



## DADOS HISTÓRICOS

- 1872** Fundação no Rio de Janeiro da Companhia Carris de Ferro de Lisboa a 18 de Setembro.
- 1873** Inauguração da primeira linha de “americanos”.
- 1901** Inauguração do serviço de eléctricos a 31 de Agosto.
- 1944** Inauguração oficial do serviço de autocarros a 9 de Abril.
- 1991** Entrada ao serviço dos primeiros autocarros articulados em Julho.
- 1995** Entrada em exploração dos 10 eléctricos articulados de nova geração.
- 2000** Lançamento do Sistema de Ajuda à Exploração e informação aos Passageiros em Tempo Real (SAEIP). Início da instalação da videovigilância.
- 2003** Início da reestruturação da CARRIS e do processo de aquisição de 448 autocarros. Fornecimento da bilhética sem contacto.
- 2004** Lançamento de novos suportes electrónicos: cartão “LisboaViva” e cartão “7 Colinas”.
- 2006** Certificação da Empresa. Certificação das primeiras 4 carreiras de serviço público. Lançamento da 1ª fase da “Rede 7”. Assinatura da Carta da UITP na qualidade de “Pledge Charter Signatory”.
- 2007** Certificação de mais 18 carreiras de serviço público. Reconhecimento como a 27ª Melhor Empresa para se trabalhar em Portugal. Assinatura da carta UITP na qualidade de “Full Charter Signatory”.
- 2008** Conquista do 8º Lugar no “ranking” Responsabilidade Climática: Índice ACGE. Certificação do Sistema de Gestão Ambiental. Obtenção de 89,3% no Barómetro da Sustentabilidade. Prémio de 2º lugar de Melhor Motorista da Europa no concurso Bus d’Or. Início da abordagem de marketing multisensorial ao mercado.
- 2009** Prémio Desenvolvimento Sustentável CARRIS considerada como Melhor Empresa/ Instituto Público. Conquista do 1º Lugar no “ranking” Responsabilidade Climática: Índice ACGE. Aquisição de 60 autocarros “standard”. Certificação de 52 carreiras de serviço público. Reconhecimento como 21º Melhor Empresa para se trabalhar em Portugal. Lançamento do novo site CARRIS, e desenvolvimento de presença em redes sociais. Início do movimento “Menos um Carro”.
- 2010** Certificação de mais 12 carreiras de serviço público. Renovação da imagem, com campanha multi-meios “andamos a pensar em si”. Certificação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho. Aquisição de 30 autocarros articulados com livre acesso à internet.



## HISTORICAL DATA

- 1872** The Companhia Carris de Ferro de Lisboa is set up in Rio de Janeiro on 18<sup>th</sup> September.
- 1873** Official opening of the first “american-style” tram line.
- 1901** Official opening of the electric tram service on 31<sup>st</sup> August.
- 1944** Official opening of the bus service on 9<sup>th</sup> April.
- 1991** First articulated buses enter service in July.
- 1995** 10 articulated new generation trams enter service.
- 2000** Launch of SAEIP - The System for Operational Assistance and Passenger Information in Real Time. Installation of video surveillance.
- 2003** Company overhaul, starting with acquisition of 448 new buses. Contact-free ticketing introduced.
- 2004** Launch of new electronic cards - “Lisboa Viva” and “7 Colinas”.
- 2006** Company certification. First 4 lines certified. Launch of Network 7 ( first phase) “Rede 7”. Signing of UITP Pledge Charter Signatory.
- 2007** Certification of a further 18 routes. Recognised as 27<sup>th</sup> best company to work in Portugal. Signing of UITP Full Charter Signatory.
- 2008** 8<sup>th</sup> place in the Climate Responsibility ranking ACGE. Certification of the Environmental Management system 89,3% on the Sustainability barometer. 2<sup>nd</sup> place award for Best driver in Europe in the Bus d’Or competition. Multisensorial marketing approach.
- 2009** Sustainable Development Prize - CARRIS was nominated for Best Company/Public Organism. 1<sup>st</sup> place on Climate Responsibility ranking ACGE on the public transport sector. Fleet acquisition - 60 new standard buses. 52 certified lines. 21<sup>st</sup> best company to work for in Portugal. New website launch and development of social networks. Beginning of the “One Car Less” movement.
- 2010** Certification of a further 12 routes. Renewal image with the multimedia campaign “always thinking of you”. Certification of management system of safety and health at work. Fleet acquisition of 30 articulated buses with free internet access onboard.



# DADOS GERAIS

General Data

## QUILOMETRAGEM DA REDE

Length of Network

### Via Simples (km)

Simple Track



### Quilometragem de corredores e sítio próprio reservado (km)

Bus Lanes and Dedicated Sections

### Percentagem de Corredores Bus (%)

Percentage of Bus Lanes

### Taxa de cobertura (km rede/km<sup>2</sup> área)

Rate of Cover for the City (km network/km<sup>2</sup> area)



# NÚMERO DE CARREIRAS

Number of Routes

### Urbanas

Urban

### Suburbanas

Suburban

### Madrugada

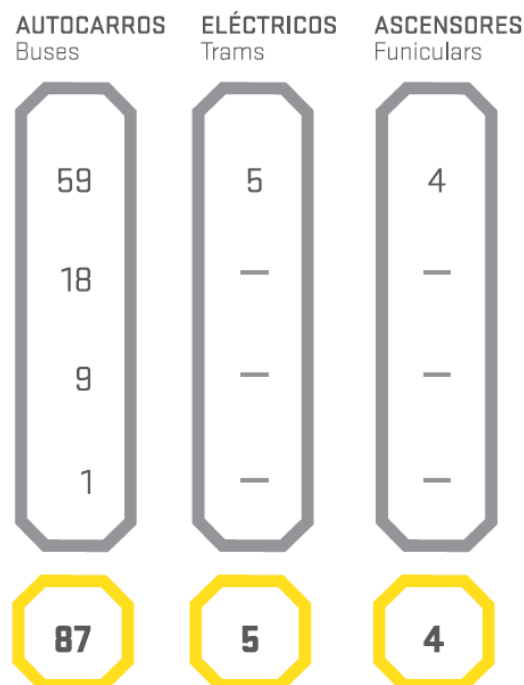
Early Morning

### Night Bus

Night Bus

### TOTAL

Total



# TRABALHADORES

Staff

## TRABALHADORES

### PESSOAL 31 DEZEMBRO 2010

Workers staff  
31 December 2010

### TRÁFEGO

Traffic

### Motoristas na Função

Drivers

### Guarda-Freios na Função

Tram Drivers

### Controlo de Tráfego e outros

Traffic Control and Others

### SUB - TOTAL

SUB-TOTAL

### Oficinas e Manutenção de Frotas

Workshop Personnel

### Chefias, Técnicos, Administrativos e Outros

Supervisors, Technicians,  
Administrative Staff and others

### TOTAL

TOTAL

### Número de Admissões

Take on

### Número de Saídas

Leaving

### Efectivo Médio de Pensionistas

Average Number of Pensioners

### Taxa de Absentismo (%)

Rate of Absenteeism

2007 2008 2009 2010

1723	1692	1714	<b>1682</b>
159	163	152	<b>154</b>
223	252	202	<b>150</b>

2105 2107 2068 **1986**

2007 2008 2009 2010

247	236	225	<b>91</b>
426	423	468	<b>424</b>

2778 2766 2761 **2501**

2007 2008 2009 2010

224	123	87	<b>66</b>
127	135	92	<b>56</b>
5664	5424	5262	<b>5065</b>
5,9	5,18	5,40	<b>5,48</b>



# INDICADORES DE TRÁFEGO

Traffic Indicators

## AUTOCARROS

Buses

### OFERTA

Supply

#### Veiculos x Km (milhões)

Vehicles x km (millions)

2007 2008 2009 2010

38,7 39,1 39,6 **39,4**

#### Lugares x Km (milhões)

Seats x km (millions)

3467,1 3534,9 3556,6 **3533,6**

#### Lotação média

Load factor

89,6 90,4 89,9 **89,7**

#### Velocidade média (km/h)

Average Speed (km/h)

14,6 14,7 14,6 **14,6**

## PROCURA

Demand

#### Passageiros SP (milhões)

Passengers (millions)

217,9 216,1 221,4 **220,6**

#### Passageiros x Km (milhões)

Passengers x Km (millions)

723,7 714,1 739,4 **746,4**

#### Percurso médio/Passageiro (km)

Average Route/Passenger (km)

3,32 3,31 3,34 **3,38**

## PRODUTIVIDADE

Productivity

#### Passageiros/km

Passengers/km

5,6 5,5 5,6 **5,6**

#### Passageiros TTP (milhões)

Passengers PrePaid Tickets (millions)

209,7 210,6 215,2 **211,9**

#### Passageiros x Km /Veic.x Km

Passengers x Km /Vehic.x Km

18,7 18,3 18,7 **19,0**

#### Passageiros x Km /Lug.x Km

Passengers x Km / Seats x km

0,21 0,20 0,21 **0,21**

## RECEITA

Income

#### Receita média / Passageiro

Average Income / Passenger

0,31 0,35 0,30 **0,32**

#### Receita média / Passageiro x Km

Average Income / Passenger x km

0,09 0,09 0,09 **0,09**

## ELÉCTRICOS

Trams

2007 2008 2009 2010

1,8 1,8 1,9 **1,9**

153,2 180,9 191,4 **192,8**

80,8 96,1 96,6 **96,5**

10,5 10,1 10,2 **10,3**

## ASCENSORES

Funiculars

2007 2008 2009 2010

0,1 0,1 0,1 **0,1**

0,8 1,1 0,9 **1,1**

- - - -

- - - -

## TOTAL

Total

**41,4**

**3727,5**

**90,1**

**14,4**

16,4 15,7 16,7 **17,4**

44,9 43,7 46,3 **48,2**

2,74 2,79 2,77 **2,76**

2,1 2,6 2,3 **2,6**

0,3 0,4 0,4 **0,5**

- - - -

**240,6**

**795,0**

**3,30**

## ELÉCTRICOS E ASCENSORES

Trams and Funiculars

2007 2008 2009 2010

9,7 9,6 9,5 **10**

17,63 17,90 18,4 **19,2**

23,8 23,2 23,3 **24,3**

0,29 0,24 0,24 **0,25**

## TOTAL

Total

**5,8**

**231,2**

**19,2**

**0,21**

0,42 0,49 0,44 **0,46**

0,17 0,17 0,18 **0,19**

**0,33**

**0,10**



# DISTRIBUIÇÃO DE PASSAGEIROS E

Revenue by Transport

# RECEITAS POR TÍTULO DE TRANSPORTE

## PASSAGEIROS (%)

Passengers

### Bilhete

Ticket

### Pré - Comprado

Pre-Paid

### Passe

Pass

## RECEITAS (%)

Income

### Bilhete

Ticket

### Pré-Comprado

Pre-Paid

### Passe

Pass

## AUTOCARROS

Buses

2007 2008 2009 2010

5,2 6,3 6,4 **3,3**

8,6 6,9 5,4 **8,0**

86,2 86,8 88,2 **88,7**

17,8 18,9 20,7 **14,5**

14,2 11,4 10,5 **16,0**

68,0 69,7 68,8 **69,5**

## ELÉCTRICOS E ASCENSORES

Trams and Funiculars

2007 2008 2009 2010

26,1 30,9 30,7 **13,2**

10,2 6,2 4,8 **25,0**

63,7 62,9 64,5 **61,8**

55,1 62,8 65,3 **41,1**

12,2 7,4 6,4 **33,0**

32,7 29,8 28,3 **25,9**

## TOTAL

Total

**4,1**

**9,4**

**86,5**

**17,7**

**18,0**

**64,3**

ÁREA DA CIDADE: **8462 ha**  
City Area

POPULAÇÃO DA CIDADE: **480 MILHARES**  
City Population (Thousands)

POPULAÇÃO DA AML: **2831 MILHARES**  
Greater Lisbon Metropolitan Region Population (Thousands)



# MATERIAL CIRCULANTE

Vehicles in Use

## AUTOCARROS

Buses

STANDARD  
Standard

MÉDIOS  
Medium

MINIS  
Minis

ARTICULADOS  
Articulated

TOTAL  
Total

Miraflores

148

—

19

60

227

Pontinha

199

20

17

—

236

Musgueira

259

—

—

30

289

## TOTAIS

Totals

**606**

**20**

**36**

**90**

**752**

## OPERACIONALIDADE

Operation rate

—

—

—

—

**91,6**

## ELÉCTRICOS

Trams

ARTICULADOS  
Articulated

LIGEIROS  
Light

REMODELADOS  
Overhauled

TOTAL  
Total

Santo Amaro

10

8

39

57

## OPERACIONALIDADE

Operation rate

—

—

—

**94,1**

## ASCENSORES

Funiculars

—

—

—

**6**

## ELEVADORES

Lifts

—

—

—

**2**



# ORGANIGRAMA

Organization



**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
Board of Directors

**ASSESSORIAS**  
Assessors

**PROVEDOR DE CLIENTE**  
Customer Relations Office

**GABINETE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL**  
Organization Development

**DIRECÇÃO CLÍNICA**  
Medical Care

**GABINETE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO**  
Innovation & Development

**DIRECÇÃO COMERCIAL**  
COMMERCIAL

**GABINETE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO**  
PLANNING & CONTROL MANAGEMENT

**GABINETE RELAÇÕES INTERNACIONAIS**  
International Relations

**DIRECÇÃO FINANCEIRA**  
Finance

**SECRETARIA GERAL**  
General Secretariat

**DIRECÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS E CAPITAL HUMANO**  
Personal Management and Human Resources

**UNIDADE DE CONTROLO OPERACIONAL E PLANEAMENTO DA REDE**  
Operation Control & Network Planning

**DIRECÇÃO DE LOGÍSTICA**  
Logistics

**UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE TRANSPORTES**  
Operation Transport Coordination

**DIRECÇÃO DE PLANEAMENTO ESTRATÉGICO**  
Strategic Planning

**GABINETE DE APOIO JURÍDICO E CONTENCIOSO**  
Legal Area

**UNIDADE DE NEGÓCIOS DE EXPLORAÇÃO DE AUTOCARROS**  
Bus Operation

**UNIDADE DE NEGÓCIOS DO MODO ELÉCTRICO**  
Tram Operation

**GABINETE AUDITORIA, QUALIDADE E SEGURANÇA**  
Environment, Quality & Safety

**GABINETE COMUNICAÇÃO E IMAGEM**  
Communication and Image