COMBOIOS DE PORTUGAL

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP E SATISFAÇÃO DO CLIENTE - 2011

agosto de 2012

INDICE GERAL

1 – Introdução 3

2 – Sobre a CP 5

3 – Desempenho da qualidade do serviço da CP 7

3.1 – Informações e bilhetes 7

3.2 – Pontualidade dos serviços e princípios gerais em caso de perturbação dos serviços 9

3.3 – Higiene e limpeza do material circulante e das instalações das estações (limpeza do material circulante, qualidade do ar nas carruagens, asseio das instalações sanitárias, etc.) 11

3.4 – Assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida 12

3.5 – reembolsos e indemnizações por incumprimento das normas da qualidade do serviço 14

3.6 – Tratamento das reclamações dos clientes 15

3.7 – Inquérito à satisfação dos clientes e auditorias cliente mistério 16

Índice de gráficos 28

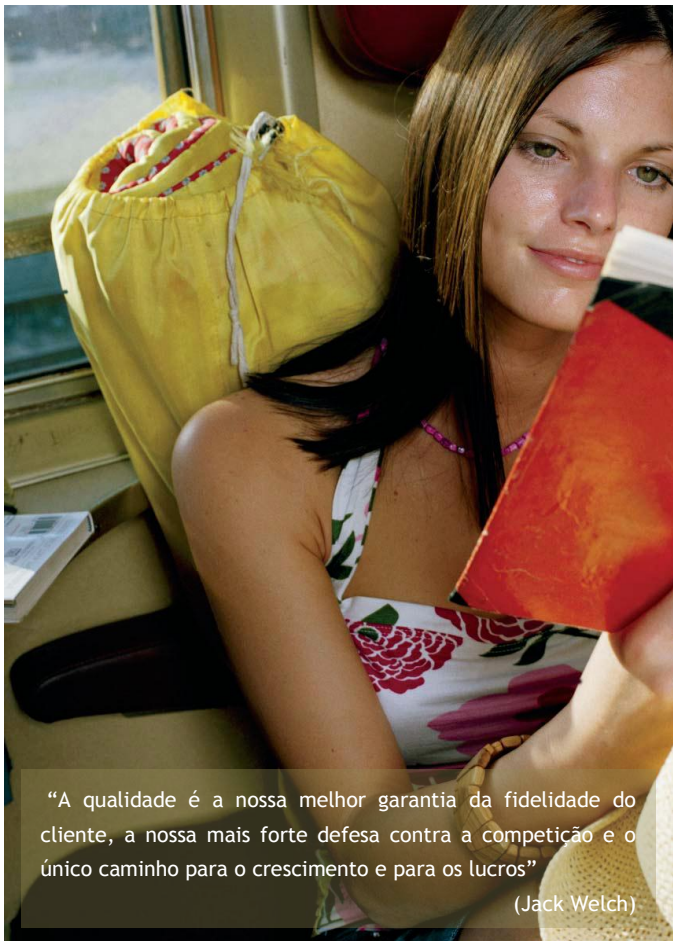
Índice de Tabelas 29

Índice de Ilustrações 30

1 – INTRODUÇÃO

Acrescentámos ao serviço público que sempre estivemos obrigados a prestar a sustentabilidade da empresa.

Se um dos grandes objetivos definidos pelo Acionista para 2012 é que o EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization) seja positivo, para que uma empresa seja sustentável a médio e longo prazo é indispensável que identifique as necessidades dos clientes e que forneça um serviço de qualidade.



Este documento está em sintonia com o Plano de Atividades e Orçamento (PAO) da CP e visa atingir os seguintes objetivos:

- Alinhar o real desempenho da Empresa com as expectativas do Cliente, induzindo uma comunicação clara, transparente e compreensível;
- Melhorar a imagem da Empresa;
- Sensibilizar os colaboradores da Empresa, com vista à prestação de um serviço de qualidade;
- Dar cumprimento ao artº 28 e respetivo Anexo III, do Regulamento (CE) nº 1371/2007, relativo aos "Direitos e Obrigações dos Passageiros dos Serviços Ferroviários", embora a CP possa invocar a isenção da aplicação deste artigo até 2014.

Ainda de acordo com o referido artº 28 registe-se que a CP iniciou em 2000, por fases, a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). **Todas as atividades desenvolvidas pela CP estão certificadas no âmbito da Qualidade**, desde 2008, de acordo com a **ISO 9001:2008**.

Isto significa que anualmente todos os processos estão sujeitos a uma auditoria interna e externa. As auditorias externas são desenvolvidas por uma entidade externa independente acreditada pela APAC – Associação Portuguesa de Acreditação.

Mod – 80.007

A certificação vem confirmar que a CP tem políticas, objetivos, processos, metodologias, normas, recursos e sistemas orientados para satisfazer as necessidades dos clientes.

Esta certificação é ainda testemunho da mudança de atitudes, de comportamentos e do estilo de gestão, conduzindo à implementação de ciclos sistemáticos e integrados de melhoria.

2 – SOBRE A CP

No dia 28 de Outubro de 1856, realizou-se a primeira viagem de comboio em Portugal.

Depois de um período em que coexistiram diversas empresas públicas e privadas surgiu a integração no ano de 1951 com a constituição da Companhia dos Caminhos de Ferro Portugueses. A CP – Caminhos de Ferro Portugueses, E.P. foi criada em 1975 como empresa pública responsável pela gestão do caminho-de-ferro em Portugal passando a entidade pública empresarial em Junho de 2009 (Decreto-Lei n.º 137-A/2009, de 12 de Junho), responsável pela prestação de serviços de transporte ferroviário nacional e internacional de passageiros.

No sector ferroviário, a CP - Comboios de Portugal, E.P.E., articula-se com a REFER - Rede Ferroviária Nacional, E.P.E. - entidade responsável pela gestão da infraestrutura e com o IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres - entidade responsável pela regulação e pela coordenação e planeamento.

Fruto do novo contexto económico e legal, a CP desenvolveu uma profunda transformação de adaptação ao mercado. Organizou-se em torno de Unidades de Negócio (UN's), adequadas à satisfação das necessidades de diferentes segmentos de mercado.

Atualmente a CP organiza-se em Unidades de Negócio:

- Serviços Urbanos – CP Lisboa; CP Porto;
- Serviços de Longo Curso - CP Longo Curso;
- Serviços Interregional e Regional - CP Regional.

Após a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade a CP obteve em 2008, para todas as atividades desenvolvidas na empresa, a certificação da qualidade.

Em 2011, foram transportados mais de 126 milhões de passageiros através de cerca de 2.035 quilómetros de rede.

Os passageiros dos comboios urbanos representam cerca de 87% do total de passageiros transportados.

Rede explorada pela CP:

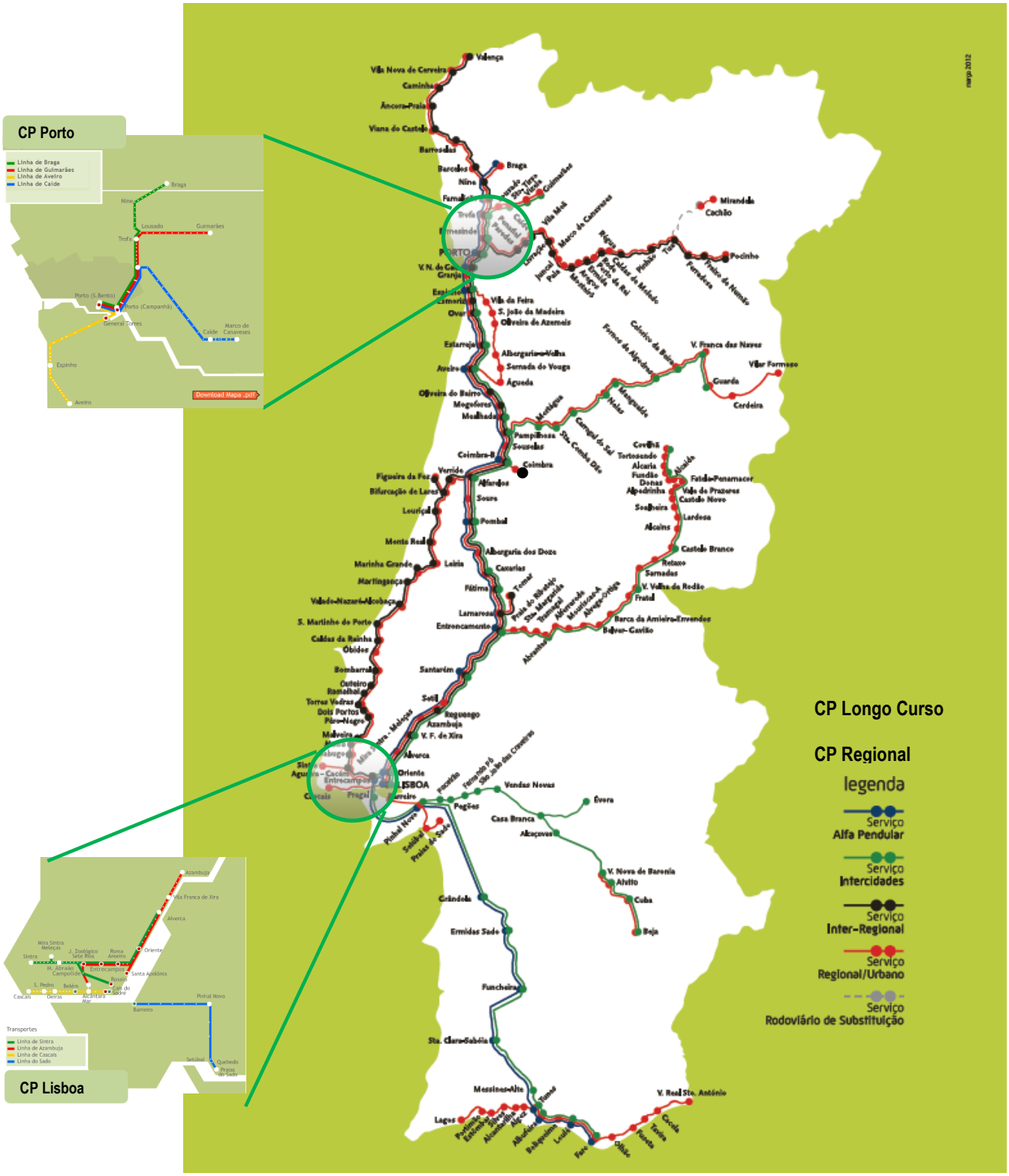


Ilustração 1 - Mapa da rede operada pela CP

Mod - 80.007

3 – DESEMPENHO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CP

3.1 - INFORMAÇÕES E BILHETES

Informações Antes de Viajar

As Condições que regulam o transporte ferroviário de passageiros encontram-se definidas em documento aprovado pelo instituto regulador e está disponível aos clientes nas bilheteiras das estações, nos Gabinetes de Apoio ao Cliente, no Call Center (808 208 208) ou na internet www.cp.pt. Este documento, **Condições Gerais de Transporte,** define as regras do transporte ferroviário de passageiros, bagagens, volumes portáteis, animais de companhia e velocípedes.

Os horários dos comboios e o preço dos bilhetes estão disponíveis nas estações, no Call Center (808 208 208) e na internet www.cp.pt.

Relativamente às condições de acesso às pessoas com mobilidade reduzida as informações são obtidas através do serviço SIM (808 208 746).

Informações sobre acidentes que causem perturbação significativa na circulação dos comboios (atrasos superiores a 60 minutos) podem ser obtidas no site www.cp.pt , nos teleindicadores das estações e avisos sonoros, no Call Center (808 208 208) e junto dos colaboradores em serviço nas estações e Gabinetes de Apoio ao Cliente.

Informações respeitantes a alterações profundas na oferta de comboios, por exemplo por motivo de greves, são normalmente veiculadas em órgãos de comunicação de grande audiência – TV, rádio, para além dos meios referidos nos parágrafos anteriores.

Se o serviço se encontra atrasado, o cliente é informado, no ato de aquisição do título de transporte na bilheteira e, se ainda assim desejar adquirir o serviço, é colocado um carimbo no bilhete que atesta que o cliente foi previamente informado do atraso.

O nosso desempenho

Desempenho do Call Center e norma da qualidade inscrita no contrato celebrado com o fornecedor externo deste serviço:

		jan.	fev.	mar.	abr.	mai.	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.
Cham. Atendidas	95%	87%	58%	56%	57%	69%	52%	85%	88%	98%	98%	78%	76%
Cham. Atendidas 20''	80%	66%	38%	31%	51%	62%	44%	56%	68%	88%	91%	56%	63%
Tempo Médio de Espera	00:40	00:45	02:07	01:52	01:38	01:11	01:45	00:55	00:44	00:08	00:07	00:56	00:56
Reclam./Cham. Atend.	0,03%	0,06%	0,05%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,01%	0,02%	0,04%	0,02%	0,01%	0,01%

Tabela 1 - Desempenho mensal do Call Center

Mod - 80.007

Informações Durante e Após a Viagem

A bordo dos comboios, onde for tecnicamente possível, é difundida informação, utilizando o sistema de fonia ou os indicadores, sobre a próxima paragem ou sobre atrasos na circulação. Quando os atrasos são significativos são fornecidas informações sonoras em intervalos regulares.

Para além das informações verbais ou escritas existem pictogramas afixados no interior dos comboios que indicam, entre outras informações, a classe da carruagem e nº de lugar, instalações sanitárias e bar.

Um resumo das **Condições Gerais de Transporte** também se encontra afixado no material.

A CP fornece ao passageiro, caso este o solicite, um documento que atesta a ocorrência e a duração do atraso, num modelo que foi aprovado pelo regulador nacional, passado em presença do título de transporte válido para o dito percurso e comboio. Esse documento é fornecido pelo revisor, a bordo do comboio, ou num serviço de apoio ao cliente até duas horas após o desembarque ou até duas horas após a desistência da viagem, no caso de supressão do comboio.

A nossa norma da qualidade

Informações sonoras em intervalos regulares de **10 em 10 minutos** para o serviço urbano e de **15 em 15 minutos** para os restantes serviços quando os atrasos são significativos.

Compra de Bilhetes

Os clientes podem adquirir os bilhetes com antecedência ou no próprio dia, nas bilheteiras das estações e nas máquinas de venda automática. A venda de bilhetes para Alfa Pendular e IC também está disponível no Multibanco (ATM), na internet CP www.cp.pt, no Call Center e em agências de viagem.

O nosso desempenho

Os tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras é de:

- Longo Curso 3’ 01’’
- Regional 1’ 21’’
- Urbanos de Lisboa 2’ 08’’
- Urbanos do Porto 2’ 02’’

Mod - 80.007

A disponibilidade das nossas máquinas de venda automática é **superior a 95%.**

3.2 - PONTUALIDADE DOS SERVIÇOS E PRINCÍPIOS GERAIS EM CASO DE PERTURBAÇÃO DOS SERVIÇOS

Foram definidas as metas de pontualidade para o ano 2011. Por diversos motivos (afrouxamentos temporários, avarias na infraestrutura, avarias no material circulante, acidentes/incidentes (ex: colhida de pessoas, greves, etc.) as metas de alguns serviços não foram atingidas.

O nosso desempenho

A média da pontualidade dos nossos serviços registada durante o decorrer de 2011 foi de:

Pontualidade			Média total	Meta 2011
CPLC	Alfas	Alfas Lx-Braga	85%	95%
		Alfas Lx-Porto	84%	95%
		Alfas Porto-Faro	66%	95%
	Inter	LUSITÂNIA	94%	95%
		SUD	94%	95%
	IC	IC Campanhã	77%	95%
		IC Beira Alta	81%	95%
		IC Beira Baixa	39%	95%
		IC Beja	84%	95%
		IC Évora	81%	95%
		IC Faro	76%	95%
		IC Guimarães	80%	95%
CPRG	Int	VIGO	85%	94%
	IR	IR Campanhã	88%	87%

Tabela 2 - Pontualidade dos comboios por UN e por Linha

A saber

- A baixa pontualidade dos IC da Beira Baixa resultou das limitações de velocidade implantadas devido a anomalias na infraestrutura.
- Os serviços da Linha do Sul apresentaram um agravamento das suas prestações a partir do segundo semestre de 2011, devido à elevada carga de afrouxamentos que decorriam das condições defi-cientes da infraestrutura.
- A diminuição da pontualidade na Linha do Minho decorreu das deficientes condições de circulação no troço Nine/Viana do Castelo e das avarias de material motor com consequentes implicações na sua gestão.

Mod - 80.007

Pontualidade			Média total	Meta 2011
CPRG	IR	IR Douro	75%	86%
		IR Minho	85%	94%
		IR Oeste	82%	86%
		IR Tomar	93%	92%
	Regionais	Regionais Alentejo/Évora	92%	98%
		Regionais Algarve	82%	78%
		Regionais Beira Alta	88%	85%
		Regionais Beira Baixa	59%	78%
		Regionais Douro	88%	86%
		Regionais Minho	87%	94%
		Regionais Norte	89%	87%
		Regionais Oeste	87%	86%
		Regionais Sul	83%	77%
		Coimbra *	79%	93%
CPPT	Urb	Aveiro *	84%	85%
		Caíde *	92%	92%
		Braga *	93%	92%
		Guimarães *	93%	92%
CPLX	Urb	Azambuja *	84%	88%
		Sintra *	84%	88%
		Cascais *	90%	96%
		Sado *	89%	95%

* Apenas nas horas de ponta (ver BI_Pontualidade)

Tabela 3 - Pontualidade dos comboios por UN e por Linha

Descrição do indicador "pontualidade":

Traduz a situação dos comboios relativamente à sua pontualidade no destino. Consideram-se pontuais no destino todos os comboios Alfas, Internacionais, IC, IR e Regionais com atrasos inferiores ou iguais a 5 minutos e todos os comboios Suburbanos com atrasos inferiores ou iguais a 3 minutos. Deste modo, a fórmula utilizada é a seguinte:

Ip = nº comboios pontuais / nº total de comboios realizados

Os períodos de ponta considerados são os seguintes:

Mod - 80.007

UN	FAMÍLIAS DE COMBOIOS SUBURBANOS	PERÍODOS DE PONTA CONSIDERADOS	
		MANHÃ	TARDE
CP Lisboa	AZAMBUJA	06h00 às 10h00	16h00 às 20h00
	CASCAIS		
	PRAIAS SADO		16h30 às 20h30
	SINTRA		16h00 às 20h00
CP Porto	AVEIRO	06h00 às 10h00	
	CAÍDE		
	BRAGA		
	GUIMARÃES		
CP Regional	COIMBRA / FIG. FOZ	07h00 às 10h00	

Descrição do indicador "atraso médio":

Divisão do total de minutos registados pelo número de comboios efetuados

3.3 – HIGIENE E LIMPEZA DO MATERIAL CIRCULANTE E DAS INSTALAÇÕES DAS ESTAÇÕES (LIMPEZA DO MATERIAL CIRCULANTE, QUALIDADE DO AR NAS CARRUAGENS, ASSEIO DAS INSTALAÇÕES SANITÁRIAS, ETC.)

A limpeza dos comboios e das estações sob gestão da CP é assegurada por fornecedores externos em cujos contratos estão especificadas as normas da qualidade de serviço, incluindo penalizações, bonificações e mecanismos de avaliação do estado de limpeza (auditorias específicas de limpeza).

Os sistemas de ar condicionado existentes no material circulante cumprem o disposto na ficha UIC 533, a qual estabelece as taxas renovação de ar. Também os Planos de Manutenção aprovados estabelecem períodos a observar.

O nosso desempenho

Em 2011, a avaliação efectuada ao estado da limpeza de acordo com os Requisitos de Qualidade exigidos aos Prestadores de Serviço em regime de *Outsourcing*, traduziu-se do seguinte modo:

- Total anual de auditorias: 9.837
- Auditorias com avaliação conforme (=> 75%): 83,6 %
- Auditorias com avaliação não conforme: (< 75%): 16,4 %
- Média anual da avaliação conforme ao estado da limpeza dos comboios (=> 75%): 80,4 %
- Média anual da avaliação conforme ao estado da limpeza das instalações - sob gestão CP (=> 75%): 84,8 %

Descrição do indicador "limpeza":

Nº de auditorias cujo resultado foi superior a 75% / nº total de auditorias realizadas

3.4 – ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA E ÀS PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

A CP proporciona um serviço cujas características estão definidas num documento denominado "SIM", Serviço Integrado de Mobilidade, centralizado através de uma linha telefónica (808208746). Tem o custo de uma chamada local e é orientado para servir pessoas com necessidades especiais. Esta informação consta igualmente das **Condições Gerais de Transporte** da CP.

Através deste serviço o Cliente com Necessidades Especiais poderá obter informações sobre o que a CP tem para lhe oferecer, a nível de:

- Acessibilidade dos comboios da CP e estações da rede CP;
- Acessibilidade equipamentos;
- Condições comerciais;
- Outros serviços orientados para este Cliente;
- Outros pontos de informação ou envio de sugestões;
- Serviço de assistência no embarque, em viagem e no desembarque.
- Ajuda a planear a viagem oferecendo-lhe as melhores condições de conforto e segurança;
- Solicitar assistência no embarque, durante a viagem e no desembarque.

Foi criado o Conselho Consultivo para as Pessoas com Necessidades Especiais (presidido pelo Presidente do Conselho de Administração da CP), através da celebração, em 19 de maio de 2010, de um Protocolo entre a CP e as seis principais entidades representativas nacionais das pessoas com necessidades especiais (ACAPO- Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal, ADFA- Associação dos Deficientes das Forças Armadas, APD- Associação Portuguesa de Deficientes, APS- Associação Portuguesa de Surdos, CNOD- Confederação Nacional dos Organismos de Deficientes e Fundação Liga), com os seguintes objetivos:

- Trocar informações sobre todos os aspetos relativos à política geral da empresa em matéria de acessibilidades às estações, comboios e serviços e de recolher, em tempo útil, as recomendações e propostas das associações de modo a que a CP as possa tomar em consideração na elaboração da sua política;

- Atingir uma efetiva concertação cada vez que sejam encaradas decisões consideradas importantes por ambas as partes, nomeadamente no que diz respeito às acessibilidades do material circulante, acessibilidades às estações, oferta de serviços às pessoas com necessidades especiais, informação aos passageiros;
- Melhorar a qualidade das relações entre a CP e os passageiros com necessidades especiais por todos os meios que sejam entendidos apropriados;

Foi criado, no website CP, um ícone de acesso específico aos invisuais e efetuados reajustes de conteúdos, de forma a facilitar o acesso à informação às pessoas com estas necessidades especiais.

O material circulante adquirido nos últimos anos, bem como o modernizado, respeita as normas nacionais e internacionais em matéria de acessibilidades dos Clientes com Necessidades Especiais. Este equipamento dispõe de espaços que lhes são especialmente dedicados e estão assinalados com símbolos de acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida.

Os **comboios do serviço Alfa Pendular** dispõem de elevador para clientes em cadeiras de rodas.

O **serviço regional** opera com diferentes tipos de material circulante o que faz diferir as condições de acesso e espaço disponível para clientes portadores de cadeiras de rodas. As UTE2240 e as UDD592 são as únicas dotadas de locais próprios para este efeito. Para além desta facilidade dispõem de rampas portáteis de acesso.

O **material circulante** que opera na zona **urbana do Porto** (UME´s) é de piso rebaixado e ao nível das plataformas, dispõe de rampas amovíveis para cadeiras de rodas, espaço multiusos com lugares para cadeiras de rodas e corredores amplos. O acesso é também facilitado por portas largas e em número elevado – oito por cada lado – com aviso sonoro e luminoso de fecho e sistema antiencravamento.

O **material circulante** que opera na zona **urbana de Lisboa**, as UQE's 2300 (trinta e nove unidades), possuem rampas de acesso para cadeiras de rodas. O material circulante que opera na Linha de Cascais tem o piso ao nível as plataformas e portas largas.

Em algumas estações da área urbana de Lisboa existem equipamentos para auxílio no embarque e/ou desembarque de cadeiras de rodas, nomeadamente rampas portáteis ou rampas fixas.

O nosso desempenho

- % automotoras elétricas preparadas para acesso (embarque e desembarque) das cadeiras de transporte de passageiros com mobilidade reduzida: 41%.
- % carruagens preparadas para acesso (embarque e desembarque) das cadeiras de transporte de passageiros com mobilidade reduzida: 0%.

3.5 – REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DAS NORMAS DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Nos Urbanos de Lisboa e do Porto, no Longo Curso e no Regional há direito a reembolso do bilhete seja por motivo alheio ou imputável ao operador, bem como direito a indemnizações por danos devido a atrasos ou a supressão de serviços.

As Condições que regulam o reembolso de títulos de transporte e as indemnizações por danos devido a atrasos ou a supressão de serviços encontram-se definidas em documento aprovado pelo instituto regulador e está disponível aos clientes nas bilheteiras das estações, nos Gabinetes de Apoio ao Cliente, no Call Center (808 208 208) ou na internet www.cp.pt. Este documento, **Condições Gerais de Transporte,** define as regras do transporte ferroviário de passageiros e bagagens, volumes portáteis, animais de companhia e velocípedes.

No caso de as situações de atraso ou cancelamento sejam da responsabilidade da REFER, o gestor da infraestrutura, a CP assume o pagamento dos reembolsos e compensações tendo depois direito de regresso perante a REFER.

O nosso desempenho

- Prazo médio de tratamento dos reembolsos (pedidos por escrito)/ indemnizações nos comboios urbanos de Lisboa: 34 dias
- Prazo médio de tratamento dos reembolsos (pedidos por escrito)/ indemnizações nos comboios urbanos do Porto: 22 dias
- Prazo médio de tratamento dos reembolsos (pedidos por escrito)/ indemnizações nos comboios urbanos de Longo Curso e nos Regionais: 44 dias

3.6 – TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

A CP adota procedimentos tendentes à satisfação plena dos seus clientes e, por isso, as reclamações podem ser dirigidas à empresa através da Internet, Livro de Reclamações ou em impresso próprio da empresa enviado por via postal e franquiado pelo cliente.

Temos como objetivo um tempo médio de resposta conclusiva ao Cliente de **30 dias** e de uma média de **8 dias** para acusar a receção das reclamações (as respostas dadas por e-mail são muito mais rápidas). A CPLC não envia carta-conforto. Apenas as reclamações via site ou que tenham contacto de telemóvel recebem automaticamente um acuso de receção.

O tempo médio de resposta ao cliente situou-se em 2011 em **30 (trinta) dias**, com desempenhos diferentes em cada um dos serviços de transporte ferroviário oferecido pela empresa.

Não existem de momento quaisquer restrições à receção de reclamações em diferentes línguas, sendo habitualmente recebidas reclamações em espanhol, inglês e francês, as quais respondemos no mesmo tempo útil.

O processo de resposta às reclamações é semelhante para qualquer cliente e para qualquer serviço. Para a elaboração da resposta ao Cliente é efetuada a respetiva investigação. No caso dos Clientes com Mobilidade Reduzida a empresa tem o Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais. Sempre que existam reclamações de Clientes com Mobilidade Reduzida, para estes é solicitado tratamento prioritário e dado conhecimento ao Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais, que em caso de necessidade se pronunciará sobre a melhor forma de resposta a estes clientes.

No caso dos serviços de **Longo Curso e Regionais**, foram registadas 6.982 reclamações, distribuídas pelas seguintes tipologias:

- Tempo de resposta às reclamações: 44 dias;
- Atrasos/cancelamentos: 2.451;
- Disponibilidade de bilhetes: 557;
- Fornecimento de informação: 282;
- Perda de ligações: 160;
- Transporte de bicicletas: 14;
- Segurança de pessoas e bens (bagagem): 9;
- Transporte de pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida: 2.

Mod – 80.007

No caso dos serviços **urbanos da zona de Lisboa**, registou-se um total de 7.815 reclamações, distribuídas pelas seguintes tipologias:

- Tempo médio de resposta aos clientes: 34 dias;
- Número de reclamações por milhão de passageiros: 84;
- Disponibilidade de bilhetes: 317;
- Atrasos/cancelamentos/perdas de ligação: 301;
- Fornecimento de informação: 258;
- Segurança de pessoas e bens (bagagem): 221;
- Transporte de pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida: 0;
- Transporte de bicicletas: 2.

No caso dos serviços **urbanos da zona do Porto**, registou-se um total de 4.322 reclamações, distribuídas pelas seguintes tipologias:

- Tempo médio de resposta aos clientes: 22 dias;
- Número de reclamações por milhão de Clientes: 205;
- Atrasos/cancelamentos/perdas de ligação: 168;
- Fornecimento de informação: 141;
- Disponibilidade de bilhetes: 72;
- Segurança de pessoas e bens (bagagem): 21;
- Transporte de pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida: 6;
- Transporte de bicicletas: 4.

3.7 – INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES E AUDITORIAS CLIENTE MISTÉRIO

O ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES é realizado anualmente com o objectivo de proceder à recolha dos índices de percepção qualitativa do serviço na óptica do Cliente.

As principais variáveis de avaliação associadas à mobilidade ferroviária são:

- Intermodalidade
- Safety & Security

Mod – 80.007

- Disponibilidade e tempo de percurso
- Atendimento
- Conforto e Limpeza

A partir de 2008, este estudo passou a ser realizado em parceria com a REFER (Gestor da Infraestrutura), permitindo partilhar o ónus do investimento dos trabalhos, integrar a visão estratégica das diferentes componentes do serviço ao Cliente e consolidar métricas de avaliação dos serviços prestados pelas duas entidades.

Segundo os últimos resultados (2009) os índices de satisfação por UN, numa escala de 0 a 10, são os seguintes:

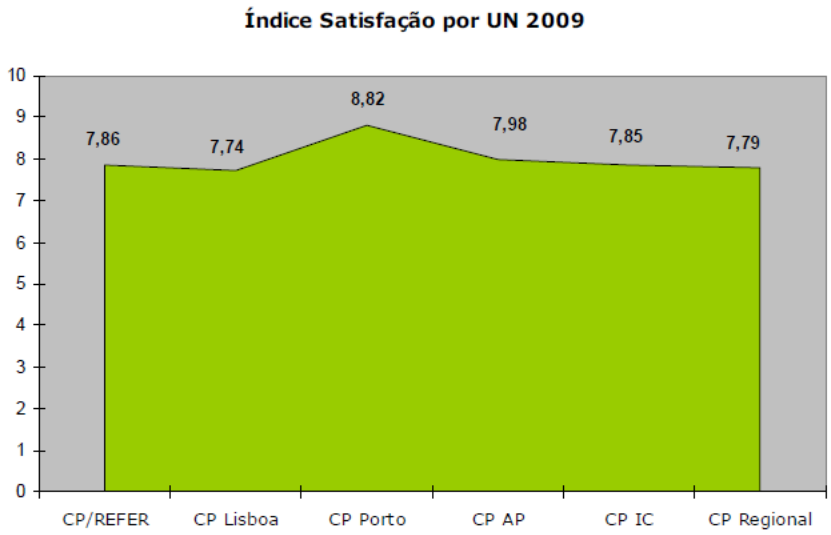


Gráfico 1- Índice de satisfação por UN em 2009

Quando analisamos a importância das diferentes componentes do serviço para os Clientes, verificamos que se encontram bem hierarquizados por serviço e espelham, por vezes, deficits de qualidade na performance dos mesmos.

As conclusões refletem as seguintes apreciações: a agradabilidade das viagens tem uma avaliação bastante positiva **(8)**: os Clientes dos Urbanos do Porto **(8,26)** são os que tem uma percepção mais positiva; os Clientes dos Urbanos de Lisboa têm a percepção menos satisfatória **(7,95)**. Igual tendência verifica-se na avaliação do desempenho global dos serviços **(7,86).** Os Urbanos do Porto surgem com **8,22** e em sentido inverso Lisboa com **7,74**. Já no que se refere à lealdade **(8,00)**, são os Clientes de Lisboa que referem intenção de se manterem fieis à empresa **(8,15)** versus os Clientes de médio e longo curso. A intenção de recomendar os serviços CP obtém uma valorização

Mod - 80.007

de **8.07**. Destacam-se acima da média os serviços urbanos do Porto **(8,29)**; os Clientes dos serviços regionais são os que demonstram menor intenção de recomendação.

Olhando para a evolução do índice de satisfação de Clientes no período de 2000 a 2009 verifica-se uma clara tendência de aumento de satisfação dos clientes com o serviço prestado pela CP:

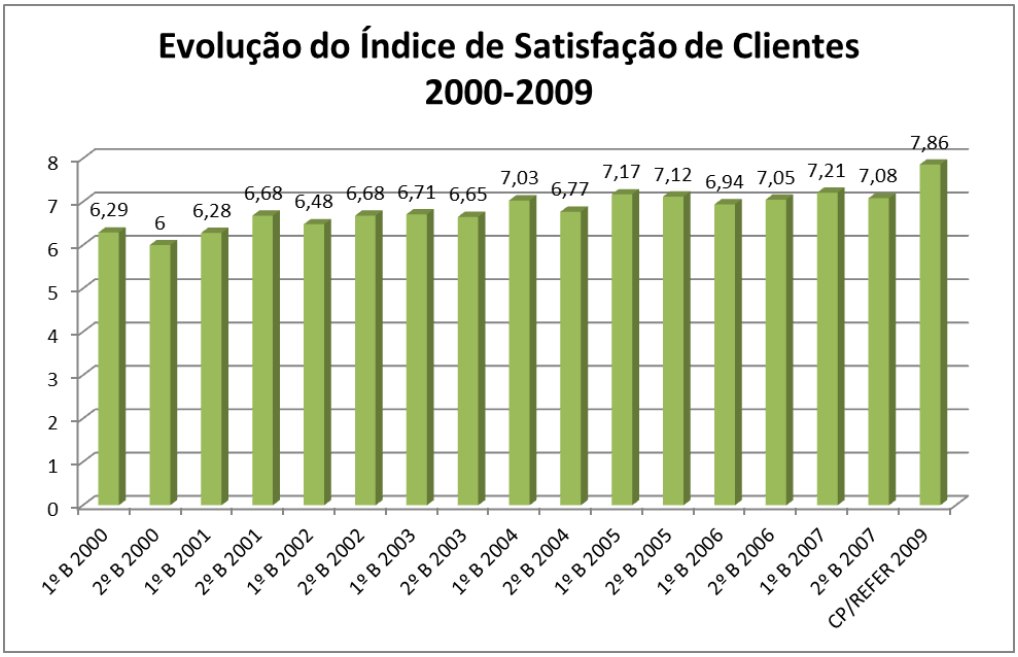


Gráfico 2 - Evolução do índice de satisfação de clientes no período 2000 a 2009

Resultados do último Estudo de Satisfação dos Clientes (2009):

Atributos Serviço	Críticos	Passivos	Promotores
Ligações com outros meios de transporte	19%	62%	19%
Cumprimento dos horários/Pontualidade	13%	57%	30%
Frequência do transporte	23%	59%	18%
Adequação dos horários às necessidades	15%	65%	20%
Acessibilidade/acesso à estação	9%	64%	28%
Estacionamento perto da estação	16%	62%	22%
Facilidade de circulação na estação	6%	62%	32%
Segurança na estação (câmaras e vigilância)	25%	58%	17%
Limpeza e manutenção da estação	15%	64%	20%
Conforto/agradabilidade da estação	24%	59%	17%
Atendimento pessoal na estação/bilheteiras	14%	59%	28%
Informação ao público na estação (horários…)	7%	66%	27%

Tabela 4 - Resultados da satisfação dos clientes por atributo de serviço

Mod - 80.007

CLIENTE MISTÉRIO 2011

Em 2011, foram realizadas 2136 auditorias, das quais 116 são referentes aos serviços de restauração e bar dos serviços de longo curso e internacional, efetuadas em simultâneo com as auditorias a bordo dos respetivos serviços. A sua distribuição por tipologia de local de contato foi a seguinte:

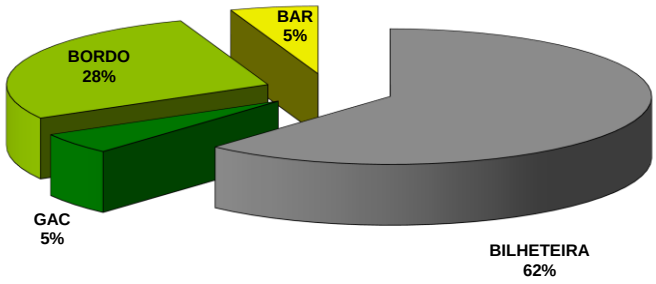


Gráfico 3 - Resultados do Cliente Mistério por tipologia de local de contato

A sua distribuição por Unidade tem como principal critério de afetação a dimensão da rede de vendas e do número de circulações de cada UN.

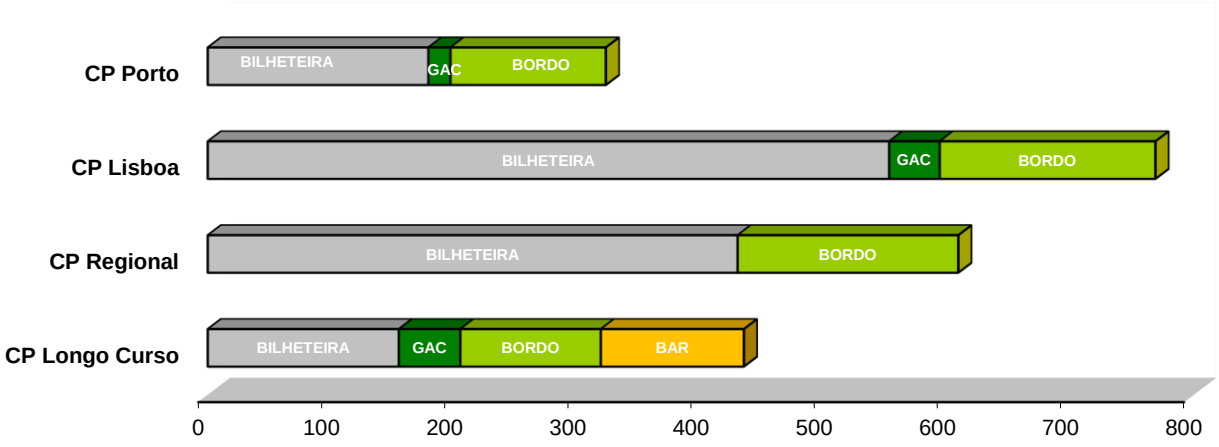


Gráfico 4 - Critério de afetação do Cliente Mistério

Resultados Globais das Auditorias Cliente Mistério 2011

A instabilidade laboral que se fez sentir durante o ano de 2011, teve reflexo nos resultados obtidos nas Auditorias Cliente Mistério, conforme se ilustra no quadro abaixo:

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Bilheteira	76,3%	77,0%	80,0%	82,2%	92,4%	87,4%
GAC	80,1%	86,8%	82,3%	88,5%	93,0%	92,0%
Bordo	78,9%	78,2%	78,4%	81,3%	92,3%	86,9%

Tabela 5 - Resultados do cliente mistério no período de 2006 a 2011

Sendo a nível do atendimento a bordo que os resultados apresentam maior decréscimo. Em termos de evolução anual ilustra-se abaixo a evolução dos diferentes índices de avaliação por tipologia de local de atendimento:

A nível das estações verifica-se uma elevada estabilidade de resultados ao longo do ano, a avaliação do estado de conservação/limpeza dos W.C. é o índice com maior défice. O índice Colaborador, que tem um peso de 60% na ponderação do índice global da estação, apresenta alguma variação ao longo do ano, obtendo resultados menos positivos no 2º e 4º trimestres, que foram também os trimestres mais assolados por greves. Foram identificadas áreas de melhoria no encetar a interação com o Cliente e no encerramento da mesma.

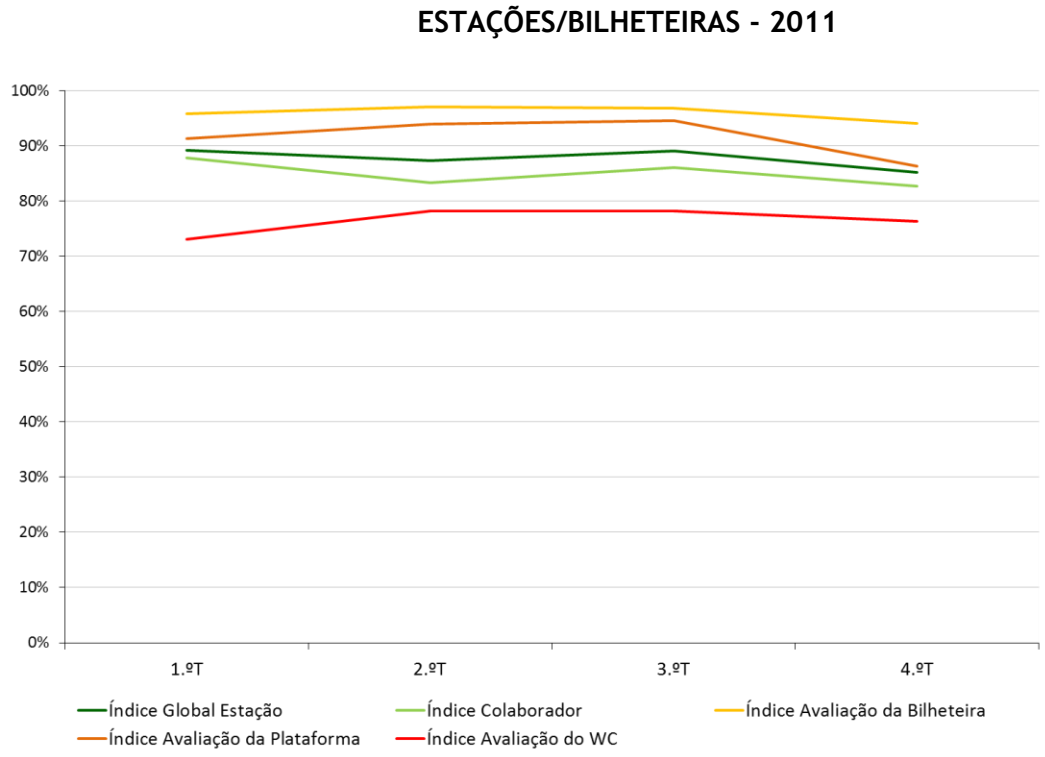


Gráfico 5- Resultados do cliente mistério nas estações / bilheteiras

Mod - 80.007

Os resultados obtidos no índice colaborador das auditorias realizadas nos Gabinetes da Apoio ao Cliente são as que apresentam maior oscilação ao longo do ano, o 2º e o 4º trimestre são mais uma vez os que obtêm avaliações menos conseguidas.

GABINETES DE APOIO AO CLIENTE - 2011

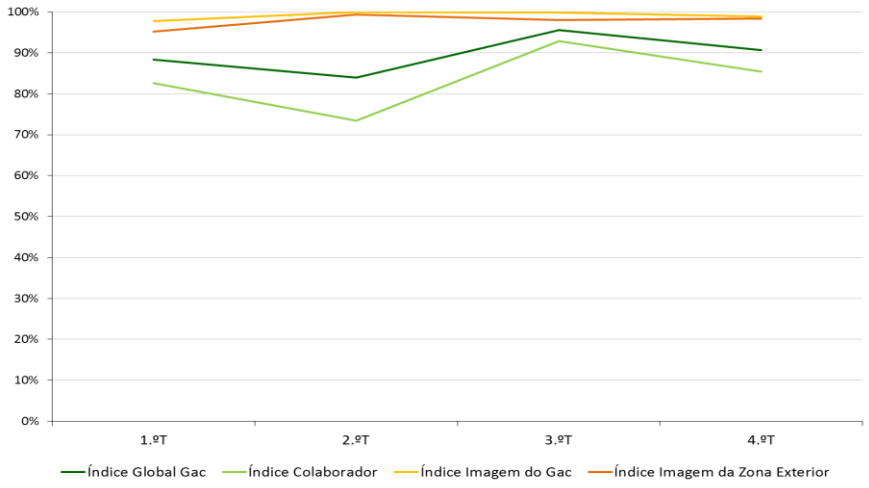


Gráfico 6 - Resultados do cliente mistério nos gabinetes de apoio ao cliente

Os resultados das Auditorias realizadas a bordo são em termos absolutos os mais fracos no entanto são os que apresentam uma maior estabilidade no índice Colaborador ao longo do ano, a imagem exterior do material circulante é o índice com a performance mais baixa.

AUDITORIAS A BORDO - 2011

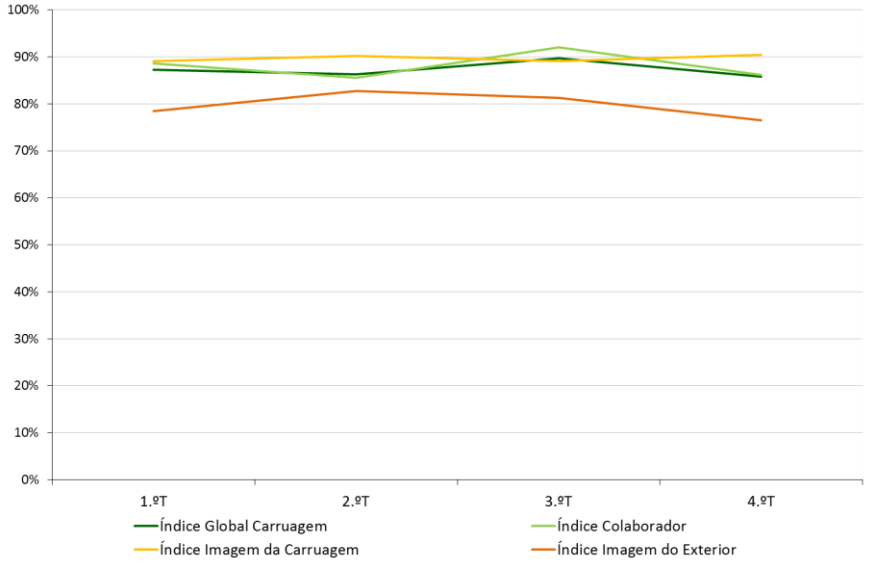


Gráfico 7 - Resultados do cliente mistério a bordo dos comboios

Resultados Bilheteiras

Procedendo à comparação de resultados por UN e local de atendimento, verificamos que a nível do atendimento nas estações, a CP Regional continua a ser a Unidade que obtém melhores resultados:

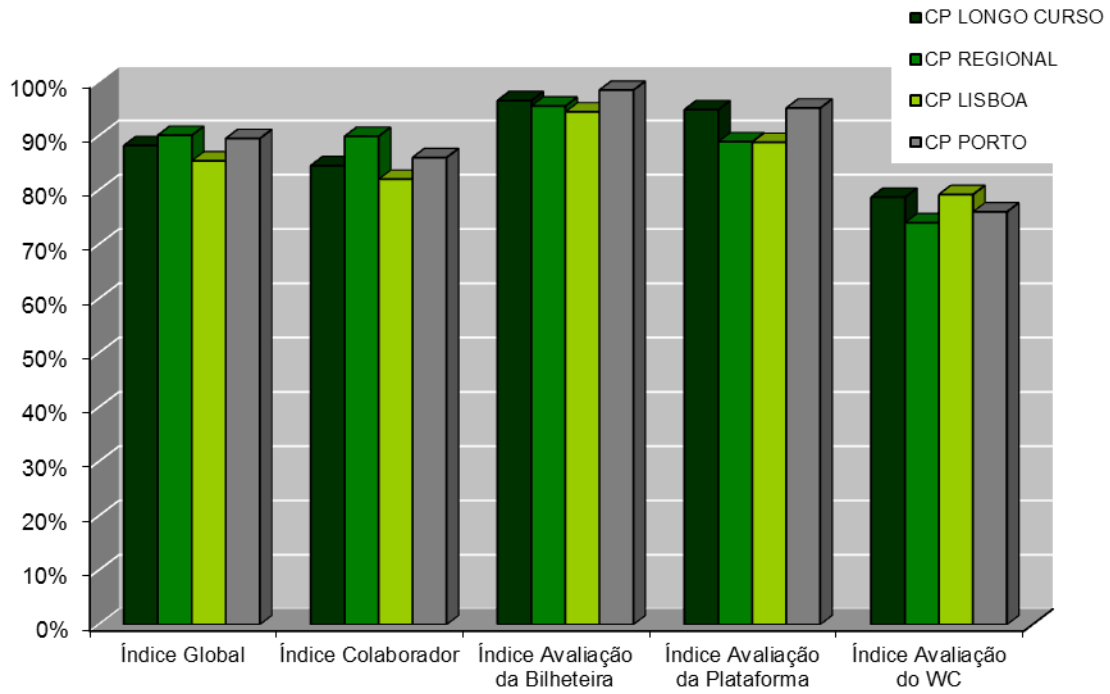


Gráfico 8 - Resultados do cliente mistério nas bilheteiras

As **bilheteiras de Longo Curso** (158 auditorias/ano) obtiveram uma avaliação média de **88,2% em termos globais e de 84,5% a nível do índice Colaborador**, foram identificados como pontos fortes a apresentação pessoal dos colaboradores, a identificação do espaço bilheteira, a legibilidade e estado de conservação da informação afixada, o estado de limpeza, conservação e iluminação do espaço. A nível da política comercial, o bom conhecimento das condições de utilização do Bilhete de Família. Foram identificadas como áreas de melhoria a limpeza da estação, plataformas e principalmente dos WCs. A nível das simulações foram identificadas lacunas relativas à informação prestada na troca de títulos adquiridos nas MVAs, condições de transporte de animais de companhia e sobre o produto Comboio Aventura Rodão e serviço internacional (LCH) para Madrid.

Nas **bilheteiras** da rede de vendas **Regional** foram realizadas 436 auditorias ao longo de todo o ano, obtendo-se um **cumprimento de requisitos da ordem dos 90%**, quer em termos globais quer a nível do índice Colaborador. Contribuem para este resultado, pela positiva a disponibilidade dos Colaboradores, a legibilidade da informação comercial e de funcionamento das bilheteiras, a limpeza, a conservação e a iluminação do espaço bilheteira. Destacam-se como áreas de melhoria

Mod - 80.007

a limpeza dos acessos, edifício, WCs e plataformas, a conservação dos abrigos e WCs. A nível das simulações, foram identificadas deficiências na informação prestada relativa a reembolso e revalidação de títulos adquiridos nas MVAs, condições de transporte de animais de companhia e de pessoas de mobilidade reduzida e o serviço internacional para Vigo.

Nos **urbanos de Lisboa** foram realizadas 548 auditorias em **bilheteira**, em termos **globais foram cumpridos 85,4% dos requisitos de avaliação definidos, o índice Colaborador foi de 82%**. A apresentação pessoal dos colaboradores, a identificação do espaço bilheteira, a legibilidade e estado de conservação da informação afixada, o estado de limpeza, conservação e iluminação do espaço e respetiva sinalética são fatores que se destacam pela positiva. Deverão ser alvo de melhoria a interatividade dos Colaboradores com os Clientes, a visibilidade da informação sobre a existência de livro de reclamações, o estado de conservação dos suportes e do mobiliário urbano disponível nas plataformas. A limpeza das estações e a limpeza e estado de conservação dos WCs. A prestação de informação quanto ao procedimento a realizar em caso de perda do cartão Lisboa viva, bem como, da informação sobre produtos do serviço regionais apresenta algumas deficiências.

As **bilheteiras dos urbanos do Porto** foram alvo de 171 auditorias em 2011. Em **termos globais verificou-se um cumprimento de parâmetros definidos de 89,5%, o índice Colaborador ficou-se pelos 86%**. Contribuem para os bons resultados a apresentação pessoal e a correta utilização do vestuário de serviço em vigor. A legibilidade e conservação da informação comercial afixada e dos respetivos suportes. A limpeza, a conservação e iluminação do espaço estação em geral. Surgem como fatores de melhoria a limpeza e conservação de WCs e canteiros. A nível dos Colaboradores haverá que estimular a utilização de uma expressão que encerre a interação com o Cliente e melhorar os conhecimentos relativos aos procedimentos de reembolso de títulos adquiridos nas máquinas automáticas, condições de aquisição de refeições a bordo nos comboios Alfa Pendular, condições de transporte de animais de companhia e do serviço internacional para Vigo.

Resultados Gabinetes de Apoio a Clientes

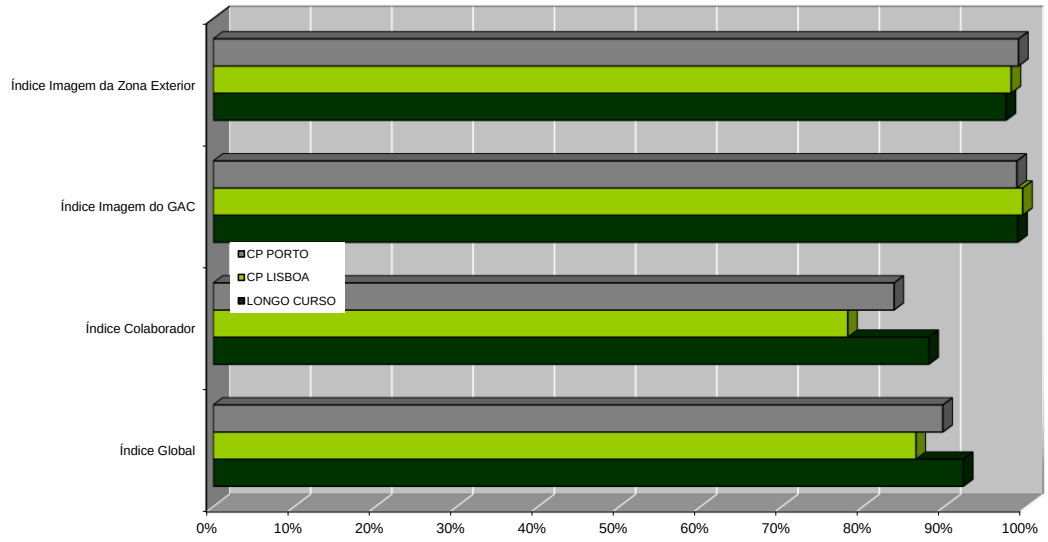


Gráfico 9 - Resultados do cliente mistério nos gabinetes de apoio ao cliente

Em 2011, foram realizadas 67 visitas Cliente Mistério aos **Gabinetes de Apoio a Clientes da CP Longo Curso** tendo-se obtido uma **avaliação global de 92,3%, a nível do índice Colaborador esse valor situa-se nos cerca dos 88,1%**. Estes resultados têm por suporte as excelentes avaliações dos colaboradores na correta utilização do vestuário de serviço e apresentação pessoal e o conhecimento demonstrado da rota do comboio aventura na Ria Formosa. A arrumação, estado de conservação do mobiliário, restantes equipamentos e respetiva limpeza das instalações são outros fatores que contribuem positivamente para os resultados. Foram contudo encontradas alguma fragilidade quanto à informação prestada sobre as condições de revalidação de títulos Intercidades e de títulos adquiridos nas MVAs, sobre as condições de transporte de animais de companhia, e ainda, a prática de utilização de uma expressão de despedida para o Cliente.

Os **Gabinetes de Apoio ao Cliente da CP Lisboa** foram alvo de 26 auditorias, tendo obtido uma **avaliação global de 86.5% e de 78.1% no índice Colaborador**. Contrariando o comportamento dos restantes locais de atendimento, nos GACs da CP Lisboa foi durante o 3º trimestre do ano que o atendimento obteve avaliações mais baixas, que poderão estar eventualmente associadas a uma maior procura dos serviços por Clientes não familiarizados com a oferta da CP Lisboa. Estes resultados são reflexo das boas avaliações dos colaboradores na correta utilização do vestuário de

Mod - 80.007

serviço, apresentação pessoal e a disponibilidade apresentada durante o atendimento. O bom estado de conservação e limpeza das instalações e a arrumação, do espaço são outros fatores que contribuem positivamente para os resultados. Foram identificadas como áreas de melhoria na interação com o Cliente, a utilização de uma expressão de inquirir ao Cliente o pretendido e a utilização de uma expressão de despedida. No que diz respeito à informação prestada, clarificar os procedimentos sobre as condições de revalidação de títulos adquiridos nas MVAs,

Os **Gabinetes de Apoio da CP Porto** tiveram 16 auditorias ao longo de 2011, obtendo um **resultado global de 89,8% com uma avaliação de cerca 84% a nível do índice Colaborador**. Para estes resultados contribuíram pela positiva a apresentação pessoal e a atenção prestada pelos colaboradores e a imagem interior e exterior das instalações. Surgem como áreas de melhoria a arrumação, a nível dos Colaboradores estimular o uso da chapa de identificação e a sua disponibilidade no atendimento. Em termos de simulações haverá que melhor clarificar as condições de reembolso para os títulos emitidos nas MVAs.

Resultados auditorias a bordo

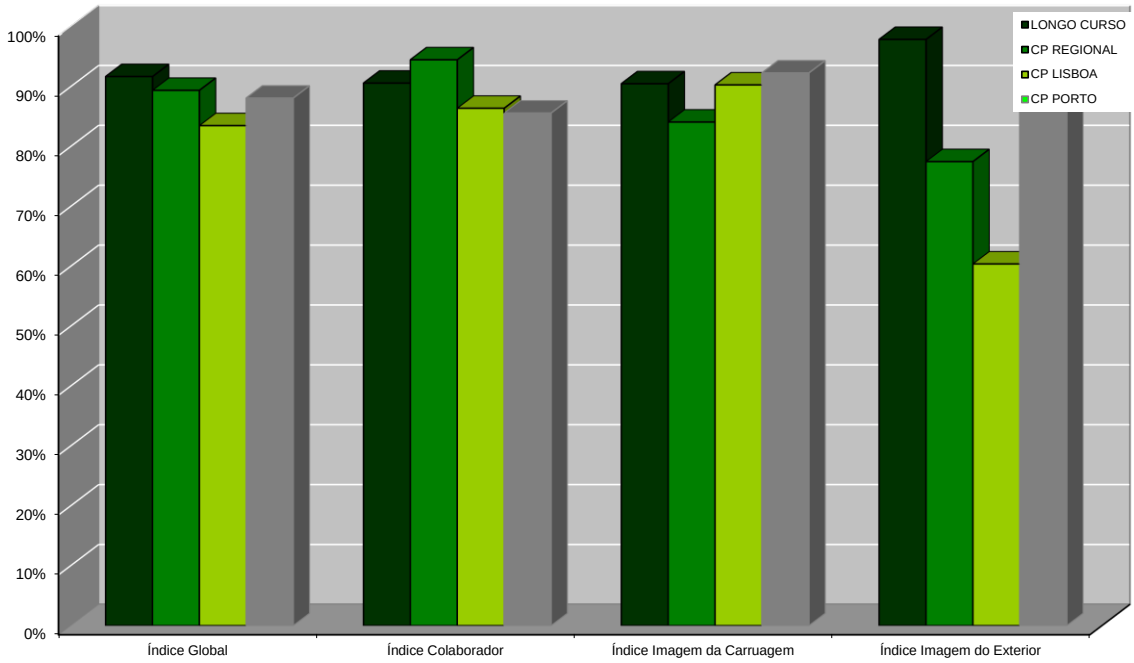


Gráfico 10 - Resultados do cliente mistério a bordo dos comboios

Mod - 80.007

Durante 2011, foram realizadas 114 auditorias a bordo de **comboios Alfa Pendular, Intercidades e Internacionais da CP Longo Curso,** **em termos globais obtiveram uma avaliação média de 91,7%.** O cumprimento dos requisitos definidos para o **atendimento por parte dos Colaboradores foi de 90,6%.** Para este resultado contribuem com mais-valias a apresentação e cumprimento rigoroso do uso do vestuário de serviço e os conhecimentos sobre a política de reembolsos dos serviços regionais. Deverão ser alvo de melhoria o estado de conservação dos WCs e a reciclagem dos conhecimentos sobre a regulamentação e política comercial da empresa.

Nos **serviços regionais** foram realizadas 179 auditorias/ano, que obtiveram uma **avaliação global de 89,4%, valor que sobe para 94,5% no índice Colaborador.** Destacam-se pela positiva a apresentação pessoal e cumprimento rigoroso do uso do vestuário de serviço e os conhecimentos sobre a política de reembolsos do serviço intercidades. As avaliações menos positivas prendem-se essencialmente com o estado de conservação e limpeza do material circulante.

A **bordo dos comboios da CP Lisboa** foram realizadas 175 visitas cliente mistério, em termos de **índice global os resultados atingem os 83,5%, o índice colaborador sobe para 86,4%.** A apresentação e atenção prestada pelos colaboradores a bordo, a disponibilização de informação através dos tele-indicadores, bem como o ambiente interior em termos de temperatura e luminosidade são os fatores mais bem avaliados. A limpeza do interior e do exterior do material circulante e uma maior proatividade dos Colaboradores na interação com o Cliente, são requisitos que carecem de um maior investimento.

Na **CP Porto** foram efectuadas 129 auditorias que obtiveram uma **avaliação global de 88,1% e de 85,6% no índice Colaborador.** O material circulante em termos gerais e a correta utilização do vestuário de serviço contribuem positivamente para este resultado. Deverão ser alvo de incentivo a utilização das chapas de identificação e a reciclagem de conhecimentos comerciais e regulamentares.

Principais Conclusões

A monitorização da qualidade do atendimento prestado pelo front office da CP é fundamental para assegurar a vantagem competitiva da empresa ao dispor de recursos humanos altamente qualificados e sistemas implementados no terreno que lhe permitem posicionar-se como uma prestadora de serviços na distribuição do modo ferroviário e outros num novo modelo de exploração que venha a ser desenhado para o sector.

Embora com impactos diferenciados por local de atendimento e/ou UN verifica-se existir uma correlação entre a qualidade do atendimento e os períodos de maior instabilidade laboral (2º e 4º trimestres).

A utilização do vestuário de serviço e a apresentação pessoal dos Colaboradores obtém avaliações muito positivas. Verifica-se alguma resistência na utilização das chapas de identificação com maior enfoque na CP Porto.

Continua a verificar-se lacunas a nível de conteúdos comerciais e regulamentares das outras unidades, situação que deverá ser atenuada com a recente disponibilização da aplicação icDocFlow.

Ações de Melhoria

Estimular a competitividade do *front office*, quer seja através de ações de formação, implementação de prémios e/ou de encontros de forma a melhor perceber as dificuldades sentidas no terreno e desburocratizar o fluxo de informação nos dois sentidos.

Proceder a um controlo mais apertado relativamente à prestação dos serviços de limpeza e manutenção do material circulante.

Manter um diálogo permanente com a REFER Património, na identificação e resolução de deficiências detetadas nas estações, tendo em conta os recursos económicos disponíveis.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Índice de satisfação por UN em 2009 17
Gráfico 2 - Evolução do índice de satisfação de clientes no período 2000 a 2009..... 18
Gráfico 3 - Resultados do Cliente Mistério por tipologia de local de contato..... 19
Gráfico 4 - Critério de afetação do Cliente Mistério..... 19
Gráfico 5- Resultados do cliente mistério nas estações / bilheteiras 20
Gráfico 6 - Resultados do cliente mistério nos gabinetes de apoio ao cliente..... 21
Gráfico 7 - Resultados do cliente mistério a bordo dos comboios 21
Gráfico 8 - Resultados do cliente mistério nas bilheteiras..... 22
Gráfico 9 - Resultados do cliente mistério nos gabinetes de apoio ao cliente..... 24
Gráfico 10 - Resultados do cliente mistério a bordo dos comboios..... 25

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Desempenho mensal do Call Center 7

Tabela 2 - Pontualidade dos comboios por UN e por Linha 9

Tabela 2 - Pontualidade dos comboios por UN e por Linha 10

Tabela 3 - Resultados da satisfação dos clientes por atributo de serviço 18

Tabela 4 - Resultados do cliente mistério no período de 2006 a 2011 20

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 - Mapa da rede operada pela CP 6

Publicação:
CP – Comboios de Portugal, E.P.E
Gabinete de Auditoria Interna, Avaliação do Risco, Qualidade e Ambiente
Qualidade
Calçada do Duque, nº 20
1249-109 Lisboa.
Telefone 211 023 568. Site www.cp.pt. Call Center 808 208 208

Este conteúdo respeita as normas do novo Acordo Ortográfico

Diretor: António Vasco Guimarães da Silva. **Coordenação Geral e Redatorial e Revisão**: Ricardo Drummond Borges**. Colaboraram**: Ana Sofia Carvalho (CPLC/CPRG), Catarina Varges (DCC), Francisco Carvalho (DEG), Helena Barreto (DMK), João Marques (DCC), José Carlos Lima (DSC), Ligia Oliveira (PCL), Pedro Jesus (CPLX), Luis Silva (CPPT)