA	RGSS
4.3. Cumprimento do n.º 7 da RCM 155/2005	Não tem plano compl. Reforma	Não tem plano compl. Reforma	Não tem plano compl. Reforma	Não tem plano compl. Reforma	Não tem plano compl. Reforma
4.4. Ano de aquisição de viatura pela Empresa	Alugada em 23.08.04	Alugada em 23.08.04	Alugada em 01.04.08	Alugada em 31.07.06	Alugada em 23.08.04
4.5. Exercício opção aquisição de viatura de serviço	Não	Não	Não	Não	Não
4.6. Usufruto de casa de função	Não	Não	Não	Não	Não
4.7. Exercício de funções remuneradas fora grupo	Não	Não	Não	Não	Não

a) Pago até 27 de Maio 2008 conforme disposto no DL nº 71/2007

b) Até 31 de Março de 2008 utilizou uma viatura adquirida em 2003.

**3. Órgãos de Fiscalização Fiscal Único**

	2007	2008
	16 501	16 501

O Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas não receberam qualquer remuneração no ano de 2008.

## 7.7 ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE DA CARRIS NOS DOMÍNIOS ECONÓMICO, SOCIAL E AMBIENTAL

### 7.7.1 ESTRATÉGIAS E METAS ADOPTADAS. POLÍTICAS PROSEGUIDAS COM VISTA A GARANTIR A EFICIÊNCIA ECONÓMICA, FINANCEIRA, SOCIAL E AMBIENTAL E A SALVAGUARDAR NORMAS DE QUALIDADE

A CARRIS, consciente da sua função social, procede, conforme já referido, à prestação do serviço de transporte público urbano de passageiros, na cidade de Lisboa, orientada por critérios de Sustentabilidade, procurando ajustar a sua actividade às necessidades da mobilidade e do mercado, com optimização da utilização dos recursos para o aumento da sua eficácia e melhoria da qualidade do serviço prestado.

Em 2008, a CARRIS definiu como objectivos prioritários os seguintes:

- Certificação do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Ambiente;
- Continuação do processo de renovação da frota de autocarros;
- Gestão adequada de Energia na Actividade de Transporte e no Património Edificado da Empresa, com particular ênfase na promoção da eficiência energética;
- Continuação da reestruturação da Rede e contributo para a melhoria das condições de circulação na Cidade;
- Continuação da redução do desequilíbrio operacional;
- Optimização dos sistemas telemáticos, nomeadamente dos Sistemas de Bilhética sem contacto e de Ajuda à Exploração e de Informação aos Passageiros e de Vídeo-Vigilância.

A CARRIS cumpriu as metas que fixou, tendo em vista tornar-se cada vez mais, sustentável e poder contribuir decisivamente para uma mobilidade sustentável na Área Metropolitana de Lisboa, tendo presente as medidas e os projectos que iniciou ou continuou no âmbito dos grandes objectivos atrás mencionados, os quais são explicitados, com detalhe, no Relatório de Sustentabilidade de 2008.

A CARRIS possui, desde 2003, um Provedor do Cliente, procurando, assim, garantir um canal mais directo e eficaz de comunicação entre a Empresa e os seus Clientes e permitindo, em diversos casos, a regularização de situações anómalas que possam vir a ocorrer.

### 7.7.2 IDENTIFICAÇÃO DOS PRINCIPAIS RISCOS PARA A ACTIVIDADE E PARA O FUTURO DA EMPRESA

São os seguintes os principais riscos:

- Obrigação de transportar com tarifários abaixo do custo;
- Concorrência do transporte individual;
- Ausência de contratualização nos critérios de atribuição da indemnização compensatória;
- Instabilidade dos mercados financeiros, o que agrava os custos de obtenção de fundos;
- Existência de custos históricos que são impeditivos da obtenção de custos operacionais competitivos;
- Capitais Próprios negativos em cerca de 612 milhões de euros;
- Risco de liberalização do mercado.

### 7.7.3 FORMA DE CUMPRIMENTO DOS PRINCÍPIOS INERENTES A UMA ADEQUADA GESTÃO EMPRESARIAL

A gestão da Empresa teve sempre presente os princípios de Responsabilidade Social, Desenvolvimento Sustentável e de Serviço Público que devem nortear a actividade da CARRIS.

### 7.7.4 RESPONSABILIDADE SOCIAL

#### **Garantia de promoção da igualdade de oportunidades, de respeito pelos direitos e de não discriminação**

A natureza da actividade prestada pela CARRIS implica a manutenção cuidada duma importante força laboral perante a qual detém uma elevada responsabilidade social, o que constitui um pilar fundamental das políticas da Empresa. Tendo em conta o quadro legal e institucional no âmbito das obrigações sociais que lhe cumpre assegurar, a Empresa pratica e promove a absoluta igualdade de oportunidades, quer ao nível do recrutamento de novos colaboradores, quer ao nível da evolução profissional e rejeita qualquer prática de discriminação, designadamente em função de género, ideologia, religião ou raça. Concretizando, o acesso à Empresa está aberto a todos os cidadãos que demonstrem reunir o perfil adequado às funções e que se candidatem, os quais enquanto colaboradores usufruem dum percurso profissional definido com os parceiros sociais, onde não se encontram quaisquer factos discriminatórios, em particular, quanto às retribuições salariais em relação às respectivas funções.

### **Gestão adequada do capital humano da Empresa, com promoção da valorização individual dos recursos humanos, instituição de sistemas que garantam o bem-estar e premeiem o mérito dos colaboradores**

Relativamente à gestão do capital humano a Empresa pratica e promove a manutenção da boa condição física e psíquica das pessoas que nela trabalham através dos cuidados ao nível do cumprimento das obrigações no âmbito da Higiene, Segurança e Medicina do Trabalho, além de que assegura cuidados médicos relevantes e gratuitos, do que resulta, actualmente, um baixo nível de absentismo por doença. Igualmente, a Empresa promove e presta a formação profissional adequada, não só à actividade desenvolvida mas, também, à valorização profissional dos seus colaboradores, os quais são, cada vez mais, percebidos como dos melhores no respectivo sector de actividade. Ao nível da meritocracia a Empresa tem prosseguido um caminho de compensação da dedicação dos seus colaboradores, designadamente quanto à assiduidade, à produtividade, à condução defensiva e quanto ao desempenho global de excelência dos seus tripulantes, procurando reconhecer e premiar o mérito de todos os que evidenciem um desempenho exemplar, que eleve a qualidade do serviço prestado pela Empresa, proporcionando, deste modo, a coesão social interna e externa.

Com efeito, a CARRIS consolidou, em 2008, o Prémio “Desempenho +”, criado em 2007 e dirigido ao pessoal tripulante, tendo, no segundo quadrimestre de 2008, aumentado o valor pecuniário deste prémio, face à crescente adesão dos candidatos, tendo, ainda, no terceiro quadrimestre de 2008, atribuído um valor adicional aos tripulantes que, pela quinta vez consecutiva, foram premiados com o “Desempenho +”.

Neste domínio a CARRIS celebrou em 2008 um Protocolo com o Instituto do Emprego e Formação Profissional I.P., no âmbito da Iniciativa “Novas Oportunidades”, que tem como objectivo a dinamização de cursos de aprendizagem, na óptica do reforço e diversificação das ofertas formativas de dupla certificação de nível secundário, desenvolvidas em regime de alternância, com vista à elevação dos níveis de qualificação dos colaboradores da CARRIS.

### **Adopção de práticas ambientalmente correctas**

O transporte público é, sem dúvida, a resposta adequada às necessidades crescentes de mobilidade, dado que, cada vez mais, as grandes cidades estão confrontadas com problemas ambientais, de congestionamento e de sinistralidade que, a par de questões económicas e sociais, tornarão insustentável o modelo em que a mobilidade tem assentado, tendo como base o transporte individual, com a consequente perda de quota do transporte público.

Para contrariar esta situação, a CARRIS tem implementado múltiplas medidas, em diversas áreas da sua actividade, com repercussões positivas, interna e externamente, quer a nível económico, quer social e ambiental.

Nesta perspectiva, a CARRIS tem desenvolvido um profundo processo de reestruturação interna, que tem tornado a Empresa cada vez mais sustentável, por via da modernização e da optimização dos recursos disponíveis, de redução dos seus custos operacionais, da melhoria contínua da qualidade do serviço de transporte que presta, da minimização do impacte energético e ambiental inerente à sua actividade e, sobretudo, de uma postura cada vez mais centrada no Cliente, nas suas necessidades e nas suas exigências.

- Releva-se o processo de renovação da frota, iniciado em 2004 concretizado através da aquisição de 448 novos autocarros, que permitiu em 2008, face a 2003, uma melhoria da eficiência energética, a redução das emissões de CO<sub>2</sub>, a redução do nível de ruído e de vibrações, bem como de outras emissões poluentes, dado que os novos veículos cumprem e, nalguns casos ultrapassam, a Directiva Comunitária sobre emissões de escape em vigor – Limite Euro 4.

Da actual frota de autocarros fazem parte 40 unidades de propulsão a gás natural, estando, em 2009, prevista a aquisição de mais 20 viaturas, deste tipo, estando, por outro lado, a ser utilizado biodiesel em toda a frota, de propulsão Diesel, numa proporção de 2 a 4 % (disponível na Rede Pública de Abastecimento).

Entretanto, a CARRIS adjudicou a aquisição de mais 60 autocarros standard, que entrarão ao serviço no 2.º Semestre de 2009.

A frota de autocarros, no final de 2008, tinha uma idade média de 7,4 anos, quando em 2003 era de 16,4 anos. Esta redução tem tido repercussões positivas na redução dos custos de manutenção e das taxas de imobilização, bem como na diminuição das emissões poluentes. Para além, obviamente, do aumento de qualidade inerente aos novos veículos.

Os novos autocarros permitem, pois, assegurar maior conforto, comodidade e segurança dos Clientes e Tripulantes. Nesta data, a Empresa dispõe de 80% da frota com piso rebaixado, 35% com rampa para acesso de cadeira de rodas e de 93% com ar condicionado.

Em 2008, a CARRIS concluiu a instalação de equipamentos de videovigilância na totalidade da sua frota. São cerca de 800 veículos, Eléctricos, Autocarros, Ascensores e Elevador, a disporem deste reforço de segurança a bordo.



A frase “Sorria / Viaje com a CARRIS” identifica, nos veículos, a operacionalidade do sistema. A transmissão em directo de imagens vídeo, só accionada em caso de emergência, permite a ligação simultânea para a Central de Comando de Tráfego da CARRIS e para a Polícia de Segurança Pública de Lisboa.

O objectivo deste sistema é garantir maiores condições de segurança aos clientes e tripulantes, através da dissuasão de eventuais actos de delinquência e de vandalismo. Permite, também, uma actuação mais eficaz das entidades policiais e de investigação criminal.

• A CARRIS, enquanto Empresa ambientalmente certificada, definiu uma estratégia para o desenvolvimento de um processo de melhoria ambiental que tem contribuído para o desenvolvimento de práticas de prevenção e controlo ambiental em toda a Organização, associadas ao cumprimento dos requisitos legais.

Esta preocupação estende-se, também, aos edifícios, tendo a CARRIS sido distinguida pela Agência para a Energia (ADENE), entidade que gere em Portugal, o Programa GreenBuilding da Comissão Europeia, por ter desenvolvido acções no âmbito dos objectivos definidos para o referido Programa, designadamente a melhoria da eficiência energética e a integração das energias renováveis em edifícios não-residenciais.

A Comissão Europeia distinguiu, ainda, a CARRIS com o GreenBuilding Annual Award. O GreenBuilding é um Programa voluntário da Comissão Europeia que visa melhorar a eficiência energética e promover a integração das energias renováveis em edifícios não-residenciais.

Este prémio atribuído à CARRIS é o reconhecimento de uma boa prática energética da Empresa implementada no Edifício “A” do Complexo de Miraflores. A CARRIS tornou-se, assim, na primeira entidade nacional a receber este prémio.

Com o objectivo de estimular comportamentos ambientalmente correctos junto dos seus Colaboradores e Clientes, a CARRIS tem promovido várias acções de sensibilização e de divulgação desta temática tendo desenvolvido vários projectos e concretizado várias medidas, os quais se encontram detalhados no **Relatório de Sustentabilidade de 2008**.

• Em Abril de 2008, a CARRIS viu o seu Sistema de Gestão Ambiental certificado pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação de acordo com a norma NP EN ISO 14001: 2004, o qual está integrado no Sistema de Gestão da Qualidade, certificado em Janeiro de 2006.

No âmbito da certificação do SGI – Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Ambiente, a CARRIS definiu as seguintes grandes linhas estratégicas para a Política da Qualidade e Ambiente da Empresa:

- Contribuir para a melhoria do Sistema de Transportes na Área Metropolitana de Lisboa, assegurando a mobilidade dos Clientes, em função das suas necessidades e expectativas;
- Aumentar a eficácia e eficiência do Serviço de Transporte Público de Passageiros através da adequação da oferta à procura e da racionalização dos recursos e métodos utilizados;
- Cumprir permanentemente os requisitos e compromissos assumidos e expressos na Carta do Cliente, de forma a obter a sua confiança relativamente ao serviço prestado;
- Preservar os recursos naturais, reduzir progressivamente os seus consumos de energia (Instalações e Actividade de Transporte), bem como proceder ao adequado tratamento dos resíduos, a fim de minimizar os impactes e efeitos globais inerentes à sua actividade;
- Aumentar progressivamente o grau de satisfação dos Clientes, medido através de inquéritos periódicos de avaliação (Índice de Satisfação do Cliente);
- Melhorar continuamente o serviço oferecido, designadamente, através do aumento da regularidade, fiabilidade, conforto e segurança do transporte, promover a utilização racional de energia e a minimização do impacte ambiental, através de investimentos que privilegiem as novas tecnologias, a renovação e modernização da frota e, ainda, a formação de Recursos Humanos.

• A definição de uma estratégia para o desenvolvimento de um processo de melhoria ambiental, tem contribuído para o desenvolvimento de práticas de prevenção e controlo ambiental em toda a Organização, associadas ao cumprimento dos requisitos legais, o que tem conduzido a uma sensibilização ambiental dos colaboradores, tendo permitido a familiarização da Organização com a problemática da gestão ambiental. Com a Política da Qualidade e Ambiente, que prossegue e divulgou aos seus Colaboradores e Clientes, a CARRIS deixa expresso que pretende reduzir progressivamente o consumo de recursos naturais e de energia, bem como proceder à valorização dos resíduos, a fim de minimizar os impactes e efeitos globais, contribuindo para a preservação do meio ambiente.

- A CARRIS continua a dar uma particular atenção à promoção da utilização racional de energia e à melhoria contínua da eficiência energética na Actividade de Transporte, consubstanciada no estabelecimento de diversos procedimentos, nomeadamente, no que respeita à Manutenção dos Veículos, às práticas de Condução, Gestão do Tráfego e Condições de Exploração, com o objectivo de reduzir o consumo de gasóleo, gás natural e electricidade.
- Com a assinatura da Carta de Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável, em Setembro de 2007, com a UITP – União Internacional de Transportes Públicos, com o estatuto de “full charter signatory”, a CARRIS reforçou o seu compromisso público com os princípios do desenvolvimento sustentável, responsabilizando-se pelo cumprimento, de acções que estimulem e desenvolvam boas práticas no sector dos transportes públicos para a Sustentabilidade, bem como pela elaboração regular de relatórios sobre as acções implementadas para o referido desenvolvimento, envolvendo as três vertentes da sustentabilidade: a social, a ambiental e a económica. Aliás desde 2005 a CARRIS elabora, anualmente, o seu **Relatório de Sustentabilidade**.

#### 7.7.5 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Criação de valor para o Accionista (aumento de produtividade, orientação para o Cliente, redução da exposição a riscos decorrentes dos impactos ambientais, económicos e sociais das actividades, etc.)

- Sustentabilidade é uma filosofia e um modelo de funcionamento integrante da missão de serviço público da Empresa, sempre presente na cultura da CARRIS, que tem como objectivo atingir o equilíbrio entre as vertentes económica, ambiental e social, de modo a contribuir para a sustentabilidade da sociedade, garantindo às gerações futuras melhores oportunidades do que as que são dadas às gerações actuais.

A necessidade de alterar práticas que comprometam a Sustentabilidade é assumida de forma cada vez mais visível.

Neste contexto, a mobilidade, enquanto factor de desenvolvimento económico e de coesão social, assume um papel estratégico nas sociedades modernas, designadamente nas áreas metropolitanas.

Sendo crescentes as necessidades de mobilidade, não é possível responder-lhes adequadamente no quadro actual tão dependente do transporte individual.

De facto, o congestionamento, a sinistralidade e o ambiente determinam, entre outros, a necessidade de estabelecer novos paradigmas, um novo modelo de mobilidade, em que o centro seja ocupado pelo transporte público.

- Ciente da relevância da sua intervenção, a CARRIS tem vindo a concretizar um plano de reestruturação, tendente à sua modernização empresarial, com ganhos de eficácia e de eficiência.
- De referir, que a CARRIS tem em curso, desde 2003, um Processo de Reestruturação que tem levado ao desenvolvimento de inúmeras acções, nomeadamente, através do trabalho conjunto de nove equipas (Recursos Humanos; Manutenção; Oferta; CARRIS / CML; CARRIS / ML; Conta Histórica; Aprovisionamentos; Promoção e Informação ao Mercado e Procura) criadas para o efeito e responsáveis pela implementação de várias medidas, que têm contribuído para uma redução sustentada do défice operacional da Empresa e para um aumento da procura.
- De igual forma, o Processo de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, obtido no início de 2006, tem prosseguido, envolvendo actualmente 40 Linhas/carreiras (cerca de 45% do total), decorrendo, actualmente, os trabalhos com vista à certificação de mais 12 carreiras de autocarros, cujo processo de candidatura foi já entregue à Entidade Certificadora CERTIF, prevendo-se para breve a obtenção da certificação destas carreiras. Desta forma, a CARRIS tem assegurado, de forma coerente, maiores níveis de sustentabilidade económica, social e ambiental. Só assim, a CARRIS poderá dar um contributo válido para o desenvolvimento equilibrado da Cidade e da sua área envolvente.

#### Promoção da protecção ambiental

A melhoria do Ambiente exige, entre outros, uma mobilidade sustentável que responda à diversificação e intensificação da procura pelo transporte público qualificado, invertendo a actual situação em que mais de 50% das deslocações são realizadas através do transporte individual.

Dado que os transportes são a principal fonte de poluição atmosférica (NOx, CO, HC e PT) e um dos principais responsáveis pela emissão de CO<sub>2</sub> – gás com efeito de estufa, com graves repercussões nas alterações climáticas, os Operadores de Transporte, no âmbito do conceito e paradigma da Sustentabilidade, têm o dever de preservar os recursos energéticos e minimizar o impacte ambiental da sua actividade.

Assumindo publicamente o compromisso com os princípios do Desenvolvimento Sustentável e reconhecendo a importância da sua actividade no âmbito da Mobilidade Sustentável, a CARRIS aderiu a diversas Organizações e Projectos, nomeadamente:

- Ao BCSD (Portugal) – Conselho Superior para o Desenvolvimento Sustentável (1.º Trimestre de 2007);
- À Carta para o Desenvolvimento Sustentável da UITP, com o estatuto de “Full Charter Signatory” (Setembro 2007),

responsabilizando-se pelo cumprimento de acções que estimulem e desenvolvam boas práticas, no Sector dos Transportes Públicos.

Os aspectos principais da actividade e do desempenho da CARRIS, no âmbito das diversas vertentes da Sustentabilidade, estão pormenorizadamente documentados no Relatório de Sustentabilidade.

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 na Actividade de Transporte, concretizando diversas acções e estabelecendo determinados procedimentos, quer no que se refere à Aquisição, Manutenção e Condução de veículos, quer aos aspectos relacionados com a Gestão de Tráfego e as Condições de Exploração, factos que têm tido ampla divulgação.

É neste contexto que, em 2008, a CARRIS participou, pela 3.ª vez consecutiva, no projecto “Responsabilidade Climática: Índice ACGE (Alterações Climáticas e Gestão de Empresas) 2007”, promovido pela Euronatura – Centro para o Direito Ambiental e Desenvolvimento Sustentado, tendo ficado classificada em 8.º lugar, com 73,3%.

Da avaliação feita a várias empresas representativas da economia nacional, ao nível de diversas vertentes (Estrutura Administrativa e Supervisão das Questões Ambientais; Gestão das Empresas e Auditorias Ambientais; Divulgação das Alterações Climáticas e Elaboração de Inventários de Gases com Efeito de Estufa), a CARRIS, para além de ter ficado incluída no “Top 10”, foi a melhor classificada na análise restrita ao Sector dos Transportes, o que traduz bem o seu empenhamento no combate às alterações climáticas.

A CARRIS tem participado activamente nas actividades do BCSD (Portugal) – Conselho Superior para o Desenvolvimento Sustentável. Este Conselho, de que fazem parte mais de 80 empresas de primeira linha da economia nacional, tem a missão de transpor para o plano nacional os princípios orientadores do WBCSD – Conselho Mundial para o Desenvolvimento Sustentável.

Em 2008, a CARRIS participou, pelo segundo ano consecutivo, na edição do estudo sobre o “Estado de Arte das Práticas de Sustentabilidade em Portugal”, promovido pelo Banco Espírito Santo, pelo Jornal Expresso e pelo BCSD (Portugal) em parceria com a Heidrick & Struggles, tendo atingido 89,3% no Barómetro da Sustentabilidade (73% em 2007), bastante acima da média nacional atingida pelas Empresas Públicas 55,8%, sendo a média global do estudo de 64,1%.

Este estudo teve como objectivo conhecer o “Estado de Arte das Práticas de Sustentabilidade em Portugal”, bem como o posicionamento de cada uma das empresas participantes em relação às “Best-Practices” e ao “Best-in-Class” do mercado.

Segundo informação dos promotores, para este estudo foram convidadas 500 instituições em Portugal (Empresas cotadas e não cotadas, Empresas Públicas e Autarquias), aceitaram o convite 200 e, destas, 76 tiveram condições para participar no estudo.

#### **Contribuição para a inclusão social (empregabilidade)**

No âmbito da contribuição para a inclusão social, a missão e a dimensão da Empresa contribuem de forma importante para a empregabilidade, garantindo ao mercado de trabalho uma oferta constante e significativa de oportunidades de emprego, que nos últimos 3 anos superou as 700 unidades.

#### **7.7.6 SERVIÇO PÚBLICO E DE SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DA COLECTIVIDADE**

A CARRIS presta, desde há 136 anos, um serviço de interesse geral de indiscutível importância para o desenvolvimento e modernização da Área Metropolitana de Lisboa. Em 2008, transportou 234,4 milhões de Clientes, com recurso a uma frota de 749 autocarros, 57 carros eléctricos, 3 ascensores e 1 elevador.

Para monitorizar a informação relativa à satisfação do Cliente, a CARRIS adoptou, como ferramenta de cálculo, o Índice da Satisfação do Cliente (ISC), segundo o modelo de satisfação ECSI – European Consumer Satisfaction Index.

O último inquérito realizado em 2008 concluiu que a generalidade dos Clientes da CARRIS está, cada vez mais, satisfeita com o serviço prestado pela Empresa.

Os resultados deste inquérito confirmaram uma performance ascendente da CARRIS com base nos indicadores já considerados em anteriores sondagens.

É visível uma subida dos níveis de satisfação global ao longo dos anos, atingindo, em 2008, o valor médio de 65 em 100 pontos possíveis (54 em 2005, 60 em 2006 e 62 em 2007). Para os inquiridos, o elemento mais positivo da imagem da CARRIS é a ideia de que a Empresa exerce uma contribuição positiva junto da sociedade, sendo que 62% dos inquiridos vêem essa contribuição como um elemento muito forte da sua imagem. Nesta sondagem, 77% dos Clientes inquiridos respondem positivamente ao indicador “A CARRIS é uma Empresa de confiança no que diz e no que faz” e 70% afirma que “a CARRIS se preocupa com os seus Clientes”.

Enquanto a contribuição positiva para a sociedade se mantém como o elemento principal e mais positivo da imagem que a Empresa transmite, referido por 84% dos Clientes inquiridos, para a sua grande totalidade (88%) é “provável” ou “muito provável” continuar a utilizar os serviços da CARRIS, classificada como uma Empresa “de confiança” (78 %).

Aos Clientes da CARRIS foi perguntado, pelo segundo ano, se vêem a CARRIS como uma Empresa que se preocupa com o meio ambiente, tendo 81,4% respondido afirmativamente.

A avaliação da qualidade da Empresa, apreciada em seis dimensões, também continuou a subir este ano, sendo os indicadores que receberam melhor pontuação os que estão ligados a questões de Segurança, Atendimento, Tempo, Conforto e Informação.

Cerca de 79% dos inquiridos fez uma avaliação positiva da segurança da condução, enquanto 78% da amostra considerou, também, positivamente o tempo de duração da viagem.

O “atendimento dos condutores”, “atendimento nos postos de venda” e a “limpeza e higiene dos veículos” são outros aspectos “claramente positivos” e “acima da média”.

Apurou-se, também, que os Clientes, homens e mulheres, estão, igualmente, satisfeitos com o serviço prestado pela Empresa. Quanto à idade, os Clientes com 61 ou mais anos apresentam níveis de satisfação superiores aos restantes.

Relativamente aos “não Clientes”, pessoas que, vivendo na área da grande Lisboa, utilizam pouco ou nada os serviços da CARRIS, a maioria (74,5%) respondeu que se desloca a Lisboa com frequência (mais de duas vezes por semana).

Questionados sobre o que teria que mudar no serviço da CARRIS para que utilizassem com maior frequência os autocarros ou eléctricos, os inquiridos apontaram, nomeadamente, para um menor tempo de espera nas paragens e para uma maior rapidez das viagens.

A entrada ao serviço, no decorrer de 2009, de 60 novos autocarros, 20 dos quais movidos a gás natural comprimido, contribuirá também para a melhoria do serviço oferecido, através do rejuvenescimento da frota, e consequente melhoria da satisfação do Cliente.

#### **Moldes em que foi salvaguardada a competitividade da Empresa, designadamente, pela via tecnológica, da inovação, do desenvolvimento e da integração de novas tecnologias no processo produtivo**

A competitividade da CARRIS é salvaguardada de diversas formas, ao nível dos Processos Operacionais (planeamento, realização e controlo do serviço / comunicação e vendas / identificação das necessidades dos Clientes, visando a sua satisfação) e dos Processos de Suporte (contribuição para o adequado desenvolvimento e concretização dos processos operacionais; gestão de Recursos Humanos / Áreas Técnica e Logística do Material Circulante), particularmente, pelas seguintes vias :

- Processo de reestruturação da Empresa;
- Inovação, desenvolvimento e integração de novas tecnologias;
- Participação em vários Grupos de Trabalho e Projectos nacionais e internacionais, nomeadamente no “Internacional BUS Benchmarking Group” que constitui um fórum entre empresas de transporte, de diferentes partes do mundo, para partilhar experiências, comparar desempenhos e identificar boas práticas, que tem o apoio da UITP;
- Certificação da actividade e do serviço de Transporte Público de Passageiros.

#### **Planos de acção para o futuro**

- Continuação da reestruturação da Rede através da concretização das fases seguintes da “Rede 7” até 2010;
- Consolidação do processo de promoção interna da Eficiência Energética na Actividade de Transporte e no Património Edificado da Empresa, adoptando as melhores práticas com este objectivo, com identificação prévia dos domínios de intervenção da eco-eficiência;
- Difusão, experimentação e utilização de Propulsões e Combustíveis Alternativos, nomeadamente renováveis, de acordo com os objectivos estratégicos estabelecidos em termos nacionais e comunitários. A CARRIS, dentro da responsabilidade social que lhe cabe e que assume, continuará a desempenhar um papel importante nesta matéria;
- Obtenção de melhorias inerentes à gestão do tráfego, visando melhorar as condições de circulação;
- Concretização de acções que contribuam para o aumento da Procura, designadamente através do reposicionamento da marca;
- Alargamento da Certificação da Qualidade do Serviço, através do aumento do número de linhas certificadas.

## 7.8 AVALIAÇÃO SOBRE O GRAU DE CUMPRIMENTO DOS PRINCÍPIOS DE BOM GOVERNO DEVIDAMENTE FUNDAMENTADA

A CARRIS, de forma gradual, tem vindo a implementar acções, visando dar integral cumprimento aos princípios do bom governo a que está obrigada.

Neste contexto, a CARRIS e também as empresas suas participadas, têm continuado a dar cumprimento à missão e aos objectivos que lhes estão determinados, de forma económica, financeira, social e ambientalmente eficientes, conforme evidenciam os Relatórios de Gestão e de Sustentabilidade referentes a 2008.

A elaboração de planos da actividade e de orçamentos adequados aos recursos e fontes de financiamento disponíveis tem sido prática da CARRIS, em coerência com o plano de reestruturação definido em 2003, o qual vem sendo implementado com sucesso.

Para além da já alcançada certificação da Empresa (ISO 9001/2000), bem como de um número crescente de carreiras certificadas, em Maio de 2008, a CARRIS obteve a certificação do seu Sistema de Gestão Ambiental (SGQ), de acordo com a norma NP EN ISSO 14001:2004, pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação, o que, entre outros, são sinais concretos de que a CARRIS procura assegurar a sua sustentabilidade no domínio económico, social e ambiental.

No âmbito da certificação do Sistema Integrado da Qualidade e Ambiente, a CARRIS, definiu com clareza as linhas estratégicas da sua Política da Qualidade e Ambiente, conforme anteriormente foi referido.

É de referir que a Empresa tem vindo a avaliar as suas práticas de sustentabilidade, de acordo com as normas nacionais e internacionais em vigor, neste domínio, tendo atingido, no final de 2008, cerca de 8.930 pontos, num total de 10.000, estando comprometida com a melhoria gradual e consistente da sua performance de modo a assegurar um nível que lhe permita continuar a integrar o Grupo das “Best Practices” (7.500 Pontos).

Neste sentido, encontram-se em funcionamento três grupos de trabalho internos, cabendo-lhes a identificação das acções a implementar nas vertentes económica, social e ambiental.

Assim, pode afirmar-se que a CARRIS dá cumprimento aos normativos que lhe asseguram boas práticas no domínio do Governo empresarial, designadamente no tocante às orientações e princípios fixados na Resolução do Conselho de Ministro n.º 49/2007, de 28 de Março, tendo definido as acções necessárias ao seu cumprimento e melhorias contínuas.

## 7.9 CÓDIGO DE ÉTICA

A CARRIS possui e publicou em 2008 a 2ª edição do Código de Ética e de Conduta editado em 2006, assegurando a sua distribuição a todos os trabalhadores, tendo divulgado esta publicação junto dos seus “stakeholders”, designadamente junto da Comunicação Social e fornecedores mais relevantes.

Este Código aplica-se, também, a todos os trabalhadores das empresas participadas da CARRIS e está disponível na página da intranet e da internet, bem como no sítio electrónico [www.dgt.pt](http://www.dgt.pt).

## 8

## RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Foi prosseguida a estratégia definida em estreita articulação com os objectivos gerais da Empresa, no quadro de manutenção dos princípios, políticas e objectivos especialmente definidos para o desenvolvimento das Relações Internacionais e dos seus contributos para a obtenção de valor acrescentado na CARRIS.

A intensificação, expansão e o desenvolvimento das relações internacionais estiveram focadas nos cinco Organismos e Instituições Internacionais de maior relevância para a Empresa, contribuindo para a melhoria da notoriedade e imagem da CARRIS, da confiança e fluidez informativas, da captação de conhecimentos e novas práticas, e da interiorização das suas aplicações.

Assim, mantiveram-se os relacionamentos institucionais, operacionais e técnico-profissionais, através da empenhada participação dos quinze representantes da empresa nas Organizações, Comissões e Grupos de Trabalho internacionais que hoje integramos:

- **CEEP** – “Centre Européen Enterprises avec Participation Publique et/ou Intéret economic en general”, através da respectiva Associação Portuguesa (APOCEEP), onde o nosso representante mantém um acompanhamento e uma intervenção prioritariamente focada na Comissão “Local Enterprises”;

• **UITP** – “Union Internationale des Transports Publics”, onde a Empresa está representada ao mais alto nível, sendo o presidente do Conselho de Administração da Companhia, membro efectivo do principal órgão de direcção à escala mundial « Policy Board », e onde a CARRIS concretizou uma expansão selectiva da sua participação, estando agora activamente representada em nove dos diferentes “Working Bodies” desta Organização:

- BUS
- EBSF (European Bus System of the Future)
- Light Rail
- Sustainable Development
- Marketing and Product Development
- Human Resources
- Security
- Corporate management
- CAR SHARING.

• **IBBG** – “International Bus Benchmarking Group” – Promovido e coordenado por uma equipa especializada do “Imperial College (London)” - sendo a CARRIS considerada uma empresa de referência neste grupo de trabalho, cuja participação nos tem permitido uma partilha de informação específica à escala mundial e o conhecimento e interiorização de práticas e benefícios explicitados pela própria metodologia “Benchmarking”;

• **MMG** – “Major Metropolises Group”, onde a CARRIS participa, representando os interesses da Empresa e da mobilidade no contexto da cidade de Lisboa;

• **CERTU** – “Centre D` Etudes et Recherche en Transport Urbain” – Projecto “COST – BHLS” “Cooperation in field of Scientific and Technologic Research – Bus with High Level of Service”, estando a CARRIS representada, integrando dois dos seus Grupos de Trabalhos (WG 3 e 4).

No decurso do ano, a CARRIS viu, uma vez mais, reconhecido o bom trabalho realizado nos últimos anos, nomeadamente, ao ser escolhida para a organização de marcantes acontecimentos e para colaborar em importantes realizações internacionais, merecendo destaque os seguintes factos:

• Ser convidada de Honra do 3º Salão Europeu da Mobilidade – Transportes Públicos – 2008 – que teve lugar em Junho, em Paris, onde apresentou, em primeira mão, no Pavilhão Europeu, o seu Stand, fundado num inovador conceito estratégico de Multisenso-rialidade, da marca e dos serviços “CARRIS”;

• Ter organizado e concretizado, pela primeira vez em Portugal, as provas de selecção do motorista representante da Empresa no concurso internacional do “Bus d´Or”, concurso integrado no programa do 3º Salão Europeu da Mobilidade, em Paris, que teve por finalidade eleger o melhor motorista europeu de autocarros de passageiros, no qual o representante da CARRIS obteve o 2º lugar;

• Ter organizado e assegurado, no terreno, em cooperação com o Metropolitano de Lisboa, a reunião da Comissão de Segurança da UITP e o Curso de Formação específica neste domínio, realizados em Setembro, em Lisboa, este último, nas instalações da Empresa;

• Ter organizado e concretizado, pelo segundo ano consecutivo, este ano em cooperação com o Metro do Porto, o 2º Curso de Marketing e Comunicação – Transporte e Mobilidade, em Outubro, na cidade do Porto, onde perto de 50 gestores e profissionais do sector, contaram novamente com a experiência internacional de formadores e membros integrantes de Comissões especializadas da UITP;

• Ter organizado, em cooperação com o Metropolitano de Lisboa, a reunião do “Executive e Policy Boards” da UITP, em Lisboa, no passado mês de Novembro, que contou com a participação de uma centena de responsáveis da primeira linha desta Organização mundial, a que se juntaram, em sessão especial, duas destacadas personalidades nacionais, a Secretária de Estado dos Transportes, Engenheira Ana Paula Vitorino e o Governador do Banco de Portugal, Dr. Vítor Constâncio, na qualidade de membro do Conselho de Administração do Banco Central Europeu.

O ano em relato fica marcado pela participação activa dos nossos representantes nas diversas Organizações Internacionais e nos diversos acolhimentos e apresentações da Empresa efectuadas pelo Gabinete de Relações Internacionais a diversas Delegações e Representações Estrangeiras que nos visitaram, com a finalidade de melhor conhecerem a nossa realidade empresarial, o sector que integramos e a Mobilidade que especialmente servimos.

A qualidade e o desempenho da CARRIS, e dos seus parceiros organizativos, ao serviço das diferentes organizações e realizações, ficaram expressamente registadas nas mensagens e referências pessoais e institucionais que nos foram dirigidas pelos principais responsáveis das Organizações Internacionais com quem mais nos relacionámos no período em relato.

Como principais apontamentos prospectivos para 2009, merecem antecipada menção, a organização, em Lisboa, da Conferência Internacional de Marketing e da reunião da Comissão de Corporate Management da UITP, sem esquecer a organização e realização do 3º Curso de Marketing e Comunicação – Transportes e Mobilidade.

## 9 EVOLUÇÃO PREVISTA – PERSPECTIVAS PARA 2009

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

A consistência demonstrada por este cenário de referência permite à CARRIS encarar o seu futuro com optimismo.

Iniciando-se um novo mandato em 2009, caberá ao Conselho de Administração, eleito para este mandato, propor ao accionista Estado as linhas de orientação e os objectivos que deverão marcar os próximos 3 anos de vida da Empresa.

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

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

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

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

## 10 PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

Para cumprimento da alínea f) do número 2 do artigo 66º do Código das Sociedades Comerciais, propõe-se que os Resultados Líquidos do Exercício - prejuízo de € 17.183.426,18 - sejam transferidos para a conta de Resultados Transitados.

## 11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório e as Contas de 2008, que se apresentam procuram reflectir, com rigor e transparência, a actividade e os seus resultados, apontando algumas linhas gerais que deverão marcar o exercício de 2009.

É de realçar, pelas consequências positivas no desempenho diário da actividade da Empresa, o clima de paz social que se repetiu em 2008, condição indispensável de progresso empresarial.

Realça-se o ambiente de cooperação e lealdade que, uma vez mais, marcou o relacionamento entre os diferentes Órgãos Sociais e os respectivos titulares, o que beneficiou a Empresa.

Por último, é justo realçar e agradecer a colaboração empenhada e competente dos Directores e demais Responsáveis, bem como da generalidade dos Colaboradores da Empresa e das suas Participadas. São eles que com o seu trabalho, inteligência e dedicação, fazem da CARRIS uma Empresa de referência, cujo contributo a Cidade, por certo, necessita e reconhece. São eles que estimulam e fundamentam a ambição com que a CARRIS se consolida no presente e se prepara para o futuro.

Lisboa, 10 de Fevereiro de 2009

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
J. Manuel Silva Rodrigues

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

### Presidente

Dr. José Manuel Silva Rodrigues

### Vogais

Dra. Maria Isabel Gaspar Cabaço Antunes  
Dra. Maria Adelina Pinto Dias Rocha  
Dr. António de Carvalho Santos e Silva  
Eng. Joaquim José Garrido Zeferino







**BALANÇO**

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2008 E 2007

Unidade: Euro		Exercício de 2008		Exercício de 2007	
Código das Contas POC	Activo Bruto	Amortizações Ajustamentos	Activo Líquido	Activo Líquido	
<b>ACTIVO</b>					
<b>IMOBILIZADO:</b>					
<b>Imobilizações Corpóreas:</b>					
421	Terrenos e Recursos Naturais	39 607 251,96	-	39 607 251,96	39 607 251,96
422	Edifícios e Outras Construções	115 286 260,73	95 198 140,27	20 088 120,46	21 179 142,52
423	Equipamento Básico	219 763 074,77	154 844 363,34	64 918 711,43	67 860 111,45
424	Equipamento de Transporte	2 122 849,53	1 738 076,67	384 772,86	460 692,53
425	Ferramentas e Utensílios	13 690 189,35	10 954 053,98	2 736 135,37	3 269 314,84
426	Equipamento Administrativo	15 399 570,82	12 270 806,89	3 128 763,93	2 352 986,93
429	Outras Imobilizações Corpóreas	36 436,38	-	36 436,38	36 436,38
441/6	Imobilizações em Curso	4 351 603,94	-	4 351 603,94	2 130 826,01
		<b>410 257 237,48</b>	<b>275 005 441,15</b>	<b>135 251 796,33</b>	<b>136 896 762,62</b>
<b>Investimentos Financeiros:</b>					
4111	Partes de Capital em Empresas do Grupo	3 147 201,82	-	3 147 201,82	3 127 982,44
4112	Partes de Capital em Empresas Associadas	155 258,64	-	155 258,64	4 752,13
4113+414+415	Títulos e Outras Aplicações Financeiras	1 245 431,10	3 864,00	1 241 567,10	1 131 710,21
4123+4133	Outros Empréstimos Concedidos	68 919,17	-	68 919,17	68 919,17
		<b>4 616 810,73</b>	<b>3 864,00</b>	<b>4 612 946,73</b>	<b>4 333 363,95</b>
<b>CIRCULANTE:</b>					
<b>Existências:</b>					
36	Matérias Primas, Subsidiárias e de Consumo	3 359 163,92	11 593,54	3 347 570,38	4 146 123,46
35	Produtos e Trabalhos em Curso	66 583,14	-	66 583,14	104 234,08
32	Mercadorias	108 329,61	-	108 329,61	112 636,81
		<b>3 534 076,67</b>	<b>11 593,54</b>	<b>3 522 483,13</b>	<b>4 362 994,35</b>
<b>Dívidas de Terceiros - Curto Prazo:</b>					
211	Clientes, C/C	9 032 983,04	-	9 032 983,04	3 381 513,95
218	Clientes de Cobrança Duvidosa	1 513,35	1 513,35	-	-
253+254	Empresas Participadas e Participantes	81 766,66	-	81 766,66	81 766,66
229	Adiantamentos a Fornecedores	19 007,50	-	19 007,50	42 051,53
24	Estado e Outros Entes Públicos	4 797 369,61	-	4 797 369,61	1 599 496,56
262+266+267 +268+221	Outros Devedores	22 178 027,28	2 039 028,66	20 138 998,62	15 599 326,40
		<b>36 110 667,44</b>	<b>2 040 542,01</b>	<b>34 070 125,43</b>	<b>20 704 155,10</b>
<b>Depósitos Bancários e Caixa:</b>					
12+13+14	Depósitos Bancários	1 967 041,19	-	1 967 041,19	3 999 444,06
11	Caixa	105 903,43	-	105 903,43	21 459,63
		<b>2 072 944,62</b>	<b>-</b>	<b>2 072 944,62</b>	<b>4 020 903,69</b>
<b>Acréscimos e Diferimentos:</b>					
271	Acréscimos de Proventos	22 236,34	-	22 236,34	8 063 374,69
272	Custos Diferidos	1 419 255,33	-	1 419 255,33	1 610 155,62
		<b>1 441 491,67</b>	<b>-</b>	<b>1 441 491,67</b>	<b>9 673 530,31</b>
<b>Total de amortizações</b>			<b>275 005 441,15</b>		
<b>Total de ajustamentos</b>			<b>2 055 999,55</b>		
<b>Total do Activo</b>		<b>458 033 228,61</b>	<b>277 061 440,70</b>	<b>180 971 787,91</b>	<b>179 991 710,02</b>

O Conselho de Administração

O Presidente: Dr. José Manuel Silva Rodrigues

Vogais: Dr.ª Maria Isabel Cabaço Antunes  
Dr.ª Maria Adelina Pinto Dias Rocha  
Dr. António de Carvalho Santos e Silva  
Eng.º Joaquim José Garrido Zeferino

Unidade: Euro		Exercícios	
Código das Contas POC		2008	2007
<b>CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO</b>			
<b>CAPITAL PRÓPRIO:</b>			
51	Capital	163 532 270,02	163 532 270,02
55	Ajustamentos de Partes de Cap. em Filiais e Associadas	1 448 240,18	1 448 240,18
56	Reservas de Reavaliação		
	Diplomas Legais	3 990 383,17	3 990 383,17
	Outras	44 784 716,73	43 455 374,20
59	Resultados Transitados	-808 850 040,64	-591 878 597,90
		-595 094 430,54	-379 452 330,33
88	Resultado Líquido do Exercício	-17 183 426,18	-39 302 996,74
	<b>Total do Capital Próprio</b>	<b>-612 277 856,72</b>	<b>-418 755 327,07</b>
<b>PASSIVO:</b>			
<b>Provisões:</b>			
291	Provisões para Pensões	155 086 758,00	1 152 468,00
292	Provisões para Impostos	199 024,35	205 334,00
293/8	Outras Provisões	3 048 050,45	2 348 505,30
		158 333 832,80	3 706 307,30
<b>Dívidas a Terceiros - Médio e Longo Prazo:</b>			
<b>Empréstimos por Obrigações:</b>			
2322	Não Convertíveis	75 000 000,00	100 000 000,00
231	Dívidas a Instituições de Crédito	223 333 333,34	230 000 000,00
252	Empresas do Grupo	215 000 000,00	215 000 000,00
2611	Fornecedores de Imobilizado, C/C	9 090 337,18	357 242,58
		522 423 670,52	545 357 242,58
<b>Dívidas a Terceiros - Curto Prazo:</b>			
<b>Empréstimos por Obrigações:</b>			
2322	Não Convertíveis	25 000 000,00	-
231+12	Dívidas a Instituições de Crédito	45 886 666,66	6 611 333,96
221	Fornecedores, C/C	6 008 963,35	7 062 124,74
228	Fornecedores - Facturas em Recepção e Conferência	463 104,44	364 348,19
252	Empresas do Grupo	298 197,14	117 875,93
253+254	Empresas Participadas e Participantes	19 901,88	8 059,50
2611	Fornecedores de Imobilizado, C/C	2 436 382,55	1 581 366,54
24	Estado e Outros Entes Públicos	2 087 865,43	2 262 987,64
262+263+264+265	Outros Credores	384 608,17	452 413,67
+267+268+211		82 585 689,62	18 460 510,17
<b>Acréscimos e Diferimentos:</b>			
273	Acréscimos de Custos	16 531 670,63	16 761 791,21
274	Proveitos Diferidos	2 821 859,08	3 721 372,47
2762	Passivos por Impostos Diferidos	10 552 921,98	10 739 813,36
		29 906 451,69	31 222 977,04
	<b>Total do Passivo</b>	<b>793 249 644,63</b>	<b>598 747 037,09</b>
	<b>Total do Capital Próprio e do Passivo</b>	<b>180 971 787,91</b>	<b>179 991 710,02</b>

O Técnico Oficial de Contas: Dr. José Carlos Boa-Alma

**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS**

EXERCÍCIOS DE 2008 E 2007

Unidade: Euro		Exercícios			
Código das Contas POC		2008		2007	
<b>A</b>	<b>CUSTOS E PERDAS</b>				
61	Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas:				
	Mercadorias	11 274,87		12 308,33	
	Matérias	24 268 415,38	24 279 690,25	22 781 282,55	22 793 590,88
62	Fornecimentos e Serviços Externos		27 304 562,49		25 531 525,44
	Custos com o Pessoal:				
641+642	Remunerações	55 089 675,80		55 862 455,04	
	Encargos Sociais:				
643+644	Pensões	391 836,50		13 010 801,78	
645/8	Outros	16 222 902,44	71 704 414,74	18 882 222,45	87 755 479,27
662+663	Amortizações do Imobilizado Corpóreo e Incorpóreo	19 008 268,02		21 328 715,07	
666+667	Ajustamentos	50 844,64		9 935,37	
67	Provisões	701 910,15	19 761 022,81	140 941,55	21 479 591,99
63	Impostos	348 463,87		375 395,50	
65	Outros Custos e Perdas Operacionais	244 902,60	593 366,47	271 595,22	646 990,72
	(A)		143 643 056,76		158 207 178,30
683+684	Amortizações e Ajustamentos de Aplicações e Investimentos Financeiros	1 583,90		86 205,42	
(2)	Juros e Custos Similares:				
	Relativos a Empresas do Grupo	10 305 612,92		9 142 528,60	
	Outros	23 696 855,34	34 004 052,16	17 067 001,85	26 295 735,87
	(C)		177 647 108,92		184 502 914,17
69	Custos e Perdas Extraordinários		842 376,95		229 880,13
	(E)		178 489 485,87		184 732 794,30
86	Imposto sobre o Rendimento do Exercício		41 437,31		90 548,13
	(G)		178 530 923,18		184 823 342,43
88	Resultado Líquido do Exercício		- 17 183 426,18		- 39 302 996,74
			161 347 497,00		145 520 345,69

O Conselho de Administração

O Presidente: Dr. José Manuel Silva Rodrigues

Vogais: Dr.ª Maria Isabel Cabaço Antunes  
 Dr.ª Maria Adelina Pinto Dias Rocha  
 Dr. António de Carvalho Santos e Silva  
 Eng.º Joaquim José Garrido Zeferino

Unidade: Euro		Exercícios			
Código das Contas POC		2008		2007	
<b>B</b>	<b>PROVEITOS E GANHOS</b>				
71	Vendas:				
	Mercadorias	15 806,80		18 116,11	
	Produtos	-		-	
72	Prestações de Serviços	89 454 160,03	89 469 966,83	83 515 458,55	83 533 574,66
(3)	Variação da Produção		- 37 650,94		- 57 114,99
75	Trabalhos para a Própria Empresa		302 213,73		1 293 034,64
73	Proveitos Suplementares	2 531 157,20		3 270 164,37	
74	Subsídios à Exploração	53 189 919,42		46 353 101,50	
76	Outros Proveitos e Ganhos Operacionais	395 501,95		790 577,84	
77	Reversões de Amortizações e Ajustamentos	11 969,34	56 128 547,91	56 689,76	50 470 533,47
	(B)		145 863 077,53		135 240 027,78
782	Ganhos em Empresas do Grupo e Associadas	169 725,89		66 679,11	
784	Rendimentos de Participações de Capital	-		-	
(4)	Rendimentos de Títulos Negociáveis e de Outras Aplicações Financeiras:				
	Relativos a Empresas do Grupo	-		-	
	Outros	132 163,03		218 463,54	
(5)	Outros Juros e Proveitos Similares:				
	Relativos a Empresas do Grupo	-		-	
	Outros	12 864 342,63	13 166 231,55	7 941 055,13	8 226 197,78
	(D)		159 029 309,08		143 466 225,56
79	Proveitos e Ganhos Extraordinários		2 318 187,92		2 054 120,13
	(F)		161 347 497,00		145 520 345,69
RESUMO:					
Resultados Operacionais:	(B) - (A)		2 220 020,77		- 22 967 150,52
Resultados Financeiros:	[(D)-(B)]-[(C)-(A)]		- 20 837 820,61		- 18 069 538,09
Resultados Correntes:	(D) - (C)		- 18 617 799,84		- 41 036 688,61
Resultados Antes de Impostos:	(F) - (E)		- 17 141 988,87		- 39 212 448,61
Resultado Líquido do Exercício:	(F) - (G)		- 17 183 426,18		- 39 302 996,74

O Técnico Oficial de Contas: Dr. José Carlos Boa-Alma

## DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES

EXERCÍCIOS DE 2008 E 2007

Unidade: Euro	Exercícios	
	2008	2007
Vendas e Prestações de Serviços (1)	142 644 079,45	130 253 304,79
Custo das Vendas e das Prestações de Serviços	-116 200 954,54	-116 771 800,97
<b>Resultados Brutos</b>	<b>26 443 124,91</b>	<b>13 481 503,82</b>
Outros Proveitos e Ganhos Operacionais	2 954 435,29	3 750 803,34
Custos de Distribuição	-6 082 600,45	-5 800 181,12
Custos Administrativos	-13 263 638,77	-14 038 527,67
Outros Custos e Perdas Operacionais	-7 831 300,21	-20 360 748,89
<b>Resultados Operacionais</b>	<b>2 220 020,77</b>	<b>-22 967 150,52</b>
Custo Líquido de Financiamento	-21 128 101,57	-18 290 376,15
Ganhos (perdas) em filiais e associadas	169 725,89	66 679,11
Ganhos (perdas) em outros investimentos	119 386,33	154 092,27
Ganhos (perdas) não usuais	1 476 979,71	1 824 306,68
<b>Resultados Correntes</b>	<b>-17 141 988,87</b>	<b>-39 212 448,61</b>
Impostos sobre os Resultados Correntes	-41 437,31	-90 548,13
<b>Resultados Correntes Após Impostos</b>	<b>-17 183 426,18</b>	<b>-39 302 996,74</b>
Resultados Extraordinários		
Impostos sobre os Resultados Extraordinários		
<b>Resultados Líquidos</b>	<b>-17 183 426,18</b>	<b>-39 302 996,74</b>
<b>Resultados por Acção</b>	<b>-0,524</b>	<b>-1,199</b>

- (1) **2008** Inclui: 53 189 919,42 Subsídios à Exploração , sendo  
52 100 325,55 afectos à Exploração de Serviço Público de Transportes e  
1 010 887,30 de Subsídios do Programa de Apoio à Integração de Idosos  
78 706,57 de Subsídios para a Formação de Pessoal afecto a essa Exploração
- 2007** Inclui: 46 353 101,50 Subsídios à Exploração , sendo  
46 308 068,56 afectos à Exploração de Serviço Público de Transportes e  
45 032,94 de Subsídios para a Formação de Pessoal afecto a essa Exploração

## DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

EXERCÍCIOS DE 2008 E 2007

Unidade: Euro	Exercícios	
	2008	2007
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>		
Recebimentos de Terceiros	94 846 183,50	100 335 771,00
Indemnizações Compensatórias e Outros Subsídios	52 676 187,53	48 044 621,13
Pagamentos a Fornecedores	-77 749 383,11	-74 049 049,21
Pagamentos ao Pessoal	-55 009 880,99	-52 967 679,01
Pagamentos ao Estado	-25 416 506,69	-26 056 011,73
Fluxos Gerados pelas Operações	-10 653 399,76	-4 692 347,82
Pagamento (-) / Recebimento do IRC	-404 850,18	-1 174 302,61
Fluxos Gerados Antes das Rubricas Extraordinárias	-11 058 249,94	-5 866 650,43
Receb. Relacionados com Rubricas Extraordinárias	2 102 298,11	5 156 243,06
Pagam. Relacionados com Rubricas Extraordinárias	-5 721,09	-48 405,06
Transferência p/ Trabalhos para a Própria Empresa	302 213,73	1 293 034,64
Fluxos das Actividades Operacionais ( 1 )	-8 659 459,19	534 222,21
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>		
Recebimentos provenientes de :		
Imobilizações Corpóreas	-	-
Imobilizações financeiras	59 524,98	312 977,55
Subsídios ao Investimento	580 352,76	226 266,00
Juros	62 012,91	75 784,27
Pagamentos respeitantes a :		
Fornecedores de Imobilizado	-5 952 453,35	-2 878 206,82
Investimentos Financeiros	-177 890,00	-
Imobilizações Corpóreas e Incorpóreas	-	-
Transferência p/ Trabalhos para a Própria Empresa	-302 213,73	-1 293 034,64
Fluxos das Actividades de Investimento ( 2 )	-5 730 666,43	-3 556 213,64
<b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>		
Recebimentos provenientes de :		
Empréstimos Obtidos a Médio e Longo Prazo	-	30 000 000,00
Utilização de Empréstimos a Curto Prazo	72 525 000,00	112 030 000,00
Livranças	-	-
Empréstimos Obrigacionistas	-	-
Aumento de Capital	-	-
Receitas Financeiras	12 467 450,53	7 846 428,34
Pagamentos respeitantes a :		
Amortização de Empréstimos a Médio e Longo Prazo	-6 611 333,96	-8 235 178,98
Amortização de Empréstimos a Curto Prazo	-33 305 000,00	-112 030 000,00
Amortização de Livranças	-	-
Amortização de Empréstimos Obrigacionistas	-	-
Encargos Financeiros	-32 633 950,02	-25 308 609,72
Fluxos das Actividades de Financiamento ( 3 )	12 442 166,55	4 302 639,64
Variação de Caixa e seus Equivalentes (4)=(1)+(2)+(3)	-1 947 959,07	1 280 648,21
Caixa e seus Equivalentes no Início do Período	4 020 903,69	2 740 255,48
Caixa e seus Equivalentes no Fim do Período	2 072 944,62	4 020 903,69

**ANEXO À DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA**

EXERCÍCIOS DE 2008 E DE 2007

1. Nada a referir

2. Discriminação dos componentes de Caixa e seus Equivalentes:

<b>Rubricas</b>	<b>31.12.2008</b>	<b>31.12.2007</b>
Numerário	105 903,43	21 459,63
Depósitos bancários, imediatamente mobilizáveis	1 967 041,19	3 999 444,06
Equivalentes de Caixa:		
Descobertos Bancários	-	-
Overdrafts	-	-
Hot Money	-	-
Caixa e seus Equivalentes	2 072 944,62	4 020 903,69
Outras Disponibilidades	-	-
Disponibilidades Constantes do Balanço	2 072 944,62	4 020 903,69

(euro)

3. Existem créditos bancários concedidos e não sacados que podem ser utilizados sem restrições no montante de 73.523.988,90 euros.

4. Nada a referir.

5. Na Demonstração dos Fluxos de Caixa, nas rubricas das Actividades Operacionais e de Investimento consta uma parcela referente a "Trabalhos para a Própria Empresa", que embora correndo pelos fluxos Operacionais, respeitam na verdade a actividades de investimento.



## ANEXO AO BALANÇO E À DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS

EXERCÍCIO DE 2008

### NOTA INTRODUTÓRIA

A Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A., (“Empresa” ou Carris) é uma sociedade anónima de capitais públicos, foi constituída em Setembro de 1872 e tem por actividade principal a exploração de transportes colectivos de superfície na cidade de Lisboa por concessão em regime de exclusividade, renovada pela Câmara Municipal de Lisboa em 1973 por um período de 50 anos.

As demonstrações financeiras em 31 de Dezembro de 2008 reflectem apenas as contas individuais da Empresa, preparadas nos termos legais para aprovação em Assembleia Geral de Accionistas. A Carris não irá proceder à elaboração de demonstrações financeiras consolidadas em 31 de Dezembro de 2008, a que se encontraria obrigada pelo disposto no Decreto-Lei nº 238/91 de 2 de Julho, por considerar que:

(i) os efeitos da consolidação da subsidiária Aurora Finance, BV detida a 100% e constituída no exercício de 2004, se encontram indirectamente reflectidos nas demonstrações financeiras individuais da Carris, em 31 de Dezembro de 2008, atendendo a que esta subsidiária foi constituída apenas com o propósito de contrair um empréstimo obrigacionista no montante de € 215.000.000,00, o qual foi integralmente repassado para a Carris, encontrando-se aquele montante, bem como os juros a ele relativos registados nas demonstrações individuais da empresa em 31 de Dezembro de 2008;

(ii) os efeitos da consolidação da subsidiária Carristur, Lda., detida a 100% também não seriam materialmente relevantes para o objectivo referido no n.º 13.2.2 das normas de consolidação de contas.

A numeração das notas obedece à sequência definida no POC e aquelas que não constam neste anexo não são aplicáveis à Empresa ou a sua apresentação não é relevante para a leitura das demonstrações financeiras.

### NOTA

1. Com efeitos a partir de 31 de Dezembro de 2004, a convenção do custo histórico foi derogada na valorização das imobilizações corpóreas, por via da reavaliação para valores de mercado dos terrenos e edifícios de natureza e uso semelhantes, utilizando para o efeito avaliações elaboradas anualmente por uma entidade especializada e independente. O custo de aquisição dos supra-mencionados terrenos e edifícios havia já sido reavaliado ao abrigo de diploma legal, com base em coeficientes de inflação, no exercício de 1997.

Outros edifícios, por estarem implantados em propriedade alheia ou porque a sua utilização em termos de actividades alternativas seria apenas parcial, não foram sujeitos a reavaliação livre.

Em 31 de Dezembro de 2004, por efeito do registo da reavaliação livre acima indicada, o imobilizado corpóreo, os passivos por impostos diferidos e as reservas de reavaliação foram aumentadas nos montantes de € 46.223.016, € 10.373.465 e € 35.849.551, respectivamente, não tendo as amortizações do exercício findo naquela data sido afectadas por aquela reavaliação.

No exercício de 2008, o efeito da actualização daquelas reavaliações livres consistiu num aumento das imobilizações corpóreas e das reservas de reavaliação nos montantes de € 1.159.700,64 e € 1.329.342,53, respectivamente, e numa redução dos passivos por impostos diferidos no montante de € 186.891,38, tendo as amortizações do exercício findo em 31 de Dezembro de 2008 sido aumentadas no montante de € 1.290.991,08 em resultado da amortização das reavaliações livres registadas até 31 de Dezembro de 2007.

O montante dos terrenos e edifícios que não foram sujeitos à reavaliação livre em 31 de Dezembro de 2008 ascendem a € 429.152,96 e € 1.266.219,46, respectivamente.

2. A empresa assumiu, em exercícios anteriores, o compromisso de conceder aos seus empregados prestações pecuniárias a título de complemento de pensões de reforma por velhice e invalidez e pensões de sobrevivência, para as quais não se encontra constituído qualquer fundo de pensões.

Até 31 de Dezembro de 2007, a empresa não tinha vindo a reconhecer aquelas responsabilidades nas suas demonstrações financeiras, tendo vindo a registar como custo, em cada exercício, os pagamentos efectuados a pensionistas no momento em que os mesmos ocorriam.

Conforme indicado na Nota 31, em 31 de Dezembro de 2008, esta situação foi corrigida pela empresa, mediante o registo de uma provisão para fazer face a essas responsabilidades, quantificadas através de actuários independentes, no montante de, aproximadamente, 153.932.000 euros, por contrapartida de um aumento dos "Resultados Transitados" negativos no montante de, aproximadamente, 170.667.000 euros, relativo às responsabilidades a 1 de Janeiro de 2008, tendo o diferencial, no montante de, aproximadamente, 16.735.000 euros, correspondente à diminuição das responsabilidades no exercício, sido registado por contrapartida das rubricas de "Custos com Pessoal".

Em resultado desta correcção, o Balanço em 31 de Dezembro de 2008 e as Demonstrações dos Resultados por Naturezas e Funções do exercício findo naquela data, não são comparáveis com os do exercício anterior, no que concerne às rubricas acima referidas.

**3. Critérios valorimétricos e métodos de cálculo utilizados, relativamente às várias rubricas do Balanço e da Demonstração dos Resultados:**

As demonstrações financeiras reflectem os registos contabilísticos da Empresa efectuados no pressuposto da continuidade das operações, da especialização dos exercícios, e em obediência aos demais princípios contabilísticos geralmente aceites.

As demonstrações financeiras da Carris foram preparadas segundo o princípio do custo histórico excepto no que se refere aos terrenos e edifícios reavaliados que se encontram, assim, registados ao seu justo valor (valor de mercado).

#### IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS:

Para o activo imobilizado corpóreo, quer esteja valorizado ao custo de aquisição ou ao custo de produção (custo histórico), quer esteja reavaliado livremente ou de acordo com as disposições legais (nota 1.2), utiliza-se como método de cálculo das amortizações o das quotas constantes, sendo a vida útil dos bens como seguidamente se indica:

Descrição	Anos
Edifícios e Outras Construções:	8 - 100
Equipamento Básico:	
Autocarros:	8 - 12
Via Férrea:	16
Carros Eléctricos:	16
Carros Eléctricos Articulados:	30
Rotáveis de Autocarros:	8 - 12
Rotáveis de Eléctricos:	16
Equipamento de Transporte:	4 - 6
Ferramentas e Utensílios:	1 - 14
Equipamento Administrativo:	1 - 8
Outros:	3 - 20

Os bens do activo imobilizado adquiridos em regime de locação financeira estão contabilizados em conformidade com a Directriz Contabilística n.º 25, e como tal registados no Activo Imobilizado Corpóreo.

**INVESTIMENTOS FINANCEIROS:**

Os investimentos financeiros em empresas do grupo e associadas são registados pelo método de equivalência patrimonial, com excepção da participação financeira de 100% na Aurora Finance BV, a qual se encontra registada ao custo de aquisição, por ser entendimento da Administração da Carris que os efeitos da aplicação do método da equivalência patrimonial nesta empresa do grupo, não seriam materialmente relevantes.

De acordo com o método da equivalência patrimonial, as participações financeiras são ajustadas anualmente pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas do grupo e associadas por contrapartida de ganhos ou perdas do exercício. As participações são ainda ajustadas pelo valor correspondente à participação noutras variações nos capitais próprios dessas empresas, por contrapartida de ganhos ou perdas do exercício ou "ajustamentos de partes de capital em filiais e associadas". Adicionalmente, os dividendos recebidos dessas empresas são registados como uma diminuição do valor dos investimentos financeiros.

Os restantes investimentos financeiros encontram-se registados ao custo de aquisição ou, no caso dos empréstimos concedidos a empresas interligadas e de outros empréstimos concedidos, ao valor nominal. As perdas estimadas na realização das participações financeiras e empréstimos, encontram-se registadas na rubrica "Ajustamentos de investimentos financeiros".

**EXISTÊNCIAS:**

As existências estão valorizadas ao custo de aquisição ou ao custo de produção, existindo um ajustamento de € 11.593,54 que corresponde ao saldo da conta dos materiais considerados obsoletos.

Como método de custeio das saídas usa-se o custo médio ponderado.

**AJUSTAMENTOS AO VALOR DAS CONTAS A RECEBER:**

Os ajustamentos ao valor das contas a receber são registados em conformidade com o Artigo 34.º do Código do IRC, o qual se aproxima do valor estimado de perdas na realização das contas a receber. Adicionalmente, tal como em anos anteriores a Empresa procedeu ao registo de ajustamentos para fazer face a dívidas da Câmara Municipal de Lisboa, fixando-os em € 1.930.083,00.

**ESPECIALIZAÇÃO DE EXERCÍCIOS:**

A Empresa regista as suas receitas e despesas de acordo com o princípio da especialização de exercícios pelo qual as receitas e despesas são reconhecidas à medida em que são geradas, independentemente do momento em que são recebidas ou pagas.

**CUSTOS COM CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO:**

Os custos com a conservação plurienal e grandes reparações em edifícios, autocarros e eléctricos e com as grandes reparações de órgãos rotáveis de autocarros são capitalizados. Estes custos são amortizados segundo o método das quotas constantes, num período de dez anos para as grandes reparações em edifícios e de quatro anos para as restantes.

Os restantes custos de manutenção e reparação são considerados custos no exercício em que são incorridos.

**INDEMNIZAÇÕES COMPENSATÓRIAS:**

As indemnizações compensatórias, não reembolsáveis, atribuídas pelo Governo à Empresa, para financiar parcialmente as suas operações em cumprimento das obrigações de serviço público, são registadas como subsídios à exploração no exercício em que são atribuídas.

Em 2008 as compensações financeiras atribuídas pelo Governo, ascenderam a € 52.100.325,55 (€ 46.308.068,56 em 2007, líquidos de Iva à taxa de 5%).

**SUBSÍDIOS A FUNDO PERDIDO:**

Os subsídios atribuídos à Empresa a fundo perdido, para financiamento de imobilizações, são registados como proveitos diferidos, na rubrica de acréscimos e diferimentos, e reconhecidos na demonstração dos resultados proporcionalmente às amortizações das imobilizações subsidiadas.

**IMPOSTOS DIFERIDOS:**

Os impostos diferidos referem-se às diferenças temporárias entre os montantes dos activos e passivos para efeitos de reporte contabilístico e os respectivos montantes para efeitos de tributação.

Os activos e passivos por impostos diferidos são calculados e anualmente avaliados utilizando as taxas de tributação aprovadas para os períodos em que se prevê venham a reverter as diferenças temporárias subjacentes (dedutíveis ou tributáveis).

**RESPONSABILIDADES COM PENSÕES:**

Conforme referido na nota 2, em 31 de Dezembro de 2008, a Empresa procedeu ao registo de uma provisão para fazer face às responsabilidades resultantes do compromisso assumido no passado de conceder aos seus empregados prestações pecuniárias a título de complemento de pensões de reforma por velhice e invalidez e pensões de sobrevivência.

Os efeitos nas demonstrações financeiras da constituição desta provisão encontram-se mencionados nas notas 2 e 31.

6. De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correcção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos (dez anos para a Segurança Social até 2000, inclusive, e cinco anos a partir de 2001), excepto quando tenham havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidos benefícios fiscais, ou estejam em curso inspecções, reclamações ou impugnações, casos estes em que, dependendo das circunstâncias, os prazos são alongados ou suspensos. Deste modo, as declarações fiscais da Empresa dos anos de 2005 a 2008 poderão vir ainda ser sujeitas a revisão.

A Administração da Empresa entende que as eventuais correcções resultantes de revisões/inspecções por parte das autoridades fiscais àquelas declarações de impostos não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras em 31 de Dezembro de 2008.

Nos termos do Artigo 81.º do Código do imposto sobre o rendimento das pessoas colectivas, a Empresa encontra-se sujeita adicionalmente a tributação autónoma sobre um conjunto de encargos às taxas previstas no mencionado artigo.

Nos termos da legislação em vigor os prejuízos fiscais são reportáveis durante um período de seis anos após a sua ocorrência e susceptíveis de dedução a lucros fiscais gerados durante esse período. Em 31 de Dezembro de 2008, existiam os seguintes prejuízos fiscais reportáveis:

	<b>Prejuízo Fiscal Declarado</b>	<b>Ano Limite Para Dedução</b>
2003	68 808	2009
2004	59 226	2010
2005	51 573	2011
2006	49 114	2012
2007	38 059	2013

(milhar de euro)

Tendo em conta o conceito de impostos diferidos, resultante das diferenças temporárias entre a base contabilística e a base fiscal dos activos e dos passivos, não se procedeu ao registo de activos por impostos diferidos relativamente aos prejuízos fiscais reportáveis, por se entender que as operações futuras não irão gerar matéria colectável que permita a utilização destes prejuízos fiscais no seu período de reporte.

Contudo, tendo em consideração os prejuízos fiscais reportáveis e o seu período de reporte, os passivos por impostos diferidos registados em 31 de Dezembro de 2008 e respeitantes às reservas de reavaliação livres e legais sobre bens amortizáveis foram registados atendendo ao seu valor líquido contabilístico posteriormente ao exercício de 2014, tendo-se utilizado para o efeito uma taxa agregada de imposto de 26,5% e considerado as alterações introduzidas pela Lei n.º 2/2007 de 15 de Janeiro – Lei das Finanças Locais, no que respeita ao apuramento da Derrama para os exercícios de 2010 a 2014.

A Empresa não procedeu ao registo de activos por impostos diferidos relativos a provisões registadas acima dos limites fiscais por ser entendimento do Conselho de Administração da Empresa que não existem actualmente expectativas de lucros tributáveis futuros que permitissem a recuperabilidade desses activos por impostos diferidos.

No que respeita às reavaliações livres efectuadas sobre os terrenos, e para efeitos do cálculo e registo do correspondente passivo por imposto diferido, foi considerada a base fiscal actualizada por coeficientes de actualização monetária dos terrenos reportada a 31 de Dezembro de 2008, tendo-se utilizado para o efeito uma taxa agregada de imposto de 26,5%.

A Empresa registou no exercício de 2008 uma redução ao saldo da rubrica de passivos por impostos diferidos como segue:

#### Imobilizado Reavaliado com Valor Líquido Contabilístico Posterior a 2014

	Base Tributável	Passivo por Impostos Diferidos
<b>Reavaliações efectuadas ao abrigo de diplomas legais:</b>		
<b>2008</b>		
Edifícios	1 462 551,08	
Outro Imobilizado	289 445,94	
	<b>1 751 997,02</b>	<b>185 711,68</b>
<b>2007</b>		
Edifícios	1 585 936,49	
Outro Imobilizado	322 104,09	
	<b>1 908 040,58</b>	<b>202 252,30</b>
<b>Variação</b>		<b>-16 540,62</b>
<b>Reavaliação Livre:</b>		
<b>2008</b>		
Terrenos	34 679 707,84	
Edifícios	4 200 954,43	
	<b>38 880 662,27</b>	<b>10 303 375,50</b>
<b>2007</b>		
Terrenos	34 792 288,61	
Edifícios	4 750 323,47	
	<b>39 542 612,08</b>	<b>10 478 792,20</b>
<b>Variação</b>		<b>-175 416,70</b>

(euro)

**Efeito da Derrama**

	Base Tributável	Passivo por Impostos Diferidos
<b>Reavaliações efectuadas ao abrigo de diplomas legais:</b>		
<b>2010</b>		
Edifícios	1 981 035,99	
Outro Imobilizado	457 787,81	
	<b>2 438 823,80</b>	<b>14 632,94</b>
<b>2014</b>		
Edifícios	1 462 551,08	
Outro Imobilizado	289 445,94	
	<b>1 751 997,02</b>	<b>10 511,98</b>
<b>Varição</b>		4 120,96
<b>Reavaliação Livre:</b>		
<b>2010</b>		
Edifícios	8 181 876,54	122 728,15
<b>2014</b>		
Edifícios	4 200 954,43	63 014,32
<b>Varição</b>		<b>59 713,83</b>
<b>Varição total</b>		<b>-128 122,53</b>

(euro)

Como em 2007 foi registado um passivo por impostos diferidos, derivado da Derrama, no montante de € 58.768,85, neste exercício foi registado o seu aumento para €63.834,79.

7. O número médio de pessoas ao serviço da Empresa no exercício foi de 2.670 empregados com contratos sem prazo ou de 2.787 considerando-se também os contratados a prazo. Em 2007 eram, respectivamente, 2.576 e 2.756.

Adicionalmente informa-se que o número de efectivos em 31 de Dezembro de 2008 e 2007 eram respectivamente de 2.766 e 2.778.

10. Os movimentos ocorridos nas rubricas do activo imobilizado constantes do Balanço e nas respectivas amortizações e ajustamentos, constam dos mapas I e II anexos.

12. As reavaliações do imobilizado corpóreo foram efectuadas ao abrigo dos D.L. 430/78 de 27 de Abril, D.L. 219/82 de 2 de Junho, D.L. 399-G/84 de 28 de Dezembro, D.L. 118-B/86 de 27 de Maio, D.L. 111/88 de 2 de Abril, D.L. 49/91 de 25 de Janeiro, D.L. 264/92 de 24 de Novembro e D.L. 31/98 de 11 de Fevereiro.

Com efeitos a 31 de Dezembro de 2004, a Empresa procedeu à reavaliação dos terrenos e edifícios de natureza e uso semelhante, para o seu valor de mercado, determinado por avaliações efectuadas pela Luso-Roux, S.A. Desde aquela data, a Empresa tem vindo a obter anualmente actualizações daquelas reavaliações livres, as quais têm vindo a ser efectuadas pela mesma entidade. As amortizações dos exercícios em que se procede ao registo das actualizações daquelas reavaliações não se encontram afectadas pelas mesmas. Desta forma, as amortizações do exercício de 2008 foram aumentadas no montante de € 1.290.991,08 em resultado da amortização das reservas de reavaliação registadas até 31 de Dezembro de 2007.

Em 2008, por efeito da actualização da avaliação reportada a 31 de Dezembro, a Empresa registou um aumento nos saldos das rubricas de imobilizações corpóreas e da reserva de reavaliação de € 1.159.700,64 e € 1.329.342,53 respectivamente e uma redução no saldo da rubrica do passivo por impostos diferidos no montante de € 186.891,38.

**13.** As reavaliações efectuadas estão discriminadas no mapa III em anexo.

Como resultado das reavaliações legais efectuadas, as amortizações do exercício findo em 31 de Dezembro de 2008 foram aumentadas em € 357.300,60. Deste montante, € 142.920,24 não é aceite como custo para efeitos de determinação da matéria colectável em sede de Imposto sobre o rendimento das pessoas colectivas (IRC).

Adicionalmente, e como resultado das reavaliações livres reportadas a 31 de Dezembro de 2007, as amortizações do exercício de 2008 foram aumentadas em € 1.290.991,08, não sendo as mesmas aceites na sua totalidade para efeitos de determinação da matéria colectável em sede de IRC.

**14.** Com relação às imobilizações corpóreas em curso:

Todo o imobilizado esteve afecto à actividade de transportes;

O equipamento administrativo em poder de terceiros tem o valor de € 111.684,67 e os edifícios e outras construções implantados em propriedade alheia têm o valor de € 753.245,50.

**15.** Durante o exercício de 2008 a Empresa celebrou contratos de locação financeira referentes a 20 Autocarros Articulados Mercedes com o valor contabilístico de €6.293.636,00 e de 20 autocarros MAN no valor de € 3.770.837,20.

• No exercício foram registadas amortizações para estes autocarros no valor de €1.005.884,56.

• Em 31/12/2008, a Carris mantinha responsabilidades por rendas vincendas derivadas destes contratos de locação financeira no montante de €11.608.564,53 conforme segue:

Ano	Amort. Capital	Juros	Renda
2009	1 285 674,21	397 743,66	1 683 417,87
2010	1 518 137,30	383 075,26	1 901 212,56
2011	1 591 614,52	309 598,04	1 901 212,56
2012	1 668 648,00	232 564,56	1 901 212,56
2013	1 749 409,87	151 802,69	1 901 212,56
2014	1 834 080,58	67 131,98	1 901 212,56
2015	416 908,72	2 175,14	419 083,86

• Foram utilizadas, durante o exercício, em regime de locação financeira, 22 viaturas ligeiras, com o valor contabilístico total de € 556.377,62.

O montante das respectivas amortizações acumuladas à data de 31/12/2008 era de € 207.491,94.

No exercício foram pagas rendas no montante de € 111.257,28 sendo €18.814,77 de juros e € 92.442,51 de amortizações de capital.

Em 31/12/2008, a Carris mantinha responsabilidades por rendas vincendas derivadas destes contratos de locação financeira com estas viaturas no montante de € 444.427,55, conforme segue:

Ano	Amort Capital	Juros	Renda
2009	97 269,41	15 652,74	112 922,15
2010	101 593,09	11 329,14	112 922,23
2011	106 073,13	6 849,02	112 922,15
2012	90 836,55	1 737,95	92 574,50
2013	13 035,45	51,07	13 086,52

**16. As empresas do grupo e associadas são:**

## GRUPO:

CARRISTUR – Inovação em Transportes Urbanos e Regionais, Sociedade Unipessoal, Lda., com sede na Rua 1º de Maio, 103 – 1300 Lisboa, sendo a fracção do capital de 100% no valor de € 3.129.201,82.

As contas desta empresa, no exercício de 2008, apresentavam os seguintes valores:

Descrição	Valor
Total do activo líquido	13 729 267,56
Total do capital próprio	3 129 201,82
Total dos proveitos	11 885 622,70
Resultados líquidos	19 219,38

(euro)

AURORA FINANCE B. V., com sede em Rokin 55, 1012KK Amsterdão, com o capital social de € 18.000,00 detido totalmente pela Carris, cuja participação está registada pelo custo de aquisição.

As contas desta empresa, no exercício de 2008, apresentavam os seguintes valores:

Descrição	Valor
Total do activo líquido	216 652
Total do capital próprio	294
Total dos proveitos	10 414
Resultados líquidos	73

(milhar de euros)

Esta empresa constitui um special purpose vehicle (SPV) e foi criada com o propósito de contrair um financiamento que teve subjacente a emissão de um empréstimo obrigacionista no mercado internacional, o qual foi integralmente repassado para a Carris.

## ASSOCIADAS:

PUBLICARRIS – Publicidade na Companhia Carris de Ferro de Lisboa, SA com sede na Rua Mário Castelhana n.º 40– Queluz de Baixo, 2749-502 Barcarena, sendo a fracção do capital de 45% no valor de € 155.258,64.

As contas desta sociedade, no exercício de 2008, apresentavam os seguintes valores:

Descrição	Valor
Total do activo líquido	3 719 451,75
Total do capital próprio	345 019,20
Total dos proveitos	2 152 924,12
Resultados líquidos	330 098,77

(euro)

As participações financeiras na Carristur e na Publicarris encontram-se registadas de acordo com o método da equivalência patrimonial. Deve referir-se, contudo, que as contas destas empresas ainda não se encontram aprovadas em assembleia geral, não sendo contudo expectável alterações significativas nas respectivas demonstrações financeiras. Por outro lado, a participação na Aurora Finance BV encontra-se registada ao custo de aquisição, atendendo a que a Administração da Carris considera que os efeitos resultantes da aplicação do método da equivalência patrimonial nesta participação financeira não seriam materialmente relevantes.

**21.** Os movimentos de ajustamento ocorridos nas rubricas do activo circulante encontram-se expressos no mapa IV em anexo.

**22.** De artigos do Museu da Carris, encontram-se fora do mesmo, à consignação, existências no montante global de € 2.842,62.



**23.** O valor global dos créditos de cobrança duvidosa discrimina-se como segue:

Descrição	Valor
Clientes de cobrança duvidosa	1 513,35
Devedores e credores diversos	2 764 137,90
Outros devedores de cobrança duvidosa	115 616,41

(euro)

**25.** Os valores globais das dívidas respeitantes ao pessoal, activas e passivas são as seguintes:

Descrição	Valor
Activas	15 304,20
Passivas	13 767,77

(euro)

Na rubrica do Balanço "Acréscimos de Custos" estão incluídos encargos a liquidar com férias e subsídio de férias que se vencem em 1 de Janeiro de 2009, no montante de €7.906.887,56.

**28.** Não existem pagamentos em mora ao Estado e outros entes públicos.

**29.** As dívidas a terceiros que se vencem a mais de 5 anos, constam das seguintes rubricas do Balanço:

• Dívidas a Instituições de Crédito	€ 132.499.999,97
• Dívidas a Empresas do Grupo	€ 86.000.000,00
• Dívidas a Fornecedores de Imobilizado	€ 2.250.989,50

**31.** Conforme mencionado nas notas 2 e 3, a Empresa assumiu, em exercícios anteriores, o compromisso de conceder aos seus empregados prestações pecuniárias a título de complemento de pensões de reformas por velhice e invalidez e pensões de sobrevivência.

A Empresa obteve, com referência a 31 de Dezembro de 2008 e 2007, estudos actuariais elaborados por actuários independentes que quantificam a responsabilidade daqueles compromissos por serviços passados, nos montantes de, aproximadamente, 153.932.000 Euros e 170.667.000 Euros, respectivamente como segue:

	2008	2007
Reformados e sobreviventes	115 498	128 057
Trabalhadores no activo	38 434	42 610
	<b>153 932</b>	<b>170 667</b>

(milhar de euro)

O decréscimo de 9,8% do total das responsabilidades em 31 de Dezembro de 2008 face a 2007 resulta, fundamentalmente, dos seguintes factos:

- Envelhecimento natural e decréscimo da população activa (menos 40 activos) e inactiva (menos 199 inactivos).
- Ganho actuarial decorrente da alteração da taxa de desconto de 5,2% para 6,1%.

Os estudos actuariais supra referidos foram efectuados utilizando o método denominado "Projected Unit Credit" e foram considerados os seguintes pressupostos e base técnicas e actuariais:

	2008	2007
Data de referência	31-12-2008	31-12-2007
Idade normal de reforma	65 anos	65 anos
Pensões de reforma	Pagas 14 vezes ao ano	Pagas 14 vezes ao ano
Tábua de mortalidade	TV88/90	TV88/90
Tábua de invalidez	EVK80	EVK80
Taxa de desconto	6,1%	5,2%
Taxa de crescimento dos salários	3,0%	3,0%
Taxa de crescimento dos salários da SS	1,0%	1,0%
Taxa de inflação	2,0%	2,0%
Taxa de crescimento das pensões	0,0%	0,0%
Percentagem de casados	80,0%	80,0%
Diferença etária para o cônjuge	3 anos (homem mais velho)	3 anos (homem mais velho)

### População

	2008	2007
Activos	2 760	2 800
Reformados	3 790	3 941
Sobreviventes	2 156	2 204
	<b>8 706</b>	<b>8 945</b>

Conforme indicado nas notas 2 e 3, a Empresa até 31 de Dezembro de 2007 não tinha vindo a reconhecer as suas responsabilidades com complementos de pensões, tendo vindo a registar como custo, em cada exercício, os pagamentos efectuados a pensionistas no momento em que os mesmos ocorriam.

Em 31 de Dezembro de 2008, esta situação foi corrigida mediante o registo de uma provisão para fazer face a estas responsabilidades, quantificadas através dos vínculos actuariais acima mencionados, no montante de, aproximadamente, 153.932.000 euros, por contrapartida de um aumento dos "resultados transitados" negativos,

no montante de, aproximadamente, 170.667.000 euros (nota 40), relativo às responsabilidades a 1 de Janeiro de 2008, tendo o diferencial, no montante de, aproximadamente, 16.735.000 euros, correspondente à diminuição das responsabilidades do exercício, sido registados por contrapartida das rubricas de "custos com pessoal".

Durante o exercício de 2008 e 2007, a Empresa pagou complementos de pensões nos montantes de 12.806.275,96 euros e 12.987.762,42 euros, respectivamente.

32. Em 31.12.2008, as garantias bancárias prestadas a favor de terceiros ascendiam a €3.334.485,43 conforme segue:

Descrição	Valor
Garantias a favor da D G Impostos	2 718 515,88
Garantias a favor dos tribunais	23 019,02
Garantias a favor de outras entidades	592 950,53
	<b>3 334 485,43</b>

(euro)

Existem ainda garantias, sob a forma de livranças, a favor de diversas instituições bancárias, para garantir empréstimos, no montante de € 76.063.087,96.

34. O desdobramento da conta de provisões e a explicitação dos movimentos ocorridos no exercício, constam do mapa V em anexo.

36. O Capital da Empresa está dividido em 32.771.998 ações ordinárias nominativas, cujo valor nominal é de 4,99 euros.

37. O Estado Português é detentor de 100% do Capital Social da Empresa.

39. Variação na conta de Reservas de Reavaliação:

Saldo Inicial	Aumentos	Diminuições	Saldo Final
47 445 757,37	1 329 342,53		48 775 099,90

(euro)

O aumento refere-se ao resultado da reavaliação livre de terrenos e edifícios no montante de € 1.159.700,64 e dos impostos diferidos da mesma reavaliação no montante de € 169.641,89.

40. Variação nas contas do Capital Próprio:

Rubricas	Saldo Inicial	Débito	Crédito	Saldo Final
Capital	163 532 270,02			163 532 270,02
Ajustamentos de partes de Capital em Filiais e Associadas	1 448 240,18			1 448 240,18
Reservas de reavaliação	47 445 757,37		1 329 342,53	48 775 099,90
Resultados transitados	-591 878 597,40	217 687 841,74	716 399,00	-808 850 040,64
Resultados líquidos	-39 302 996,74	17 183 426,18	39 302 996,74	-17 183 426,18
<b>Total</b>	<b>-418 755 327,07</b>	<b>234 817 267,92</b>	<b>41 348 738,27</b>	<b>-612 277 856,72</b>

(euro)

Os movimentos ocorridos na rubrica de Resultados Transitados incluem a crédito o valor de € 716.399,00 relativo à anulação do justo valor de instrumentos financeiros derivados em 31 de Dezembro de 2007, o qual se encontrava registado na rubrica de "acréscimos de custos", e a débito a constituição da provisão para plano de benefícios de reforma no montante de € 170.666.800 (Nota 31), assim como a verba relativa à anulação dos acréscimos de proveitos correspondentes, igualmente, ao justo valor dos restantes instrumentos financeiros derivados, no montante de € 7.718.045,00.

**41.** A demonstração do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas consta do mapa VI em anexo.

**42.** A demonstração da variação da produção consta do mapa VII- I em anexo.

A demonstração do custo das vendas e das prestações de serviços consta do mapa VII – II em anexo.

**43.** As remunerações atribuídas aos membros dos órgãos sociais da Empresa relacionadas com o exercício das respectivas funções foram:

• Remunerações do Conselho de Administração:	€ 432.151,80
• Senhas de presença na Mesa da Assembleia Geral:	€ 1.398,15
<b>Total</b>	<b>€ 433.549,95</b>

**44.** A repartição do valor líquido das prestações de serviços, somente no mercado interno, é a seguinte:

Descrição	Valor
Serviço Público	83 973 607,40
Alugueres	1 527 718,40
Aluguer de espaços para publicidade	800 000,00
Outras	3 152 834,23
<b>Total</b>	<b>89 454 160,03</b>

(euro)

**45.** A demonstração dos resultados financeiros consta do mapa VIII em anexo.

**46.** A demonstração dos resultados extraordinários consta do mapa IX em anexo.

**47.** Para efeito do disposto no despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado do Tesouro, publicado na 2ª série do D.R. n.º 151 de 3/7/80, as despesas originadas pelas estruturas representativas dos trabalhadores foram, no exercício, as seguintes:

Descrição	Valor
Custo das matérias consumidas	2 496,83
Fornecimentos e serviços externos	231,40
Custos com pessoal	618 614,23
Amortizações do Imobilizado Corpóreo	35,40
<b>Total</b>	<b>621 377,86</b>

(euro)

Houve, em média, 10 trabalhadores afectos, a tempo inteiro, a estas estruturas.

## 48. Outras Informações

a) Em 31 de Dezembro de 2008, a composição dos empréstimos era a seguinte:

Empréstimos	Curto Prazo	Médio Prazo (1 a 5 anos)	Longo Prazo (> 5 anos)
Empréstimos por obrigações:			
Não convertíveis			
Emissão de 2003	25 000 000,00	75 000 000,00	0,00
	<b>25 000 000,00</b>	<b>75 000 000,00</b>	<b>0,00</b>
Empréstimos bancários			
Contas caucionadas	39 220 000,00	0,00	0,00
Empréstimos internos	0,00	52 500 000,00	87 500 000,00
Empréstimos externos	6 666 666,66	38 333 333,37	44 999 999,97
	<b>45 886 666,66</b>	<b>90 833 333,37</b>	<b>132 499 999,97</b>
Empresas do Grupo	0,00	129 000 000,00	86 000 000,00
<b>Total</b>	<b>70 886 666,66</b>	<b>294 833 333,37</b>	<b>218 499 999,97</b>

(euro)

O empréstimo obrigacionista de 2003, no montante de € 100.000.000,00, tomado na íntegra pelo Depfa, SA – ACS Bank, tem garantia do Estado português e será reembolsado em 4 semestralidades de € 25.000.000 a partir de 28 de Julho de 2009.

O empréstimo de € 215.000.000,00, com aval integral do Estado Português, foi contraído à Aurora Finance, BV, sediada em Amesterdão, que constitui um special purpose vehicle (SPV), emitente de um empréstimo obrigacionista do mesmo montante, tomado integralmente pelo Depfa, SA – ACS Bank sediado em Dublin. Este empréstimo será reembolsado em 25 prestações trimestrais de € 8.600.000 com início em 17 de Maio de 2010.

Também têm garantia do Estado Português os dois empréstimos do BEI de €60.000.000,00 e €30.000.000,00 a reembolsar em 18 prestações semestrais consecutivas, vencendo-se as primeiras em 15 de Março de 2009 e em 15 de Setembro de 2010 e as últimas em 15 de Setembro de 2017 e 15 de Março de 2019, respectivamente.

Na rubrica do Balanço “Acréscimos de Custos” estão incluídos, referente a empréstimos, € 6.818.655,87 de encargos financeiros, cujo pagamento apenas é devido em 2009.

Em 31 de Dezembro de 2008 os saldos em dívida dos empréstimos bancários venciam juros a taxas anuais compreendidas, na generalidade entre 3,562% e 5,84%. Os empréstimos por obrigações venciam juros à taxa de 5,221%.

Terminado o período de carência decorrente das operações de consolidação da dívida de curto prazo realizadas em 2005 e 2006, começam a vencer-se a partir de 2009, inclusive, desembolsos significativos que requerem novas operações de consolidação com Aval do Estado. Estes reembolsos ascendem a 33 milhões de euros em 2009, a 85,7 milhões de euros em 2010 e a 71 milhões de euros em 2011, continuando nestes níveis de esforço financeiro até 2015.

Para fazer face aos desembolsos de 2009, a Empresa desencadeou já em 2009 consultas ao sistema bancário, com vista à obtenção de um financiamento de 90.000.000 €, para o qual solicitou também o Aval do Estado.

Conforme referido na nota 32, a Companhia tem responsabilidades por garantias prestadas a favor de diversas instituições bancárias para garantir empréstimos.

Foi celebrado com uma entidade bancária em Outubro de 2005 um contrato SWAP de taxa de juro relativo ao empréstimo no montante de € 215.000.000,00, cabendo à empresa efectuar pagamentos de juros trimestrais a taxas fixas de acordo com o seguinte plano:

1,90%– de 17-11-2005 até 19-02-2007  
 2,55%– de 19-02-2007 até 17-02-2009  
 3,60%– de 17-02-2009 até 17-02-2010  
 4,20%– de 17-02-2010 até 17-02-2011  
 4,50%– de 17-02-2011 até 17-02-2012  
 4,75%– de 17-02-2012 até 18-02-2013  
 5,00%– de 18-02-2013 até 17-05-2016

Por sua vez, a entidade bancária pagará à Empresa, nas mesmas datas, juros à taxa Euribor, 3 meses, com um spread de 7 bp na taxa flutuante.

Até 31 de Dezembro de 2007 a Empresa procedeu ao registo da variação do justo valor deste instrumento financeiro à data do balanço (“marked to market”), calculado por uma entidade especializada, directamente por contrapartida de resultados do exercício. Os factos ocorridos nos mercados financeiros desde meados de 2008, geraram uma profunda instabilidade em todo o sistema financeiro, impeditiva de uma avaliação fiável do “marked to market” deste instrumento financeiro. Assim, foi decidido, deixar de mensurar aquele instrumento financeiro pelo “marked to market”, procedendo-se à anulação do montante de € 6.335.493,00 registado na rubrica “Acréscimos de proveitos”, por contrapartida de Resultados Transi-

Em 2006, foi igualmente celebrado com uma entidade bancária um contrato SWAP de taxa de juro relativo ao empréstimo no montante de € 90.000.000,00, com data de início em 15 de Setembro, cabendo à Empresa efectuar pagamentos trimestrais à taxa de 1,835% (a qual poderá ser acrescida no futuro atendendo às bandas definidas contratualmente) e receber da entidade bancária pagamentos semestrais à taxa Euribor a 3 meses.

Até 31 de Dezembro de 2007 a Empresa procedeu ao registo da variação do justo valor deste instrumento financeiro à data do balanço (“marked to market”), calculado por uma entidade especializada, directamente por contrapartida de resultados do exercício. Os factos ocorridos nos mercados financeiros desde meados de 2008, geraram uma profunda instabilidade em todo o sistema financeiro, impeditiva de uma avaliação fiável do “marked to market” deste instrumento financeiro. Assim, foi decidido, deixar de mensurar aquele instrumento financeiro pelo “marked to market”, procedendo-se à anulação do montante de € 1.249.303,00 registado na rubrica “Acréscimos de proveitos”, por contrapartida de Resultados Transi-

Em 2007, foi celebrado com uma entidade bancária um contrato SWAP de taxa de juro relativo ao empréstimo no montante de € 100.000.000,00, com data de início em 27 de Março, cabendo à Empresa efectuar pagamentos trimestrais à taxa de 2,72% no 1º ano, 3,15% no 2º ano e 2,95%, acrescido de um spread, a partir do 3º ano, recebendo da entidade bancária pagamentos semestrais à taxa Euribor para 6 meses.

Até 31 de Dezembro de 2007 a Empresa procedeu ao registo da variação do justo valor deste instrumento financeiro à data do balanço ("marked to market"), calculado por uma entidade especializada, directamente por contrapartida de resultados do exercício. Os factos ocorridos nos mercados financeiros desde meados de 2008, geraram uma profunda instabilidade em todo o sistema financeiro, impeditiva de uma avaliação fiável do "marked to market" deste instrumento financeiro. Assim, foi decidido, deixar de mensurar aquele instrumento financeiro pelo "marked to market", procedendo-se à anulação do montante de € 716.399,00 registado na rubrica "Acréscimos de custos", por contrapartida de Resultados Transitados.

Em 2007 foi igualmente celebrado com uma entidade bancária um contrato de SWAP de taxa de juro relativo ao empréstimo no montante de € 100.000.000,00, com data de início em 27 de Julho, cabendo à Empresa efectuar pagamentos semestrais à taxa de 3,52% no 1º ano e de 3,52% acrescido de um spread nos anos seguintes e, receber da entidade bancária, pagamentos semestrais à taxa Euribor para 6 meses.

Até 31 de Dezembro de 2007 a Empresa procedeu ao registo da variação do justo valor deste instrumento financeiro à data do balanço ("marked to market"), calculado por uma entidade especializada, directamente por contrapartida de resultados do exercício. Os factos ocorridos nos mercados financeiros desde meados de 2008, geraram uma profunda instabilidade em todo o sistema financeiro, impeditiva de uma avaliação fiável do "marked to market" deste instrumento financeiro. Assim, foi decidido, deixar de mensurar aquele instrumento financeiro pelo "marked to market", procedendo-se à anulação do montante de € 133.249,00 registado na rubrica "Acréscimos de proveitos", por contrapartida de Resultados Transitados.

b) A rubrica do Balanço "Títulos e Outras Aplicações Financeiras" inclui o montante de €1.219.065,15, respeitante a títulos da dívida pública detidos pela Empresa para garantir pensões de acidentes de trabalho de que foi auto seguradora até 8 de Janeiro de 1999.

c) A rubrica "Outros Devedores" integra o montante de € 12.511.054,44 referente a verbas a receber de outros operadores do sistema de transportes, fruto da repartição de receitas de passes.

#### 49. Acréscimos e Diferimentos:

##### Acréscimos de proveitos:

Juros a receber de títulos da dívida pública	19 001,25
Outros	3 235,09
	<u>22 236,34</u>

##### Custos Diferidos:

Despesas com empréstimos obrigacionistas	37 500,00
Despesas com outros empréstimos	1 292 117,44
Rendas	618,98
Assinatura de Publicações para o ano de 2009	2 159,15
Serviços contratados diversos	86 859,76
	<u>1 419 255,33</u>

##### Acréscimos de Custos:

Remunerações a liquidar	9 193 609,00
Juros a liquidar	6 818 655,87
Fornecimentos e serviços externos diversos	392 905,28
Outros	126 500,48
	<u>16 531 670,63</u>

##### Proveitos Diferidos:

Títulos de transporte	1 116 871,78
Subsídios ao Investimento	1 636 724,77
Rendas e alugueres e outros	68 262,53
	<u>2 821 859,08</u>

##### Passivo por impostos diferidos

**10 552 921,98**

(euro)

**ACTIVO BRUTO**

EXERCÍCIO DE 2008 [NOTA 10 DO POC]

Unidade: Euro					
	Saldo Inicial	Reavaliação/ Eq. Patrim.	Total	Aumentos TPPE	Aquis. 1ª Mão
<b>Imobilizações Incorpóreas</b>					
Despesas de Instalação					
Despesa de Investigação e de Desenvolvimento					
Propriedade Industrial e Outros Direitos					
Trespases					
Imobilizações em Curso					
Adiantamentos por C/ Imobilizações Incorpóreas					
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Imobilizações Corpóreas</b>					
Terrenos e Recursos Naturais	39 607 251,96				
Edifícios e Outras Construções	113 748 321,06	1 159 700,64	441 697,24	572,04	441 125,20
Equipamento Básico	213 570 052,13		9 932 418,18	301 518,69	9 630 899,49
Equipamento de Transporte	2 364 108,00		77 295,75		77 295,75
Ferramentas e Utensílios	12 441 782,65		1 212 297,65		1 212 297,65
Equipamento Administrativo	13 948 578,77		1 856 173,05	123,00	1 856 050,05
Taras e Vasilhame					
Outras Imobilizações Corpóreas	36 436,38				
Imobilizações em Curso	2 130 826,01		3 196 215,28		3 196 215,28
Adiantamentos por C/ Imobilizações Corpóreas					
	397 847 356,96	1 159 700,64	16 716 097,15	302 213,73	16 413 883,42
<b>Investimentos Financeiros</b>					
Partes de Capital em Empresas do Grupo	3 127 982,44	19 219,38			
Partes de Capital em Empresas Associadas	4 752,13	150 506,51			
Empréstimos a Empresas Associadas					
Investimentos em Imóveis					
Títulos e Outras Aplicações Financeiras	1 541 787,52		174 202,03		
Outros Empréstimos Concedidos	1 353 755,76				
Imobilizações em Curso					
Adiantamentos por C/ Investimentos Financeiros					
	6 028 277,85	169 725,89	174 202,03	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>403 875 634,81</b>	<b>1 329 426,53</b>	<b>16 890 299,18</b>	<b>302 213,73</b>	<b>16 413 883,42</b>



**ACTIVO BRUTO**

EXERCÍCIO DE 2008 [NOTA 10 DO POC]

Unidade: Euro				
	Alienações	Transferências	Abates	Saldo Final
<b>Imobilizações Incorpóreas</b>				
Despesas de Instalação				
Despesa de Investigação e de Desenvolvimento				
Propriedade Industrial e Outros Direitos				
Trespases				
Imobilizações em Curso				
Adiantamentos por C/ Imobilizações Incorpóreas				
	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Imobilizações Corpóreas</b>				
Terrenos e Recursos Naturais				39 607 251,96
Edifícios e Outras Construções		455,50	-63 913,71	115 286 260,73
Equipamento Básico	-2 049 813,95	359 749,29	-2 049 330,88	219 763 074,77
Equipamento de Transporte	-318 329,22		-225,00	2 122 849,53
Ferramentas e Utensílios	-37 432,56	271 657,71	-198 116,10	13 690 189,35
Equipamento Administrativo	-102 491,09	107 811,71	-410 501,62	15 399 570,82
Taras e Vasilhame				
Outras Imobilizações Corpóreas				36 436,38
Imobilizações em Curso		-739 674,21	-235 763,14	4 351 603,94
Adiantamentos por C/ Imobilizações Corpóreas				
	-2 508 066,82	0,00	-2 957 850,45	410 257 237,48
<b>Investimentos Financeiros</b>				
Partes de Capital em Empresas do Grupo				3 147 201,82
Partes de Capital em Empresas Associadas				155 258,64
Empréstimos a Empresas Associadas				
Investimentos em Imóveis				
Títulos e Outras Aplicações Financeiras	-470 558,45			1 245 431,10
Outros Empréstimos Concedidos	-1 284 836,59			68 919,17
Imobilizações em Curso				
Adiantamentos por C/ Investimentos Financeiros				
	-1 755 395,04	0,00	0,00	4 616 810,73
<b>Total</b>	<b>-4 263 461,86</b>	<b>0,00</b>	<b>-2 957 850,45</b>	<b>414 874 048,21</b>

**AMORTIZAÇÕES E AJUSTAMENTOS**

[NOTA 10 DO POC]

Unidade: Euro				
Rubricas	Saldo Inicial	Reforço (a)	Anulação/Reversão (b)	Saldo Final
<b>Imobilizações Incorpóreas</b>				
Despesas de Instalação				
Despesas de Investigação e de Desenvolvimento				
Propriedade Industrial e Outros Direitos				
Trespases				
	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Imobilizações Corpóreas</b>				
Terrenos e Recursos Naturais				
Edifícios e Outras Construções	92 569 178,54	2 692 742,63	63 780,90	95 198 140,27
Equipamento Básico	145 709 940,68	13 051 772,93	3 917 350,27	154 844 363,34
Equipamento de Transporte	1 903 415,47	139 681,70	305 020,50	1 738 076,67
Ferramentas e Utensílios	9 172 467,81	1 962 822,88	181 236,71	10 954 053,98
Equipamento Administrativo	11 595 591,84	1 161 247,88	486 032,83	12 270 806,89
Taras e Vasilhame				
Outras Imobilizações Corpóreas				
	260 950 594,34	19 008 268,02	4 953 421,21	275 005 441,15
<b>Investimentos Financeiros</b>				
Títulos e Outras Aplicações Financeiras	410 077,31	1 583,90	407 797,21	3 864,00
Outros Empréstimos Concedidos	1 284 836,59		1 284 836,59	0,00
	1 694 913,90	1 583,90	1 692 633,80	3 864,00
<b>Total</b>	<b>262 645 508,24</b>	<b>19 009 851,92</b>	<b>6 646 055,01</b>	<b>275 009 305,15</b>

(a) Corresponde às amortizações e ajustamentos registados no Exercício.  
 (b) Inclui reduções por Abates ou Alienações e Reversões de ajustamentos.

**QUADRO DISCRIMINATIVOS DAS REAVALIAÇÕES**

[NOTA 13 DO POC]

Unidade: Euro					
Rubricas	Custos Históricos (a)	Reavaliações Decreto Lei (a) (b)	Reavaliação Livre anos ant. (a)	Reavaliação Livre 2008 (a)	Valores Contabilísticos Reavaliados (a)
<b>Imobilizações Corpóreas</b>					
Terrenos e Recursos Naturais	1 942 258,83	2 204 272,91	35 460 720,22	-	39 607 251,96
Edifícios e outras construções	7 150 255,08	2 306 177,63	9 471 987,11	1 159 700,64	20 088 120,46
Equipamento Básico	64 208 064,55	710 646,88	-	-	64 918 711,43
Equipamento de Transporte	384 772,86	-	-	-	384 772,86
Ferramentas e Utensílios	2 736 135,37	-	-	-	2 736 135,37
Equipamento Administrativo	3 128 763,93	-	-	-	3 128 763,93
Outras Imobilizações Corpóreas	36 436,38	-	-	-	36 436,38
<b>Total</b>	<b>79 586 687,00</b>	<b>5 221 097,42</b>	<b>44 932 707,33</b>	<b>1 159 700,64</b>	<b>130 900 192,39</b>

(a) Líquidos de Amortizações  
 (b) Englobam as Sucessivas Reavaliações Autorizadas por Decreto-Lei

**MAPA DE AJUSTAMENTOS**

[NOTA 21 DO POC]

Unidade: Euro				
Rubricas	Saldo Inicial	Reforço	Reversão	Saldo Final
<b>Existências</b>				
Matérias Primas, Subsidiárias e de Consumo	23 562,88	-	11 969,34	11 593,54
Produtos e Trabalhos em Curso	-	-	-	-
Subprodutos, Desperdícios, Resíduos e Refugos	-	-	-	-
Produtos Acabados e Intermédios	-	-	-	-
Mercadorias	-	-	-	-
	23 562,88	-	11 969,34	11 593,54
<b>Dívidas de Terceiros</b>				
Clientes, c/c	-	-	-	-
Clientes - Títulos a Receber	-	-	-	-
Clientes de Cobrança Duvidosa	1 513,35	-	-	1 513,35
Empresas do Grupo	-	-	-	-
Empresas Participadas e Participantes	-	-	-	-
Outros Accionistas (Sócios)	-	-	-	-
Estado e Outros Entes Públicos	-	-	-	-
Outros Devedores	1 988 184,02	50 844,64	-	2 039 028,66
Subscritores de Capital	-	-	-	-
	1 989 697,37	50 844,64	-	2 040 542,01
<b>Títulos Negociáveis</b>				
Acções em Empresas de Grupo	-	-	-	-
Obrigações e Títulos de Participação em Empresas do Grupo	-	-	-	-
Acções em Empresas Associadas	-	-	-	-
Obrigações e Títulos de Participação em Empresas Associadas	-	-	-	-
Outros Títulos Negociáveis	-	-	-	-
Outras Aplicações de Tesouraria	-	-	-	-
	-	-	-	-

**MAPA DE PROVISÕES**

[NOTA 34 DO POC]

Unidade: Euro				
Contas	Saldo Inicial	Aumento	Redução	Saldo Final
291 - Provisões para pensões (a)	1 152 468,00	171 037 896,96	17 103 606,96	155 086 758,00
292 - Provisões para impostos	205 334,00	0,00	6 309,65	199 024,35
293 - Provisões para processos Judiciais em Curso	630 280,90	410 036,73	-	1 040 317,63
298 - Outras provisões	1 718 224,40	289 508,42	0,00	2 007 732,82
	3 706 307,30	171 737 442,11	17 109 916,61	158 333 832,80

(a) O aumento e redução desta rubrica compreende predominantemente os efeitos do registo em 31 de Dezembro de 2008 das responsabilidades com pensões, conforme indicado na nota 31. Em 31 de Dezembro de 2008, o saldo desta rubrica continha também as responsabilidades inerentes às pensões de acidentes de trabalho, no montante de € 1.154.833,00, de que a Empresa foi auto seguradora até 8 de Janeiro de 1999.

**DEMONSTRAÇÃO DO CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS E MATÉRIAS CONSUMIDAS**

[NOTA 41 DO POC]

Unidade: Euro			
Movimentos		Mercadorias	Matérias primas, subsidiárias e de consumo
Existências Iniciais		112 636,81	4 169 686,34
Compras		12 138,42	23 457 892,96
Regularização de Existências		-5 170,75	0,00
Existências Finais		108 329,61	3 359 163,92
Custos no Exercício		11 274,87	24 268 415,38

**DEMONSTRAÇÃO DA VARIAÇÃO DA PRODUÇÃO**

[NOTA 42 DO POC]

Unidade: Euro			
Movimentos	Produtos Acabados e Intermediários	Subprodutos, desperdícios, resíduos e refugos	Produtos e trabalhos em curso
Existências Finais	-	-	66 583,14
Regularização de Existências	-	-	0,00
Existências Iniciais	-	-	104 234,08
Redução no Exercício	0,00	0,00	-37 650,94

**DEMONSTRAÇÃO DO CUSTO DAS VENDAS E DAS PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS**

[NOTA 42 DO POC]

Unidade: Euro			
Movimentos	Produtos Acabados e Intermediários	Subprodutos, desperdícios, resíduos e refugos	Prestação de serviços
Existências Iniciais	104 234,08	-	-
Entradas Provenientes da Produção	3 451 706,06	-	112 711 597,54
Regularização de Existências	-	-	-
Saídas para a Produção e Imobilizado	-	-	-
Existências Finais	-66 583,14	-	-
Custo das Vendas e das Prestações de Serviços	3 489 357,00	-	112 711 597,54

**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS FINANCEIROS**

[NOTA 45 DO POC]

Unidade: Euro	Exercícios	
	2008	2007
<b>CUSTOS E PERDAS</b>		
681 – Juros Suportados	32 427 740,91	25 010 225,10
682 – Perdas em Empresas do Grupo e Associadas	-	-
683 – Amortizações de Investimentos em Imóveis	-	-
684 – Ajustamentos de Aplicações Financeiras	1 583,90	86 205,42
685 – Diferenças de Câmbio Desfavoráveis	32,05	24,55
686 – Descontos de Pronto Pagamento Concedidos	-	-
687 – Perdas na Alienação de Aplicações de Tesouraria	-	-
688 – Outros Custos e Perdas Financeiros	1 574 695,30	1 199 280,80
Resultados Financeiros	- 20 837 820,61	- 18 069 538,09
	<b>13 166 231,55</b>	<b>8 226 197,78</b>
<b>PROVEITOS E GANHOS</b>		
781 – Juros Obtidos	12 521 143,46	8 036 375,77
782 – Ganhos em Empresas do Grupo e Associadas	169 725,89	66 679,11
783 – Rendimentos de Imóveis	60 362,86	95 516,45
784 – Rendimentos de Participações de Capital	-	-
785 – Diferenças de Câmbio Favoráveis	1 200,79	91,23
786 – Descontos de Pronto Pagamento Obtidos	6 001,34	17 367,45
787 – Ganhos na Alienação de Aplicações de Tesouraria	-	-
788 – Reversões e Outros Proveitos e Ganhos Financeiros	407 797,21	10 167,77
	<b>13 166 231,55</b>	<b>8 226 197,78</b>

**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS EXTRAORDINÁRIOS**

[NOTA 46 DO POC]

Unidade: Euro	Exercícios	
	2008	2007
<b>CUSTOS E PERDAS</b>		
691 – Donativos	118 480,39	143 055,96
692 – Dívidas Incobráveis	-	3 683,31
693 – Perdas em Existências	-	33,70
694 – Perdas em Imobilizações	718 963,44	35 952,90
695 – Multas e Penalidades	4 933,12	18 975,45
696 – Aumentos de Amortizações	-	-
697 – Correções Relativas a Exercícios Anteriores	-	-
698 – Outros Custos e Perdas Extraordinários	-	28 178,81
Resultados Extraordinários	1 475 810,97	1 824 240,00
	<b>2 318 187,92</b>	<b>2 054 120,13</b>
<b>PROVEITOS E GANHOS</b>		
791 – Restituição de Impostos	-	1 496,39
792 – Recuperação de Dívidas	-	-
793 – Ganhos em Existências	-	-
794 – Ganhos em Imobilizações	143 350,05	433 298,10
795 – Benefícios de Penalidades Contratuais	121 691,87	119 225,60
796 – Reduções de Provisões	6 309,65	238 755,82
797 – Correções Relativas a Exercícios Anteriores	-	-
798 – Outros Proveitos e Ganhos Extraordinários	2 046 836,35	1 261 344,22
	<b>2 318 187,92</b>	<b>2 054 120,13</b>

## DEMONSTRAÇÃO DA ORIGEM E DA APLICAÇÃO DE FUNDOS

EXERCÍCIO DE 2008

Unidade: Euro

### ORIGEM DOS FUNDOS

#### Internas:

Resultado Líquido do Exercício	-17 183 426,18	
Amortizações do exercício	19 008 268,02	
Variação de Ajustamentos	-1 652 174,60	
Variação de Provisões	-16 039 274,50	-15 866 607,26

#### Movimentos Financeiros a Médio e Longo Prazo:

Diminuições de Investimentos Financeiros:		
Títulos e Outras Aplicações Financeiras	296 356,42	
Outros Empréstimos Concedidos	1 284 836,59	1 581 193,01
Aumentos de Dívidas a Terceiros a M. e L. Prazo:		
Fornecedores de Imobilizado, c/c	8 733 094,60	8 733 094,60

#### Diminuições de Imobilizações:

Cessão de Imobilizações (Pelo Valor Contabilístico Líquido)		
Imobilizações Corpóreas:		
Edifícios e Outras Construções	132,81	
Equipamento Básico	181 794,56	
Equipamento de Transporte	13 533,72	
Ferramentas e Utensílios	54 311,95	
Equipamento Administrativo	26 959,88	
Outras Imobilizações Corpóreas	0,00	
Imobilizações em Curso	235 763,14	512 496,06

#### Diminuição dos fundos circulantes

53 592 313,29

48 552 489,70

### APLICAÇÃO DOS FUNDOS

#### Movimentos Financeiros a Médio e Longo Prazo:

Aumentos de Investimentos Financeiros:		
Partes de Capital em Empresas do Grupo	19 219,38	
Partes de Capital em Empresas Associadas	150 506,51	169 725,89
Diminuições de Dívidas a Terceiros a M. e L. Prazo:		
Empréstimos por Obrigações - Não Convertíveis	25 000 000,00	
Dívidas a Instituições de Crédito	6 666 666,66	31 666 666,66

#### Aumentos de Imobilizações:

Trabalhos da Empresa para Ela Própria	302 213,73	
Aquisição de Imobilizações	16 413 883,42	16 716 097,15

48 552 489,70

## DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES DOS FUNDOS CIRCULANTES

EXERCÍCIO DE 2008

Unidade: Euro			
Aumentos das Dívidas de Terceiros a C. Prazo			
Clientes c/c	5 651 469,09	Diminuição das Existências	
Estado e Outros Entes Públicos	3 197 873,05	Matérias primas subsidiárias e de consumo	810 522,42
Outros Devedores	4 590 516,86	Produtos e Trabalhos em Curso	37 650,94
		Mercadorias	4 307,20
Diminuições das Dívidas a Terceiros a C. Prazo		Diminuição das Dívidas de Terceiros a C. Prazo	
Fornecedores c/c	1 053 161,39	Adiantamentos a Fornecedores	23 044,03
Estado e Outros Entes Públicos	175 122,21	Aumentos das Dívidas a Terceiros a C. Prazo	
Outros credores	67 805,50	Empréstimos por Obrigações - Não Convertíveis	25 000 000,00
Aumentos das Disponibilidades		Dívidas a instituições de Crédito	39 275 332,70
Caixa	84 443,80	Fornecedores - Facturas em Recepção e conferência	98 756,25
Diminuições de Acréscimos e Diferimentos		Empresas do Grupo	180 321,21
Proveitos Diferidos	899 513,39	Empresas Participadas e Participantes	11 842,38
Passivos por Impostos Diferidos	17 249,49	Fornecedores de Imobilizado c/c	855 016,01
		Diminuição das Disponibilidades	
Diminuição dos Fundos Circulantes	53 592 313,29	Depósitos bancários	2 032 402,87
		Aumentos de Acréscimos e Diferimentos	
		Acréscimos de Custos	486 278,42
		Diminuições de Acréscimos e Diferimentos	
		Acréscimos de Proveitos	323 093,35
		Custos diferidos	190 900,29
	69 329 468,07		69 329 468,07







## RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

### 1. INTRODUÇÃO

O Conselho Fiscal (CF) signatário foi eleito em Assembleia Geral (AG) realizada em 25 de Março de 2008, tendo iniciado suas funções a partir de então.

Tendo em conta o novo modelo de fiscalização titulado pelo art.º 413º do Código das Sociedades Comerciais (CSC) e pelo art.º 16º dos Estatutos da CARRIS, que contemplam, a par do CF, o Revisor Oficial de Contas (ROC) e as competências legais e estatutárias de um e outro órgão, designadamente as previstas nos artigos 420º e 450º do CSC e artigos 16º e 17-A dos Estatutos da Sociedade, o CF adoptou, com o acordo do ROC uma atitude de cooperação mútua em que fossem respeitadas as competências e independência próprias de cada entidade, trocando informações sobre matérias relevantes, de forma a evitar intervenções redundantes, de sobreposição e ou zonas brancas de fiscalização. As competências do Conselho Fiscal decorrem ainda da alínea e) do nº 1 do art.º 13º do Decreto-Lei 558/99, de 17 de Dezembro, com a Redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei nº 300/2007 de 23 de Agosto, e também do disposto no nº 17 dos Princípios de Bom Governo das empresas do sector empresarial do Estado (SEE) constantes da RCM 49/2007, de 28 de Março.

### 2. METODOLOGIA ADOPTADA

A atitude e sentido cooperante e construtivo foi igualmente adoptado com o Conselho de Administração da CARRIS (CA), desde a primeira reunião informal, corroborada nas reuniões formais e informais que se seguiram ao longo do exercício, quer colegialmente quer com Administradores de pelouros específicos ou com as estruturas dos serviços da sociedade cujas portas sempre foram franqueadas sem formalismos desnecessários.

Foram realizadas reuniões entre o CF e o CA, e entre estes e o ROC, a partir do momento em que este foi eleito, por iniciativa do CF atento o preenchimento do requisito legal consubstanciado na inscrição como auditor na CMVM.

### 3. A ACTIVIDADE DESENVOLVIDA

O CF exerceu a sua actividade de acordo com a lei e os estatutos tendo aprovado para o efeito o seu plano anual de actividades onde foram enumerados os objectivos gerais e específicos e as acções a empreender.

Neste contexto, o CF analisou todas as actas do CA, dois relatórios semestrais de auditoria interna, dois relatórios da Inspeção Geral de Finanças (IGF), analisou amostralmente processos de aquisição de bens e serviços e empreitadas, relatório do ROC, analisou os controlos mensais efectuados pelo CA ao acompanhamento do cumprimento dos objectivos do Contrato de Gestão assinado em 11/05/07, examinou os relatórios mensais financeiros e estatísticos, elaborou o parecer sobre o orçamento para 2009, elaborou o relatório trimestral de execução orçamental de acordo com a alínea e) do nº 1 do despacho do Ministro das Finanças e da Administração Pública nº 14.277/2008, publicado no DR 2ª Série nº 99, de 23 de Maio de 2008.

### 4. PRINCIPAIS CONSTATAÇÕES

#### 4.1. MODELO DE GESTÃO GLOBAL

O CA, composto por Presidente e quatro Vogais exerceu as suas competências atribuindo pelouros aos seus titulares que coordenam os serviços colocados na sua dependência.

Todavia, as decisões de impacto relevante foram levadas a reunião do colégio do CA que, apoiado por documento suporte do responsável do respectivo pelouro, deliberou formalmente e fez constar em acta do CA.

Assim, foram tituladas por acta do CA 38 reuniões com ordens de trabalho densas nas quais foram tratadas matérias relativas a pessoal (admissões, promoções, formação, prémios e incentivos, disciplina, etc.), empreitadas, aquisição de bens e serviços, mesmo de reduzido valor, evolução mensal de actividade operacional, financeira, controlo mensal dos objectivos do contrato de gestão, acompanhamento das reclamações dos utentes, etc.

A densidade, variedade e cobertura dada pelo CA a toda a actividade da empresa permite concluir que este órgão fez a gestão global da Sociedade.

As decisões são, como acima se escreveu, confortadas por relatos ou propostas dos administradores responsáveis pelos pelouros não sendo visíveis elementos para distinguir, a nível de qualidade, diferenças de mérito.

Das análises efectuadas e dos resultados alcançados, parece-nos adequado este modelo já que a colegialidade,

- Estimula a liderança
- Fomenta o autocontrolo, e
- Reforça a coesão

não tendo sido perceptível qualquer entropia desresponsabilizante.

#### 4.2. ÁREAS ESPECÍFICAS

##### 4.2.1. Pessoal

A gestão do pessoal foi exercida com critério nas admissões, estágios, formação, promoções, incentivos e disciplina. Assim, a Sociedade viveu em clima de paz social convivente com a cultura da exigência e da disciplina.

Ocorreu um pequeno decréscimo do efectivo, redução da taxa de absentismo, de trabalho suplementar e de acidentes de trabalho. Acresce referir o facto de a CARRIS constar numa "galeria de excelência" das 66 melhores empresas para trabalhar, publicada pela revista "Exame nº 298, de Fevereiro de 2009".

##### 4.2.2. Investimentos

O Investimento atingiu o valor de 16,9M€ de que se enfatiza a componente relativa à aquisição de frota de autocarros (10,1M€) e bilhética (3,4M€).

##### 4.2.3. Operacional e de Manutenção

O CF acompanhou os relatos frequentes sobre a evolução operacional e de manutenção da frota da CARRIS onde o CA tomava conhecimento dos dados relevantes e sua comparação com as situações homólogas anteriores, como quilómetros percorridos, horas, velocidade, número de passageiros, receitas, imobilizações de veículos, e outros dados que permitiam pilotar e introduzir as correcções ajustadas às circunstâncias, como a adaptação da frota às características dos percursos, a redução da taxa de imobilização dos veículos e diminuição de custos de manutenção.

A par destes controlos atempados, o CA cuidou da qualidade do serviço prestado com emissão de normas com especificações técnicas para certificação externa de Carreiras, o que terá contribuído para que a CARRIS tenha hoje uma imagem bem mais positiva junto dos seus clientes em relativamente a tempos não muito distantes, conforme estudo externo realizado pelo Centro de Estudos e Sondagens de Opinião (CESOP).

##### 4.2.4. Situação financeira e contabilística

A situação financeira da Sociedade foi muito penalizada pela conjuntura internacional designadamente pelo aumento do preço dos combustíveis e evolução do mercado de capitais.

Apesar destas adversidades com inevitável incidência no desafio ao cumprimento dos objectivos do contrato de gestão, os resultados apresentam os seguintes aspectos relevantes:

- i) Evolução favorável ao nível dos resultados operacionais da ordem de 25,2M€ (melhoria verificada no resultado operacional, que ascendeu a 2,2M€ positivos), decorrente fundamentalmente do efeito conjugado, da redução, em termos reais, dos custos com pessoal no montante de 18,3M€ e do crescimento, em termos reais, da receita de transporte público, no montante de 10,8M€. Por seu lado, a diminuição dos custos com pessoal encontra-se influenciada, maioritariamente pela contabilização das responsabilidades com complementos de pensões de reforma, com um impacto da ordem dos 16,7M€. Sublinhe-se que mesmo não considerando as alterações de critério de contabilização dos complementos de reforma e das indemnizações pela cessação de contratos de trabalho por mútuo acordo, verifica-se que os custos com pessoal, em termos reais, se reduziram em 3,7M€;

ii) Degradação do nível dos resultados financeiros, em termos reais, em cerca de 2,3M€ explicada pelo efeito conjugado do acréscimo do endividamento e do nível das taxas de juro;

iii) Melhoria muito significativa, do resultado líquido, que embora negativo registou uma evolução favorável de 22,1 M€, face ao exercício anterior, cifrando-se em - 17,2 M€.

Ao longo do exercício, o CF e o ROC debateram com o CA a conveniência de reflectir nas contas da Sociedade os encargos com os complementos de pensões e de reforma que, não obstante serem evidenciados no Anexo ao Balanço e à Demonstração de Resultados, não eram relevados contabilisticamente nas demonstrações financeiras, motivo que nos últimos exercícios mereceu reserva por parte do ROC.

As contas apresentadas, relativas ao exercício de 2008, reflectem a relevação daquelas responsabilidades, aspecto que confere maior transparência à situação patrimonial, pese embora o agravamento dos capitais próprios em cerca de 170,7 M€.

O auditor externo contratado pela CARRIS “Deloitte & Associados, SROC SA”, emitiu o seu relatório de auditoria, em que, ressaltando uma reserva relativa à mudança de critério de contabilização de “acréscimos de proveitos” e “acréscimos de custos”, opina no sentido de que as demonstrações financeiras apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira da CARRIS, em 31 de Dezembro de 2008.

O ROC, baseado nas suas verificações amostrais e apreciações que incluíram a constatação da concordância da informação financeira expressa no relatório de gestão do CA com as demonstrações financeiras, emitiu o mesmo tipo de reserva do auditor externo, concretizando que a alteração do critério de tratamento contabilístico teve lugar em relação aos instrumentos financeiros derivados (SWAPs).

Com a reserva apontada, o ROC expressa a opinião de que as demonstrações financeiras “apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira da Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A., em 31 de Dezembro de 2008 e o resultado das suas operações e os fluxos de caixa no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal”.

#### **4.2.5. Objectivos do Contrato de Gestão**

A CARRIS firmou com a tutela um contrato de gestão com fixação de objectivos e metas cujo acompanhamento foi efectuado pelo CA e CF.

O CF procedeu à aferição do grau de cumprimento dos objectivos fixados em sede de Contrato de Gestão, tendo concluído que os mesmos foram não só atingidos, como superados (Índice Objectivo 112,13 versus Índice Atingido 126,47).

#### **5. APRECIACÃO GLOBAL**

Atento o modelo de gestão global implementado na sociedade, assente na distribuição de pelouros pelos diversos administradores a par de um processo de decisão de cariz colegial, não dispomos de elementos que nos permitam proceder a uma avaliação individualizada de cada um dos gestores, porquanto as decisões de impacto relevante são objecto de deliberação em reunião de CA.

Nesta conformidade, o CF aprecia favoravelmente o desempenho da gestão pelos membros do CA considerando adequada a forma como foi desenvolvida a sua acção num contexto de complexidade acrescida pela interacção de várias áreas relevantes na decisão, como ambiental e stakeholders, com reflexo na melhoria comprovada da qualidade de serviço público.

Assim, o CF é de opinião de que a actividade desenvolvida pelo CA se pautou por um desempenho francamente positivo.

## 6. PARECER

O CF tomou conhecimento da certificação Legal das Contas realizado pela SROC Alves da Cunha, A. Dias e Associados, bem como do Parecer dos Auditores externos os quais mereceram a nossa concordância.

O CF analisou as demonstrações financeiras, preparadas em conformidade com os princípios geralmente aceites em Portugal, tendo concluído que tais elementos transmitem a verdadeira posição patrimonial da CARRIS em 31 de Dezembro de 2008 e o modo como se formaram os resultados no exercício findo naquela data, com excepção no que respeita à reserva emitida pela SROC.

No âmbito das nossas funções verificámos que o balanço as demonstrações dos resultados por naturezas e por funções a demonstração dos fluxos de caixa e os correspondentes anexos da CARRIS permitem uma adequada compreensão da situação financeira da empresa, dos seus resultados e dos fluxos de caixa.

O Relatório e Contas relativo ao exercício de 2008 integra o ponto Governo Societário que dá cumprimento aos princípios de bom governo constantes da RCM nº 49/2007, de 28 de Março.

O Relatório e Contas de 2008 é suficientemente esclarecedor da evolução dos negócios e da situação da sociedade evidenciando os aspectos mais significativos.

Assim, o Conselho Fiscal é de parecer que:

- Seja aprovado o Relatório de Gestão relativo ao exercício de 2008 apresentado pelo Conselho de Administração;
- Sejam aprovadas as demonstrações financeiras atentas a reserva e as ênfases constantes da Certificação Legal das Contas emitida pela SROC Alves da Cunha, A. Dias e Associados;
- Seja aprovado a proposta de aplicação de resultados formulada pelo CA no seu Relatório.

Lisboa, 20 de Fevereiro de 2009

Presidente  
(José Martins de Sá)

Vogais  
(João Domingos Leirinha Venâncio)  
(Mário José Alveirinho Carrega)





## CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

### INTRODUÇÃO

1. Examinámos as demonstrações financeiras da Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A., as quais compreendem o Balanço em 31 de Dezembro de 2008, (que evidencia um total de 180.971.788 euros e um total de capital próprio negativo de 612.277.857 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 17.183.426 euros), a Demonstração dos resultados por naturezas e por funções e a Demonstração dos fluxos de caixa do exercício findo naquela data, bem como o Anexo às demonstrações financeiras.

### RESPONSABILIDADES

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da CARRIS e o resultado das suas operações, bem como a adopção de políticas e critérios contabilísticos adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.

3. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas demonstrações financeiras.

### ÂMBITO

4. Excepto quanto à limitação descrita no parágrafo nº 7 abaixo, o exame a que procedemos foi efectuado de acordo com as Normas Técnicas e as Directrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objectivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as demonstrações financeiras estão isentas de distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame incluiu:

- a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pelo Conselho de Administração, utilizadas na sua preparação;
- a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adoptadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias;
- a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade; e
- a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.

5. O nosso exame abrangeu também a verificação da concordância da informação financeira constante do Relatório de gestão com as demonstrações financeiras.

6. Entendemos que o exame efectuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

### RESERVA

7. Conforme referido na alínea a) da Nota 48 do Anexo às demonstrações financeiras, a Empresa alterou em 2008 o critério que vinha adoptando quanto ao tratamento contabilístico dos instrumentos financeiros derivados (SWAP`s) que contratou com diversas entidades bancárias, invocando a profunda instabilidade verificada em todo o sistema financeiro, impeditiva de uma avaliação fiável dos mesmos tendo, em consequência, procedido à anulação, por contrapartida de Resultados transitados, das quantias registadas em anos anteriores decorrentes da evolução do justo valor dos referidos SWAP`s no total líquido de 7.001.646 euros. Não tendo a Empresa obtido a avaliação daqueles instrumentos financeiros com referencia a 31 de Dezembro de 2008, não nos é possível quantificar o impacto que a continuação do critério que vinha sendo consistentemente adoptado teria nas contas de 2008, prevendo-se no entanto, que o mesmo seja materialmente relevante, designadamente em termos do agravamento do Resultado líquido do exercício.

### OPINIÃO

8. Em nossa opinião, excepto quanto ao efeito da situação descrita no parágrafo nº 7 acima, as referidas demonstrações financeiras apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira da Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A., em 31 de Dezembro de 2008 e o resultado das suas operações e os fluxos de caixa no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.



## ÊNFASES

**9.** Sem afectar a opinião expressa no parágrafo anterior, chamamos a atenção para as seguintes situações:

**9.1.** A actividade de transportes colectivos urbanos de superfície que a CARRIS desenvolve na cidade de Lisboa tem vindo a gerar elevados prejuízos, não obstante as indemnizações compensatórias atribuídas pelo Estado (as quais em 2008 atingiram 52.100.326 euros) como contrapartida da prestação de um serviço público com tarifas fixadas administrativamente. Em consequência, o Capital próprio em 31 de Dezembro de 2008 apresenta-se negativo no montante de 612.277.857 euros, pelo que, nos termos do disposto no artigo 35º do Código das Sociedades Comerciais, a continuidade da empresa está dependente das medidas que vierem a ser adoptadas pelo Estado na qualidade de accionista único, para cumprimento do quadro legal aplicável.

**9.2.** Conforme referido nas Notas 1, 12 e 13 do Anexo às demonstrações financeiras, a Empresa procedeu em 2008 à contabilização de uma nova reavaliação livre da maioria dos seus terrenos e edifícios, afectos ao desempenho da actividade de transportes colectivos urbanos, de acordo com a avaliação efectuada por uma empresa especializada independente, da qual resultou um aumento na Reserva de reavaliação no montante de 1.329.343 euros.

**9.3.** As demonstrações financeiras da CARRIS referentes ao exercício de 2007 foram examinadas por outro Revisor e a certificação legal das contas então emitida continha uma reserva devido à não contabilização das responsabilidades decorrentes dos complementos de pensões de reforma e concluía por uma opinião adversa, por considerar que a mesma provocava grande distorção nas referidas demonstrações. Tendo a empresa procedido em 2008 à contabilização de tais responsabilidades, conforme descrito nas Notas 2 e 31 do Anexo às demonstrações financeiras, de acordo com os valores calculados por um actuário independente, tal reserva deixou de se justificar.

**9.4.** Conforme referido nas Notas Introdutória e 16 do Anexo, o efeito da consolidação das subsidiárias nas demonstrações financeiras da CARRIS não seria materialmente relevante, pelo que a empresa apenas elaborou contas individuais.

Lisboa, 17 de Fevereiro de 2009

ALVES DA CUNHA A. DIAS & ASSOCIADOS  
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas  
Representada por José Duarte Assunção Dias

**REVISÃO E EDIÇÃO**

Carris - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.

**TIRAGEM**

1000 exemplares

**DEPÓSITO LEGAL**

88549/95

**DESIGN E PRODUÇÃO**

BLUG - Sensorial Design & Communication



