

**ASSEMBLEIA-GERAL DA CARRIS REALIZADA HOJE APROVA RELATÓRIO E  
CONTAS DO EXERCÍCIO DE 2010**

## **CARRIS regista EBITDA positivo pelo terceiro ano consecutivo**

- **Receitas aumentaram mais de meio milhão de Euros.**
- **Número de Clientes subiu, continuando a inverter-se a tendência de quebra dos últimos anos.**
- **A CARRIS continuou renovação da frota, reforçou a aposta na inovação e afirma-se como agente dinamizador de uma nova mobilidade urbana.**

No exercício de 2010, a CARRIS continuou a evolução positiva dos seus resultados, consolidando o processo de modernização que começou a ser implementado em 2003.

Entre 2002 e 2010, o EBITDA registou uma melhoria de cerca de 54,3 milhões de euros (Euros de 2010).

Em 2010, pelo terceiro ano consecutivo, o EBITDA foi positivo, atingindo os 2,6 milhões de Euros. Já as receitas aumentaram mais de meio milhão de Euros para os 79.1 milhões.

A gestão financeira reforçou vários parâmetros positivos e as principais orientações e objectivos definidos pelo Accionista foram cumpridos.

O número de Clientes subiu, ligeiramente, no ano passado, aproximando-se dos 240,6 milhões de passageiros transportados, continuando a tendência de inversão de quebra iniciada nos últimos anos

O índice de satisfação dos Clientes também mantém a linha de subida, resultado da focalização da CARRIS na melhoria contínua da qualidade de serviço e da eficiência empresarial.

A CARRIS afirma-se como um agente activo e dinamizador de um novo paradigma da mobilidade urbana e para tal a aposta na qualidade e na inovação revela-se fundamental. Em 2010, a CARRIS investiu na compra de 30 novos autocarros articulados, com ganhos de conforto para os Clientes e melhoria do índice ambiental. Dos 752 autocarros que actualmente constituem a frota da CARRIS, 540 foram adquiridos após 2004, diminuindo a idade média da frota para 6,67 anos.

---

**Companhia Carris de Ferro de Lisboa S.A.**

Alameda António Sérgio, nº 62

2795-221 Linda-a-Velha



O processo de certificação de carreiras, de que a CARRIS foi pioneira, continuou em 2010, com a certificação de mais 12 carreiras, elevando para 64 o número de carreiras certificadas, ou seja, mais de 70%, o maior número de certificações no sector da Europa.

Ainda em 2010, a empresa inovou com o serviço Net Bus que, em parceria com a TMN, permite livre acesso à internet aos seus Clientes nos 30 autocarros que servem as carreiras 36 e 745.

Foram criados passes anuais, que permitem aos Clientes pagarem 10 meses e beneficiarem de 12 meses de utilização, incentivando o recurso ao transporte público e à fidelização de clientes.

Em 2010 e no âmbito das empresas que integram o IBBG - International Bus Benchmarking Group que integra os operadores urbanos de Barcelona, Bruxelas, Dublin, Lisboa, Londres, Los Angeles, Milão, Nova Iorque, Montreal, Paris, Singapura Sidney e Vancouver, a CARRIS revelou-se o operador que apresenta o custo operacional passageiro\km mais baixo (ajustado pela paridade do poder de compra e pela taxa de câmbio), evidenciando mais uma vez o elevado nível de eficiência já alcançado.

## **2011**

O ano de 2011 será profundamente marcado pela pesada restrição financeira e orçamental que o País enfrenta.

A CARRIS será afectada por este quadro restritivo desenvolvendo a sua gestão com base numa acentuada redução dos respectivos custos operacionais, a que acresce o limite imposto ao endividamento da Empresa, pelo que não procederá a qualquer aquisição de frota nova.

O exercício de 2011 será complexo e desafiante, mas a CARRIS vai continuar a apostar na qualidade do serviço prestado, prevendo-se a certificação de mais 6 carreiras. O foco no mercado e no cliente vai prosseguir, procurando-se novas abordagens quer através do marketing, quer através da área comercial, que permitam fidelizar os clientes actuais e, ao mesmo tempo, captar novos clientes para o transporte público.