COMBOIOS DE PORTUGAL

Gabinete de Auditoria Interna,
Qualidade e Ambiente

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP E SATISFAÇÃO DO CLIENTE - 2013

agosto de 2014

ÍNDICE

síntese **3**

1 – introdução **6**

2 – sobre a cp **8**

3 – desempenho da qualidade do serviço da cp **13**

3.1 – informações e bilhetes 14

3.2 – pontualidade dos serviços e princípios gerais em caso de perturbação dos serviços 17

3.3 – cancelamento de serviços 19

3.4 – higiene e limpeza do material circulante (qualidade do ar nas carruagens, asseio das instalações sanitárias, etc.) 21

3.5 – inquérito à satisfação dos clientes 21

3.6 tratamento das reclamações dos clientes, reembolsos e indemnizações por incumprimento das normas da qualidade do serviço 26

3.6.1 – tratamento das reclamações dos clientes 26

3.6.2 – reembolsos e indemnizações por incumprimento das normas da qualidade do serviço 30

3.7 – assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida 31

4 – monitorização da qualidade do serviço da cp **36**

5 - listagem das normas da qualidade do serviço **39**

índice de ilustrações **41**

índice de gráficos **41**

índice de tabelas **41**

SÍNTESE

O Relatório da Qualidade de Serviço CP e Satisfação do Cliente a publicar anualmente tem por objetivo caraterizar a qualidade de serviço prestada pela CP aos seus Clientes e a avaliação feita pelos Clientes do serviço prestado pela CP.

O presente Relatório cobre o período de 01 de janeiro 2013 a 31 de dezembro 2013.

Analisando os valores de desempenho dos vários atributos de serviço constata-se que a CP tem um elevado desempenho em todos eles, com exceção da:

. pontualidade dos comboios em diversos serviços;

. atendimento no ex-Call Center (entretanto mudou-se de prestador de serviços);

. tratamento de reclamações na CPLX e na CPPT.

A CP e as restantes empresas ferroviárias ainda não encontraram uma metodologia expedita e/ou viável de monitorização de alguns atributos de serviço nomeadamente:

. informação prestada aos passageiros em situação perturbada e

. medição da qualidade do ar nas carruagens aquando da execução do serviço.

Existe um passivo estrutural histórico no que respeita ao seguinte atributo de serviço:

. acessibilidade das carruagens para pessoas com mobilidade reduzida (desempenho: **0 %,** carruagens). No caso das automotoras a situação é bastante diferente.

APRECIAÇÃO GERAL

No atributo de serviço **"informações e bilhetes"** o tempo médio de espera de atendimento nas bilheteiras foi inferior a **2' 00''** no Longo Curso, a **2' 27** na CPLX e a **2' 28''** na CPPT. Não foram definidas as metas para este indicador. A disponibilidade das máquinas de venda automática foi de **94,9%**. O Call Center revelou desempenhos bastante aquém dos SLA's (Service Level Agreements) contratualizados:

SLA's do contact center – 1/1/13 a 24/11/13	Desempenho	Meta
Chamadas atendidas/chamadas recebidas.	**78,9%**	**>95%**
Chamadas atendidas até 20"/ chamadas atendidas.	**67,2%**	**>80%**
Tempo médio de espera (mm:ss)	**00:37**	**<40"**
Nº reclamações call center/chamadas atendidas	**0,01%**	**<0,03%**

A 25 de novembro de 2013 alterou-se o prestador do serviço. A CP deixou de ter apenas um serviço de call center e passou a ter um contact center com os seguintes serviços: linha de atendimento; pedidos informação por escrito via formulário site/email; pedidos de informação por escrito via chat.

Em termos de **"pontualidade dos serviços"** constata-se que por diversos motivos (limitações de velocidade e deficientes condições da infraestrutura, greves, condições climatéricas adversas) as metas de muitos serviços não foram atingidas.

Em termos de **"higiene e limpeza do material circulante e das instalações das estações"** o desempenho registado, na casa dos **79,7%** foi superior à meta contratualizada de **75%.**

No que diz respeito à **"assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida"** verifica-se que **85,7%** das automotoras elétricas estão preparadas para acesso (embarque e desembarque) das cadeiras de transporte de passageiros com mobilidade reduzida e que no caso das carruagens este indicador é de **0%.** Não temos metas / sub-metas definidas neste atributo de serviço.

No capítulo dos **"reembolsos e indemnizações por incumprimento das normas da qualidade de serviço"** verifica-se que o prazo médio de tratamento dos reembolsos (pedidos por escrito) e das indemnizações varia entre **25 dias** para a CP Longo Curso e CP Regional, **38 dias** para a CP Lisboa e **41 dias** para a CP Porto. Exatamente os mesmos valores de desempenho para o **"tratamento das reclamações dos clientes".** O desempenho da CP Lisboa e da CP Porto ficou aquém da meta estabelecida **30 dias**.

Ainda em termos de **"tratamento das reclamações dos clientes"** verifica-se que as reclamações incidiram mais em "sistemas de venda" (21,9%), "circulação" (20,8%) e "regulamentação / tarifário" (16,2%).

Relativamente ao último **"estudo de satisfação dos clientes",** realizado em 2012, destaca-se, por serviço, a seguinte perceção dos clientes:

- Alfa Pendular – satisfeitos, há contudo margem para otimizar o serviço.
- Intercidades (IC) – satisfeitos mas querem mais serviço.
- Internacional – quase satisfeitos mas existe concorrência.
- Regional – menos satisfeitos que os IC.
- Urbanos de Lisboa – os menos satisfeitos, relação qualidade/preço vs potenciais alternativas.
- Urbanos do Porto – mais satisfeitos e fidelizados que os Urbanos de Lisboa, sente-se ansiarem por algumas melhorias.

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

1 - INTRODUÇÃO

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 2013 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:

Ilustração 1 - Cliente

. 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".

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.

A certificação vem confirmar que a CP tem políticas, objetivos, processos, metodologias, normas, recursos, competências 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.

COMBOIOS DE PORTUGAL

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP

2 - SOBRE A CP

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 a AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes - entidade responsável pela regulação, promoção e defesa da concorrência nos setores marítimo-portuário, da mobilidade e no âmbito dos transportes terrestres, fluviais e marítimos.

Em março de 2014, com a criação da Direção-Geral de Produção e Negócio (DGP), a gestão dos meios operacionais passa a ser feita de forma centralizada, permitindo desenvolver um modelo produtivo eficiente e criando sinergias entre os serviços Urbanos, Regionais e de Longo Curso, através de uma gestão integrada, potenciando o aumento da produtividade, a redução dos custos e o efeito de rede.

O Negócio, na vertente comercial, passa a ser gerido por três áreas distintas, designadamente Urbanos de Lisboa, Urbanos do Porto e Longo Curso e Regional, que deverão trabalhar os respetivos segmentos de negócio, tendo por objetivo criar serviços competitivos no mercado de transportes de passageiros, de qualidade elevada, quer através do modelo de oferta, quer através da política de preços praticada, perspetivando a sua comercialização e visando a rentabilidade e consequente sustentabilidade do negócio.

Com 2.758 trabalhadores e mais de 107 milhões de passageiros transportados por ano, a CP é uma das mais representativas empresas portuguesas e a maior empresa de transportes terrestres a operar em Portugal.

A extensão da rede ferroviária explorada pela CP evoluiu de acordo com o apresentado no quadro 1.

Extensão da Rede Ferroviária Explorada	Dez-2011	Jan-2012	Dez-2012	Dez-2013
	2342	2178	2067	2067

Tabela 1 – Extensão da rede ferroviária explorada pela CP

Apresentam-se nos gráficos 1 e 2 a distribuição do número de comboios da CP (hora de partida dos comboios) ao longo do dia por tipo de serviço, para dias tipo de semana e fim-de-semana.

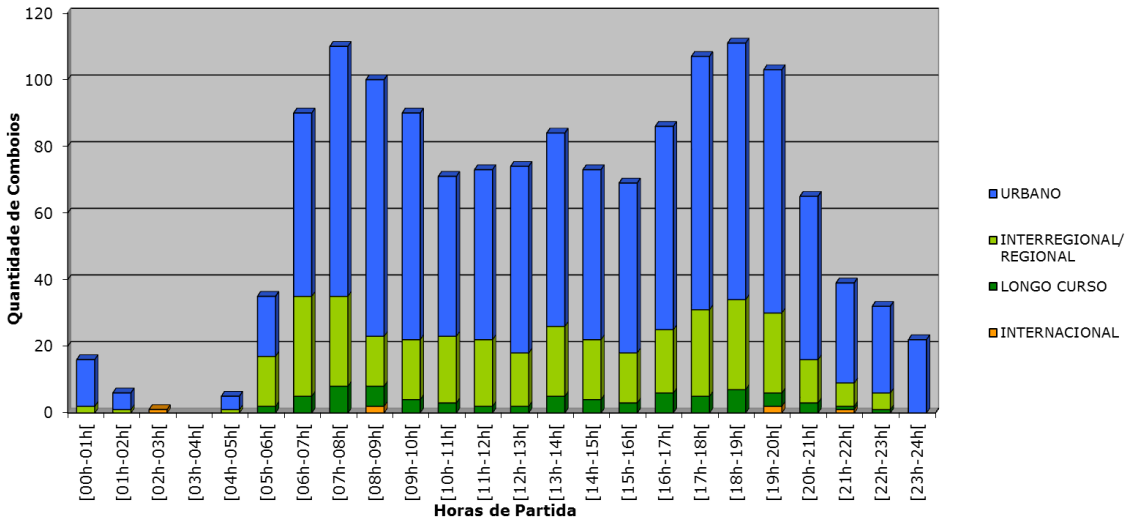

Gráfico 1 - Oferta CP 2013, dia de semana

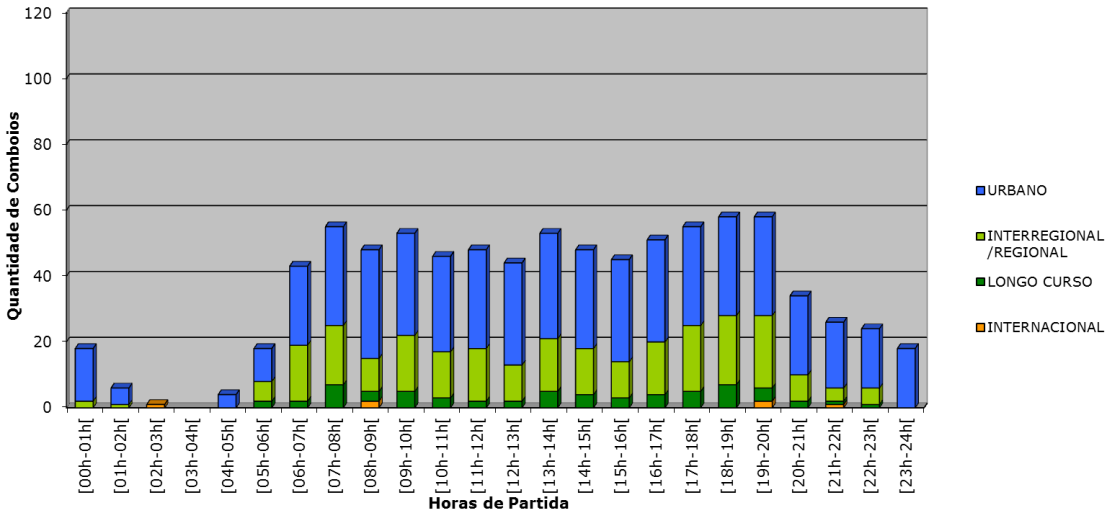

Gráfico 2 - Oferta CP 2013, fim-de-semana

Rede explorada pela CP:

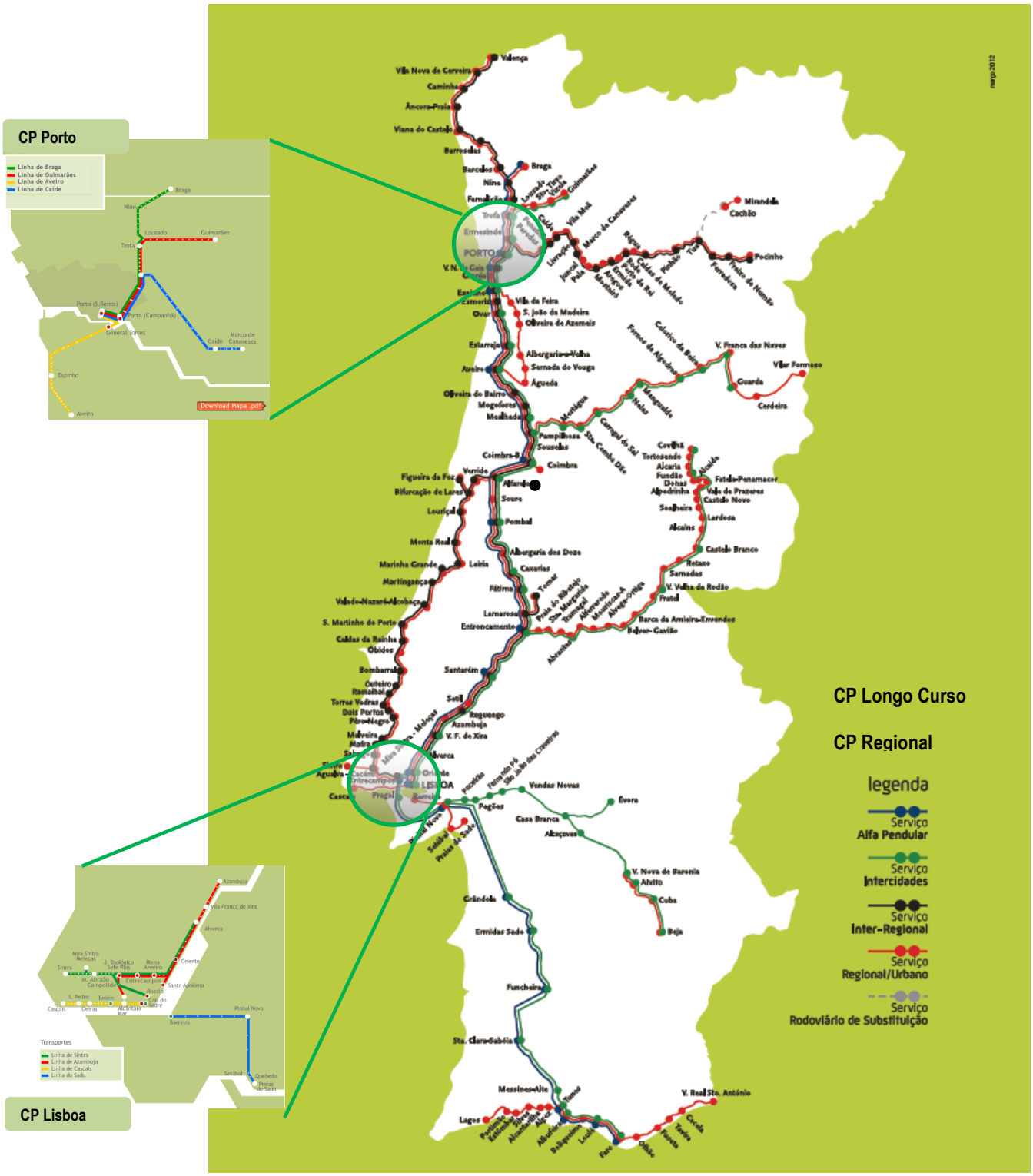

Ilustração 2 - Rede Explorada pela CP

Rede explorada pela CP (serviço internacional):

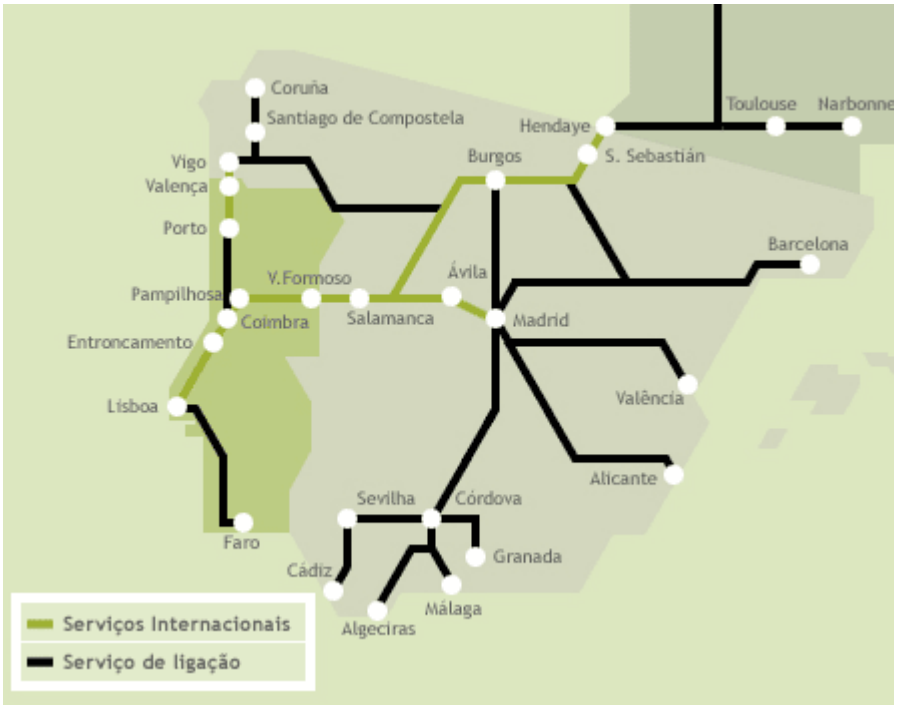

Ilustração 3 - Rede explorada pela CP (Serv. Internacional)

COMBOIOS DE PORTUGAL

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP

3 - DESEMPENHO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

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 contact center (**707 210 220**) 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 contact center (**707 210 220**) e na internet www.cp.pt.

Relativamente às condições de acesso às pessoas com mobilidade reduzida as informações são obtidas através do serviço SIM (**707 210 746**).

Informações sobre incidentes 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 contact center (**707 210 220**) 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.

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Indicadores respeitantes ao contact center:

SLA's do contact center – 1/1/13 a 24/11/13	Desempenho	Meta
Chamadas atendidas/chamadas recebidas.	**78,9%**	**>95%**
Chamadas atendidas até 20"/ chamadas atendidas.	**67,2%**	**>80%**
Tempo médio de espera (mm:ss)	**00:37**	**<40"**
Nº reclamações call center/chamadas atendidas	**0,01%**	**<0,03%**

Tabela 2 - SLA's do contact center (1/1/2013 a 24/11/2013)

Mod - 80.007

A 25 de novembro de 2013 alterou-se o prestador do serviço. A CP deixou de ter apenas um serviço de call center e passou a ter contact center com os seguintes serviços:

- Linha de atendimento;
- Pedidos informação por escrito via formulário site/email;
- Pedidos informação por escrito via chat;

SLA's do contact center a partir de 25/11/2013:

Linha de atendimento		
1º	Chamadas atendidas	**> 90%**
2º	Chamadas atendidas até 30''	**> 90%**
3º	Tempo médio de espera	**< 30''**
4º	Nº reclamações/atendidas	**< 0,03%**

Tabela 3: SLA's do contact center - Linha de atendimento

Pedidos Informação por escrito via formulário site/email		
1º	Resposta ao Cliente <24h	**>95%**
2º	Reclam. sobre atendimento/ Respostas	**<1%**

Tabela 4: SLA's do contact center - Pedidos de informação por escrito via formulário

Pedidos Informação por escrito via chat		
1º	Conversações atendidas	**> 90%**
2º	Conversações atendidas em 30''	**> 90%**
3º	Tempo médio de espera	**< 30''**
4º	Nº reclamações/atendidas	**< 1%**

Tabela 5: SLA's do contact center - Pedidos de informação via chat

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 (especialmente nas situações em que o comboio está parado há mais de 10 minutos no serviço urbano e 15 minutos nos restantes serviços) 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.

Nas estações é difundida informação ao público de natureza não comercial pela REFER, no seguimento da publicação e conforme estipulado no Regulamento 630/2011 de 12 de Dezembro.

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.

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

As empresas ferroviárias ainda não descobriram uma forma expedita de medir o desempenho das informações sonoras difundidas nos comboios quando os atrasos são significativos.

Nas situações de perturbação da circulação a nossa norma passa por difundir informações sonoras em intervalos regulares de **10 em 10 minutos** para o serviço urbano, e de **15 em 15 minutos** para os restantes serviços, especialmente 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 contact center e em agências de viagem.

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras:

Serviços	Desempenho		Meta
	Nº auditorias	Tempo espera	
Longo Curso	**453**	**2'00"**	Não definido
Urbanos de Lisboa	**430**	**2'27"**	Não definido
Urbanos do Porto	**147**	**2'28"**	Não definido

Obs.: valores acumulados são referentes ao período entre Abril e Dezembro de 2013

Tabela 6 - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras

Disponibilidade das nossas máquinas de venda automática:

Serviços	Desempenho	Meta
Longo Curso	Não tem máquinas.	
Regional		
Urbanos de Lisboa	Sintra/Azambuja – **94%** Cascais – **96%** Sado – **97%**	Sintra/Azambuja – **98%** Cascais – **95%** Sado – **96%**
Urbanos do Porto	Não disponível	Não definido

(1) Extraído do MIP – Mapa de indicadores dos processos OAGS.

Tabela 7 - Disponibilidade das máquinas de venda automática

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

Foram definidas metas de pontualidade para o ano 2013. Por diversos motivos, nomeadamente, limitação de velocidades em consequência das deficientes condições da infraestrutura, greves, ocorrências no material e outras as metas de muitos serviços não foram atingidas.

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

A média da pontualidade dos nossos serviços registada durante o decorrer de 2013 foi de:

Mod - 80.007

SERVIÇOS			Média Mensal IP	Meta 2013	ΔIPMédia-IPMeta
CPLC	Alfas	Alfas Lx-Braga	72%	87%	-14,6%
		Alfas Lx-Porto	73%	86%	-13,3%
		Alfas Porto-Faro	66%	80%	-14,3%
		Sud-Express / Lusitânia	22%	90%	-67,8%
	IC	IC Campanhã	67%	82%	-15,3%
		IC Beira Alta	37%	82%	-44,6%
		IC Beira Baixa	65%	50%	15,0%
		IC Beja	93%	90%	2,8%
		IC Évora	84%	86%	-1,9%
		IC Faro	73%	70%	3,4%
		IC Guimarães	75%	86%	-10,7%
CPRG	Int	VIGO	66%	85%	-19,2%
	IR	IR Campanhã	89%	92%	-3,2%
		IR Douro	68%	80%	-11,7%
		IR Minho	76%	80%	-3,7%
		IR Oeste	67%	82%	-14,7%
		IR Tomar	89%	94%	-4,6%
	Regionais	Regionais Alentejo/Évora	99%	95%	3,8%
		Regionais Algarve	89%	80%	8,7%
		Regionais Beira Alta	61%	90%	-28,8%
		Regionais Beira Baixa	80%	70%	10,4%
		Regionais Douro	91%	89%	1,5%
		Regionais Minho	84%	80%	4,4%
		Regionais Norte	88%	90%	-2,5%
		Regionais Oeste	86%	88%	-1,9%
		Regionais Vouga	83%	88%	-4,8%
		Regionais Tomar	92%	94%	-1,8%
	Urb	Coimbra *	42%	85%	-42,8%
CPPT	Urb	Aveiro *	85%	85%	0,1%
		Caíde *	90%	92%	-1,7%
		Braga *	92%	92%	0,3%
		Guimarães *	90%	92%	-2,0%
CPLX	Urb	Azambuja *	71%	85%	-14,5%
		Sintra *	82%	85%	-2,7%
		Cascais *	88%	93%	-4,9%
		Sado *	85%	92%	-6,8%

Tabela 8 - Pontualidade dos comboios

A saber

- As limitações de velocidade implantadas na infraestrutura, sobretudo nas linhas da B. Alta, Norte, B. Baixa e Ramal de Alfarelos, foram um dos fatores de maior perturbação ao longo do ano 2013. O seu impacto na exploração foi maior no 2º e 3º trimestre, verificando-se uma ligeira recuperação a partir do mês de outubro, com a retirada de alguns afrouxamentos no R. Alfarelos e nas linhas do Norte e B. Baixa, não se verificando, no entanto, evolução das condições da infraestrutura na linha B. Alta.
- As greves declaradas pelas várias organizações sindicais ao longo do ano, quer na CP quer na REFER, com particular incidência no 1º e 4º trimestre, apesar de pontuais induziram fortes constrangimentos na circulação em todos os eixos, sendo responsáveis por inúmeros atrasos e supressões.
- Os meses de setembro, outubro e dezembro foram igualmente marcados por várias ocorrências na circulação motivadas por condições climatéricas adversas, que afetaram sobretudo as linhas do Norte, Minho e Douro.

Descrição do indicador "pontualidade":

Traduz a situação dos comboios relativamente à sua pontualidade no destino. Consideraram-se pontuais no destino todos os comboios Alfas, Internacionais, IC, IR e 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 de comboios pontuais/ nº total de comboios realizados

Os periodos de ponta considerados são os seguintes:

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	

Tabela 9 - Descrição do indicador "pontualidade"

3.3 – CANCELAMENTO DE SERVIÇOS

Para além do reembolso do título de transporte, a CP atribui indemnizações por danos devidas a supressão de serviços, desde que se verifiquem os pressupostos legalmente previstos. Estas indemnizações são válidas para todos os tipos de serviço, longo curso, regional e urbanos.

O nosso desempenho

Indicadores Coordenação Técnica			Regularidade Média em 2013
CPLC	Alfas	Alfas Lx-Braga	97,3%
		Alfas Lx-Porto	97,4%
		Alfas Porto-Faro	97,6%
		Sud-Express / Lusitânia	98,2%
	IC	IC Campanhã	98,2%
		IC Beira Alta	97,9%
		IC Beira Baixa	97,6%
		IC Beja	98,2%
		IC Évora	98,3%
		IC Faro	98,8%
		IC Guimarães	98,9%
CPRG	Int	VIGO	98,8%
	IR	IR Campanhã	100,0%
		IR Douro	95,2%
		IR Minho	97,9%
		IR Oeste	96,4%
		IR Tomar	98,4%
	Regionais	Regionais Alentejo/Évora	98,6%
		Regionais Algarve	98,3%
		Regionais Beira Alta	96,5%
		Regionais Beira Baixa	98,2%
		Regionais Douro	95,6%
		Regionais Minho	97,1%
		Regionais Norte	97,8%
		Regionais Oeste	96,7%
		Regionais Vouga	94,8%
		Regionais Tomar	98,2%
	Urb	Coimbra	98,1%
CPPT	Urb	Aveiro	98,1%
		Caíde	98,4%
		Braga	98,5%
		Guimarães	98,3%
CPLX	Urb	Azambuja	96,9%
		Sintra	97,7%
		Cascais	96,6%
		Sado	97,5%
Total			**98%**

Tabela 10- Regularidade dos comboios em 2013

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

A limpeza dos comboios 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.

A limpeza das estações ferroviárias é da responsabilidade do gestor da infraestrutura, a REFER, E.P.E..

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Em 2013, realizaram-se **6.736** auditorias ao material circulante e 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:

Indicador	Desempenho	Meta
Auditorias aos comboios com avaliação conforme	**5.371**	
Média anual da avaliação conforme ao estado da limpeza dos comboios	**79,7 %**	**=> 75%**

Tabela 11 - Limpeza dos comboios e das instalações

Descrição do indicador "limpeza":

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

3.5 – INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

O Estudo Satisfação de Clientes foi realizado durante o 1º semestre de 2012, trazendo um *apport* relevante da perceção qualitativa do serviço na ótica do cliente. Através de 8.200 entrevistas a clientes distribuídas pelos diferentes serviços, permitiu traçar o perfil sócio demográfico dos nossos utilizadores que são:

. Maioritariamente do sexo feminino (53%):

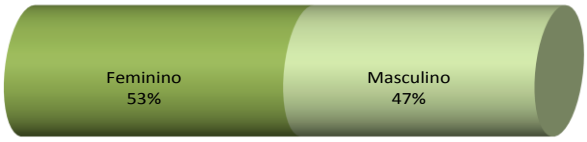

Gráfico 3 – Perfil dos clientes CP em termos de género

. Em termos etários, 32% tem menos de 25 anos, 35% são jovens adultos (entre os 25 e 44 anos), 22% pertencem ao segmento etário dos 45 a 65 anos e apenas 11% tem mais de 65 anos:

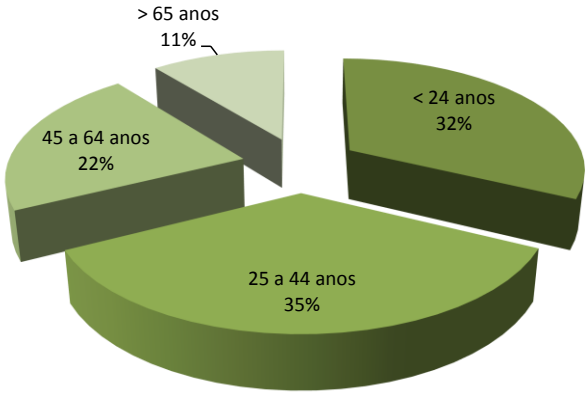

Gráfico 4 - Perfil dos clientes CP em termos etários

. Os principais motivos de viagem declarados são o "trabalho" com uma quota de 34%, o "lazer" e "outras deslocações de caráter pessoal" que estão na origem de cerca de 45% das deslocações e a "escola" que motiva cerca de 21% das viagens dos nossos clientes:

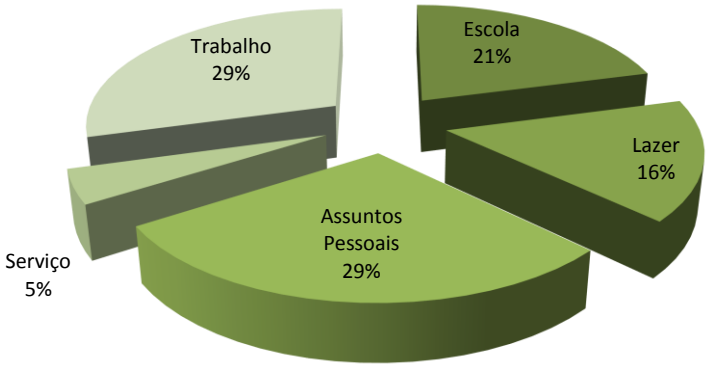

Gráfico 5 – Motivo da viagem

A maioria dos clientes acede ao comboio a pé (49%), cerca de 20% utiliza o transporte individual, 15% opta pelo autocarro e 9% prefere o metro.

Para além das habituais variáveis de prestação de serviço que abaixo se enumeram, pretendeu-se avaliar a sensibilidade ao preço, a perceção do binómio preço/qualidade e os níveis de fidelização à CP:

- Intermodalidade
- Safety & Security
- Disponibilidade e Tempo de Percurso
- Atendimento
- Conforto e Limpeza

Destaca-se, por serviço, a seguinte perceção dos clientes:

- Alfa Pendular – satisfeitos, há contudo margem para otimizar o serviço.
- Intercidades – satisfeitos mas querem mais serviço.
- Internacional – quase satisfeitos mas existe concorrência.
- Regional – menos satisfeitos que os IC, a preocupação com a supressão (Vouga, Oeste, Coimbra).
- Urbanos de Lisboa – os menos satisfeitos, relação qualidade/preço vs potenciais alternativas.
- Urbanos do Porto – mais satisfeitos e fidelizados que URBL, sente-se ansiarem por algumas melhorias.

NS (GI)	AP	IC	INT	LONGO CURSO	REG	URBL	URBP	GLOBAL
Serviço	**1,1** 7,6	**1,1** 6,6	**0,9** 6,9	**1,1** 6,9	**0,9** 6,5	**0,6** 6,8	**1,2** 6,8	**0,6** 6,8
Planeamento	**1,1** 7,7	**0,7** 6,1	**0,6** 6,6	**0,9** 6,6	**0,5** 5,9	**0,5** 6,4	**0,7** 6,9	**0,6** 6,4
Acessibilidade externa	**1,1** 6,8	**1,0** 5,6	**1,0** 5,2	**1,0** 6,0	**1,0** 5,3	**0,8** 6,2	**0,7** 6,0	**0,8** 6,1
Acessibilidade interior	**0,6** 6,8	**0,6** 5,6	**1,0** 5,2	**0,6** 6,0	**0,3** 5,3	**-0,3** 6,2	**0,3** 6,0	**-0,2** 6,1
Meios info CP	**1,1** 7,5	**1,3** 6,2	**1,1** 8,0	**1,2** 6,6	**1,3** 6,2	**0,9** 6,5	**1,2** 6,5	**0,9** 6,5
Site REFER	**2,9** 7,5	**0,9** 6,2	**0,6** 8,0	**1,6** 6,6	**0,9** 6,2	**1,2** 6,5	**1,0** 6,5	**1,2** 6,5
Qualidade informação	**0,7** 7,5	**0,9** 6,2	**0,6** 8,0	**0,8** 6,6	**0,7** 6,2	**0,4** 6,5	**1,0** 6,5	**0,5** 6,5

Informação perturbada	**0,8** 7,5	**-0,6** 6,2	**-0,7** 8,0	**0,0** 6,6	**-0,7** 6,2	**-0,9** 6,5	**-0,2** 6,5	**-0,8** 6,5
Informação estações	**0,8** 7,5	**1,1** 6,2	**0,7** 8,0	**1,0** 6,6	**0,9** 6,2	**0,4** 6,5	**1,0** 6,5	**0,5** 6,5
Ambiente estação	**0,9** 7,3	**0,0** 6,0	**-0,5** 5,2	**0,3** 6,5	**0,2** 5,9	**-0,5** 6,6	**0,5** 6,9	**-0,2** 6,6
Ambiente comboio	**0,8** 7,3	**0,4** 6,0	**-0,3** 5,2	**0,1** 6,5	**-0,1** 5,9	**-0,3** 6,6	**0,5** 6,9	**0,3** 6,6
Segurança estação	**1,0** 7,8	**1,0** 7,3	**0,7** 9,8	**1,0** 7,5	**0,7** 7,2	**0,1** 8,0	**0,8** 7,5	**0,2** 7,9
Segurança comboio	**1,4** 7,8	**1,2** 7,3	**0,8** 9,8	**1,3** 7,5	**1,0** 7,2	**0,0** 8,0	**1,2** 7,5	**0,1** 7,9
Segurança circulação	**1,7** 7,8	**1,3** 7,3	**1,0** 9,8	**1,4** 7,5	**1,1** 7,2	**1,2** 8,0	**1,4** 7,5	**1,2** 7,9
Vigilância	**-0,1** 7,8	**-0,5** 7,3	**-0,5** 9,8	**-0,4** 7,5	**-0,5** 7,2	**-0,9** 8	**-0,1** 7,5	**-0,7** 7,9
Conforto estação	**0,6** 7,5	**0,5** 5,9	**0,7** 5,0	**0,5** 6,4	**0,4** 5,9	**0,1** 6,5	**0,5** 6,2	**0,1** 6,5
Conforto em viagem	**1,4** 7,5	**1,2** 5,9	**1,0** 5,0	**1,2** 6,4	**1,1** 5,9	**0,9** 6,5	**1,2** 6,2	**1,0** 6,5
Gestão sobrelotação					**0,1** 5,9	**-1,1** 6,5	**-0,1** 6,2	**-1,0** 6,5
Atendimento CP	**1,0** 7,6	**1,0** 5,7	**1,0** 5,1	**1,0** 6,3	**0,8** 5,6	**0,4** 6,4	**0,9** 6,4	**0,5** 6,4
Atendimento REFER	**0,9** 7,6	**1,2** 5,7	**0,4** 5,1	**1,1** 6,3	**0,9** 5,6	**0,5** 6,4	**0,9** 6,4	**0,6** 6,4
Pagamento	**1,1** 8,3	**1,5** 5,8	**0,8** 9,4	**1,5** 6,7	**1,2** 5,6	**0,9** 6,4	**1,2** 6,6	**1,3** 6,4
Descontos	**1,3** 7,1	**0,7** 6,1	**0,3** 1,3	**0,9** 6,4	**1,1** 5,0	**0,7** 4,9	**1,3** 6,3	**0,7** 5,1
Preço	**0,2** 7,1	**-0,1** 7,9	**-0,1** 9,8	**0,0** 7,6	**-0,2** 7,9	**-1,6** 8,9	**-0,3** 7,8	**-1,4** 8,8
Va AP	**0,0** 6,7			**0,0** 6,7				**0,0** 6,7
Va INT			**1,7** 5,5	**1,7** 5,5				**1,7** 5,5
Parcerias	**0,5** 7,9	**1,1** 6,6	**0,5** 7,4	**1,1** 7,6				**1,1** 7,6
Sugestões / Reclamações	**-0,1** 7,0	**-0,4** 5,5	**0,3** 4,7	**-0,3** 6,1	**-0,7** 5,3	**-1,2** 6,4	**-0,4** 6,0	**-1,1** 6,3
Avaliação Global	**1,1** 7,4	**1,0** 6,3	**0,8** 6,5	**1,1** 6,6	**0,9** 6,0	**0,3** 6,7	**1,0** 6,7	**0,4** 6,6

Tabela 12 – Satisfação do Cliente CP / REFER 2012

LEGENDA:

Ex: Avaliação Global	**1,1** 7,4	**Nova escala (-3 a +3)** Escala antiga (0 a 10)

Analisando o gráfico de GAP, comprova-se que as Linhas de Sintra/Azambuja e de Cascais são aquelas com um nível de satisfação inferior à média global. Cascais demonstra ser menos exigente que Sintra/ Azambuja. Os Urbanos do Porto e globalmente o Longo Curso têm clientes "Exigentes" mas "Satisfeitos".

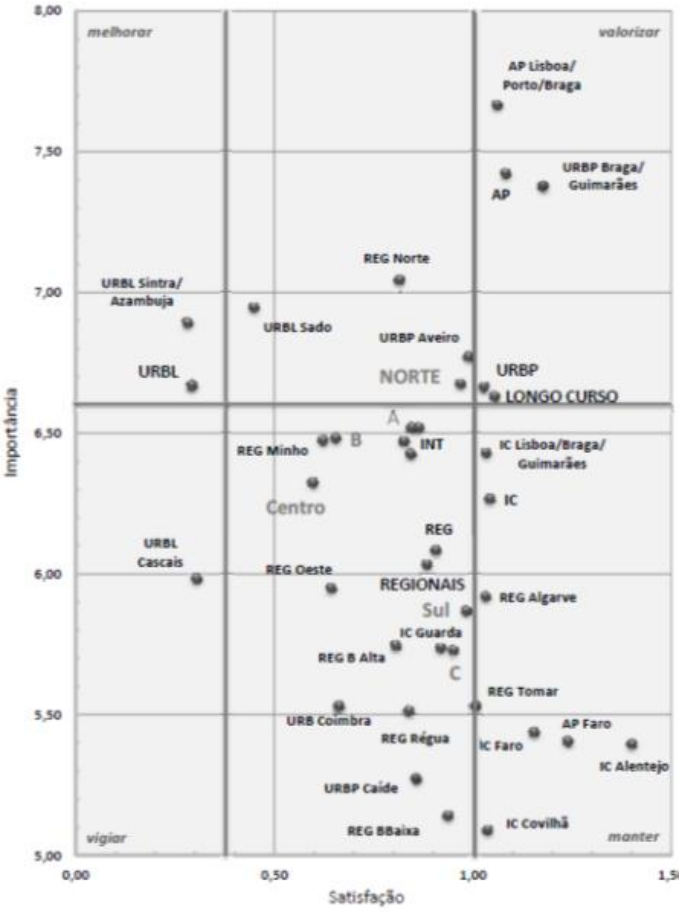

Gráfico 6 - Índice de satisfação vs importância do serviço

Uma análise mais fina e segmentada dos resultados obtidos neste estudo foi realizada para 4 clusters de mercado, dois de carácter demográfico e dois por motivação de viagem que são fundamentais no desenvolvimento de produto e na estratégia de comunicação da empresa:

- Jovens (< 24 anos)
- Seniores (> 65 anos)
- Deslocações por motivação de viagem associadas ao trabalho. Neste segmento foi ainda trabalhado um subgrupo que denominámos por Corporate que agrega a informação relativa às deslocações por motivo trabalho nos serviços Alfa Pendular e Intercidades.
- Lazer.

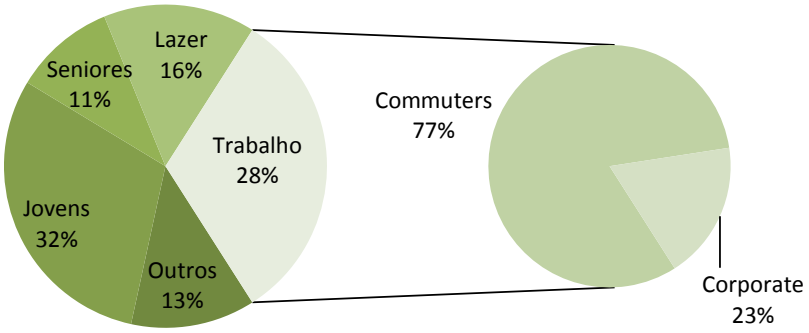

Gráfico 7 - Motivo da viagem por *cluster* de mercado

3.6 TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES, REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DAS NORMAS DA QUALIDADE DO SERVIÇO

3.6.1 – 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.

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.

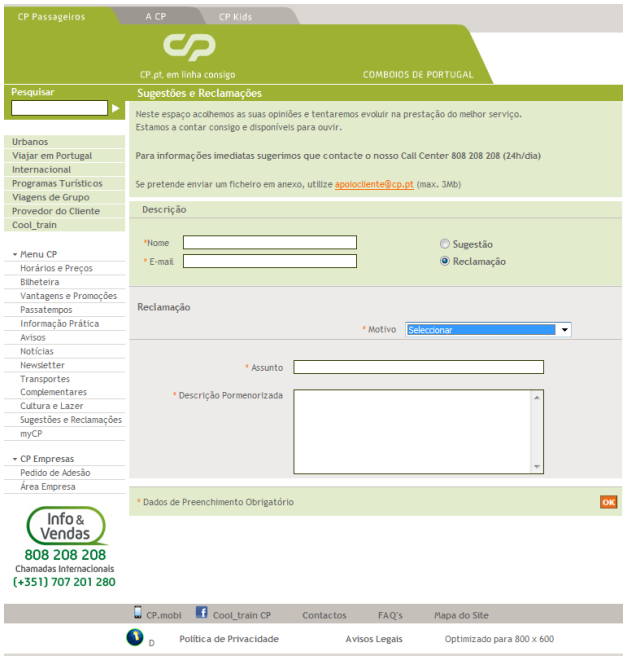

Ilustração 4: Formulário para apresentar reclamação disponível na internet

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.

O Sistema Integrado de Sugestões e Reclamações (SGSR) implementado na CP permite identificar os principais fatores de insatisfação dos clientes e estabelecer prioridades de atuação face aos mesmos.

O SGSR está organizado em 18 tipologias e 228 sub-tipologias, que agrupam as reclamações recebidas de acordo com o assunto a que se referem.

Resultados

No ano de 2013 deram entrada 27.744 comunicações do Cliente. Destas, 76,08% reportam-se a reclamações, 0,96% a sugestões e 22,73% a solicitações de informação. Os elogios representam 0,23% do total das comunicações. Do total das reclamações entradas na empresa no ano em análise (21.109), 65% (9.836) reportam-se às Unidades de serviço urbano - CP Lisboa (8253 – 39%) e CP Porto (1583 – 7%). A representatividade da CP Longo Curso/Regional é de 43% (9.086).

Distribuição das Comunicações dos Clientes por tipologia

TIPOLOGIA	2012	2013	Var % 2013/2012	Repartição 2013
RECLAMAÇÕES				
Ambiente	20	27	35,00%	0,10%
Atendimento / colaboradores	985	851	-13,60%	3,07%
Circulação	7.407	5.781	-21,95%	20,84%
Deveres dos clientes	43	281	543,49%	1,01%
Horários	417	347	-16,79%	1,25%
Informação	699	424	-39,34%	1,53%
Instalações	609	369	-39,41%	1,33%
Material circulante	495	917	85,25%	3,31%
Multas	722	767	6,23%	2,76%
Outros	150	154	2,67%	0,56%
Regulamentação/Tarifário	3.424	4.501	31,45%	16,22%
Seg. de pessoas e bens	281	315	12,10%	1,14%
Serviços complementares	190	304	60,00%	1,10%
Sistema de venda	7.292	6.071	-16,74%	21,88%
SUB TOTAL Reclamações	22.734	21.109	-7,15%	76,08%

ELOGIOS	52	65	25,00%	0,23%
SOLICITAÇÃO de INFORMAÇÕES	1.406	6.305	348,44%	22,73%
SUGESTÕES	270	265	-1,85%	0,96%
TOTAL	**24.462**	**27.744**	**13,42%**	

Tabela 13: Quantidade de reclamações dos clientes por tipologia

Na categoria "Reclamações" regista-se em termos homólogos um decréscimo de -7,2%, justificado sobretudo pela redução de reclamações devidas a problemas com a "Circulação" (-22,0%) e os "sistemas de venda" (-16,7%). No peso que as sub-tipologias detêm no cômputo geral das reclamações entradas, as que se associam aos "sistemas de venda" mantêm uma posição de relevo (21,9%), seguindo-se as questões relacionadas com "circulação" (20,8%), principalmente devido à insatisfação gerada pelas greves. A "regulamentação/tarifário" representa 16,2% das queixas oriundas dos reclamantes a que se seguem o "material circulante" o "atendimento/colaboradores".

Os "sistemas de venda" enquanto motivo cimeiro das reclamações recebidas denunciam uma fragilidade da relação do cliente com os meios automáticos de venda dos serviços da empresa que resulta sobretudo em pedidos de reembolsos devido ao mau funcionamento das máquinas de venda automáticas (MVAs). Este item é sobrevalorizado pela dimensão de queixas provenientes dos clientes dos serviços urbanos. Assiste-se ainda a esta realidade devido à introdução dos novos sistemas de distribuição de bilhética sem contacto (BSC) nos urbanos de Lisboa e Porto, que requer habituação sustentável da utilização prática destes sistemas até ao momento em que a interação do cliente com os meios seja apelativa e se torne cada vez mais consolidada.

As reclamações por motivos de perturbações na "circulação" continuam a denunciar a grande insatisfação manifestada pelos clientes no que toca às greves frequentes, aos atrasos constantes na circulação e à redução de alguns serviços. Dado que a adesão à greve é uma decisão individual de cada trabalhador, a empresa não pode gerir com fiabilidade a oferta de serviços em período de greve.

As questões associadas a "regulamentação e o tarifário", enquanto terceira causa geradora de reclamações, continuam a basear-se nas queixas que se prendem com os procedimentos comerciais e com a regulamentação tarifária. A integração dos sistemas de venda e novas soluções de bilhética, não têm sido percecionadas com facilidade e devem ser repensadas numa ótica de praticidade entendível pelos clientes.

As reclamações rececionadas apresentam a seguinte distribuição por canal de entrada:

Distribuição das comunicações por canal de entrada

Canais de Entrada	2012	2013	Repartição 2013	Var % 2013/2012
For. Sug. e Reclamações(1)	10.588	10.254	36,96%	-3,15%
Internet	7.299	12.881	46,43%	76,50%
Livro de Reclamações	5.317	4.030	14,53%	-24,21%
Cartas	651	505	1,82%	-22,43%
Outros	607	74	0,27%	-87,81%
TOTAL	**24.462**	**27.744**	**100,00%**	**13,42%**

(1) Incluídos os valores de RSF descontinuado em 2012 em FSR

Tabela 14: Distribuição das comunicações por canal de entrada

Comunicação ao cliente em dias - tempo médio de resposta

Comunicações	2012	2013	Var % 2013/2012
Entradas	**24.462**	**27.744**	**15,49%**
Tratadas	23.739	19.138	-19,38%
Pendentes	6.351	3.496	-44,95%
"Tratadas"/"Entradas"	0,99	0,69	-30,19%
Comunicação ao Cliente em dias (1)	**38**	**32**	**-15,70%**

(1) Valor médio para Reclamações de resposta "não imediata"

Tabela 15: Comunicação ao cliente em dias

Durante o ano de 2013 deram entrada e foram registadas 27.744 comunicações, encontrando-se na posição de "Pendentes" 3.496 no final do mês de dezembro de 2013.

Comunicações por milhão de Passageiros e Unidade de Negócio

Unidade de Negócio	2012		2013		Variação Com/Mil Pax % 2013/ 2012
	Pax Mil P	Com/Milhão Pax	Pax Mil P	Com/Milhão Pax	
CP LISBOA	88.307	91	73.176	114	25,69%
CP PORTO	21.092	205	19.060	189	-7,60%
CP LONGO CURSO E REGIONAL	16.743	440	14.990	619	40,58%
TOTAL	**126.142**	**159**	**107.226**	**259**	**62,69%**

Tabela 16: Reclamações e Sugestões por Milhão de Passageiros e Unidade de Negócio

Avaliando o indicador "nº de reclamações/por milhão de passageiros transportados" para os dados do ano de 2013 e para o homólogo de 2012 registamos um acréscimo da ordem dos 62,7%, embora este comportamento não seja uniforme por Unidade de Negócio conforme se ilustra no quadro acima.

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Indicador	Desempenho	Meta
Prazo médio de tratamento das reclamações nos comboios urbanos de **Lisboa**	**38 dias**	**30 dias**
Prazo médio de tratamento das reclamações nos comboios urbanos do **Porto**	**41 dias**	**30 dias**
Prazo médio de tratamento das reclamações nos comboios de **Longo Curso** e nos **Regionais**	**25 dias**	**30 dias**

Tabela 17 - Reclamações dos Clientes

3.6.2 – 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 Contact Center (**707 210 220**) 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 serem 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.

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Indicador	Desempenho	Meta
Prazo médio de tratamento das reclamações nos comboios urbanos de **Lisboa**	**38 dias**	**30 dias**
Prazo médio de tratamento das reclamações nos comboios urbanos do **Porto**	**41 dias**	**30 dias**
Prazo médio de tratamento das reclamações nos comboios de **Longo Curso** e nos **Regionais**	**25 dias**	**30 dias**

Tabela 18 - Reembolsos e indemnizações

3.7 – 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 (**707 210 746**). 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.

Ilustração 5- Rampa acesso ao comboio

Mod - 80.007

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.

Realizada uma sensibilização com um texto do Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais às áreas de tração/ revisão, relevando a importância da informação áudio ou da existência de avaria para os clientes invisuais.

Colocação nas home pages das Associações dos CNE link ao Site CP.

Colocação de sinalética de atendimento prioritário em todas as bilheteiras da CP.

Em curso, projeto de implementação na CP Lisboa, de sinalização que indique o local nas plataformas das estações onde param as carruagens equipadas com rampas de embarque e sinalização nas plataformas das estações dos locais de embarque das cadeiras de rodas ("placas "Ponto de Encontro").

Uniformização de sinalética no material circulante. Projeto inserido nas revisões regulares de material (Direção de Engenharia).

Introdução no Plano de Formação de formação mandatória na área do atendimento, incluindo um módulo específico sobre necessidades dos CNE.

Constituição de um grupo de trabalho (GT) para a clarificação/reformulação dos produtos CP para Clientes com 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.

Ilustração 6 – Rampa acesso ao comboio

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.

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Indicador	Desempenho	Meta
% automotoras elétricas preparadas para acesso (embarque e desembarque) das cadeiras de transporte de passageiros com mobilidade reduzida	**85,7 %**	Não definido
% carruagens preparadas para acesso (embarque e desembarque) das cadeiras de transporte de passageiros com mobilidade reduzida	**0 %**	Não definido

Tabela 19 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida

COMBOIOS DE PORTUGAL

Gabinete de Auditoria Interna,
Qualidade e Ambiente

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP

4 - MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CP

4 – MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CP

A CP iniciou em 2000, por fases, a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para manter e melhorar a qualidade do serviço.

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

No âmbito do SGQ também estão previstas as seguintes metodologias de monitorização:

- **Diariamente**
  - Atendimento: A Direção de Marketing e Publicidade (DMP) acompanha diariamente os SLA's (Service Level Agreement) contratualizados com a empresa especializada responsável pelo Contact Center.
  - Pontualidade dos comboios: A DGP/Unidades e a Direção de Segurança e Coordenação (DSC) monitorizam a pontualidade e a regularidade dos comboios. A DSC publica diariamente na intranet CP relatórios de desempenho da exploração registadas no dia anterior;
  - Higiene e limpeza do material circulante e das estações (sob jurisdição CP): A Direção de Contratualização, Compras e Serviços Gerais (DCC) acompanha diariamente a execução das limpezas contratualizadas com empresas especializadas.
  - Reclamações: diariamente efetuamos o tratamento das reclamações chegadas via internet, Livro de Reclamações, ou pelos Correios.
  - Segurança da circulação dos comboios: A monitorização está a cargo da DGP/Unidades e da Direção de Segurança e Coordenação (DSC). A DSC publica diariamente na intranet CP um Relatório das Ocorrências registadas no dia anterior.
  - Segurança de pessoas e bens: A monitorização está a cargo Direção de Segurança e Coordenação (DSC).

- **Mensalmente**
  - Atendimento: A Direção de Marketing e Publicidade (DMP) analisa o Relatório mensal enviado pela empresa especializada responsável pelo Contact Center.
  - Pontualidade dos comboios: Elaborados Relatórios mensais respeitantes à pontualidade e à regularidade dos comboios. A DSC publica mensalmente na intranet CP um Relatório Mensal de Desempenho e Segurança.
  - Segurança da circulação dos comboios: A monitorização está a cargo da DGP/Unidades e da Direção de Segurança e Coordenação (DSC). A DSC publica mensalmente na intranet CP um Relatório Mensal de Desempenho e Segurança.
  - Segurança de pessoas e bens: Mensalmente a Direção de Segurança e Coordenação (DSC).elabora um Relatório.
- **Trimestralmente**
  - Reclamações: Elaborados Relatórios trimestrais onde se identificam, entre outros aspetos, as áreas sujeitas a mais reclamações, estabelecidos respetivos planos de ação e monitorização dos mesmos.
- **Anualmente**
  - No âmbito do Controlo de Atividade e da reunião de Revisão do SGI (Sistema de Gestão integrado da Qualidade e Ambiente), é avaliado, para além dos indicadores financeiros, etc., a qualidade do serviço e definidas as metas para o próximo ano, especialmente no caso da pontualidade e regularidade dos comboios.
  - Inquérito à satisfação dos clientes: São avaliados vários atributos do serviço de transporte ferroviário prestado aos clientes, incluindo aqueles que constam no Guia da ERA. Auditorias Cliente Mistério: são realizadas anualmente Auditorias Cliente Mistério nas estações e nos comboios e posterior elaboração do respetivo Relatório.
  - Atendimento: A Direção de Marketing e Publicidade (DMP) analisa o Relatório anual enviado pela empresa especializada responsável pelo Contact Center.
  - Pontualidade dos comboios: A DSC elabora e publica anualmente na intranet CP um Relatório.
  - Reclamações: A Direção de Marketing e Publicidade (DMP) elabora e publica na intranet CP um Relatório.
  - Segurança da circulação dos comboios: A DSC elabora e publica na intranet CP um Relatório.

- Segurança de pessoas e bens: A DSC elabora um Relatório e divulga pelas partes interessadas.

5 - LISTAGEM DAS NORMAS DA QUALIDADE DO SERVIÇO

IMPORTANTE: Uma norma da qualidade de serviço deve captar o ponto de vista do cliente principalmente nos atributos de serviço que mais o podem afetar. A norma é altamente dependente da satisfação do cliente com o item mensurado. Algumas organizações realizam inquéritos para avaliar a norma apropriada para cada item medido (por exemplo, a partir de quando os passageiros ficam insatisfeitos numa fila de espera?). No exemplo dado das filas de espera por vezes utilizam-se filmagens para determinar a partir de quando é que os passageiros ficam insatisfeitos. Também deve ser tomado em consideração que a norma pode variar com o tipo do cliente.

ATRIBUTO DO SERVIÇO	CPLX	CPPT	CPLC	CPRG
INFORMAÇÕES E BILHETES	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..) . Procedimento da Qualidade (….) . Regulamentação exploração comboios (…) . Contrato com fornecedor do serviço "Contact Center" . Relatório Desempenho da Qualidade (objetivo tempo médio venda de bilhetes)	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..) . Procedimento da Qualidade (….) . Regulamentação exploração comboios (…) . Contrato com fornecedor do serviço "Contact Center" . Relatório Desempenho da Qualidade (objetivo tempo médio venda de bilhetes)	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..) . Procedimento da Qualidade (….) . Regulamentação exploração comboios (…) . Contrato com fornecedor do serviço "Contact Center" . Relatório Desempenho da Qualidade (objetivo tempo médio venda de bilhetes)	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..) . Procedimento da Qualidade (….) . Regulamentação exploração comboios (…) . Contrato com fornecedor do serviço "ContactCenter" . Relatório Desempenho da Qualidade (objetivo tempo médio venda de bilhetes)
PONTUALIDADE DOS SERVIÇOS E PRINCÍPIOS GERAIS EM CASO DE PERTURBAÇÃO DOS SERVIÇOS	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..) . Procedimento da Qualidade (….) :Regulamentação exploração comboios (…) . PAO – Plano de Atividades e Orçamento (objetivos pontualidade)	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..) . Procedimento da Qualidade (….) :Regulamentação exploração comboios (…) . PAO – Plano de Atividades e Orçamento (objetivos pontualidade)	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..) . Procedimento da Qualidade (….) :Regulamentação exploração comboios (…) . PAO – Plano de Atividades e Orçamento (objetivos pontualidade)	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..) . Procedimento da Qualidade (….) :Regulamentação exploração comboios (…) . PAO – Plano de Atividades e Orçamento (objetivos pontualidade)
CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..)	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..)	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..)	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..)

Mod - 80.007

ATRIBUTO DO SERVIÇO	CPLX	CPPT	CPLC	CPRG
HIGIENE E LIMPEZA DO MATERIAL CIRCULANTE E DAS INSTALAÇÕES DAS ESTAÇÕES: **1. LIMPEZA DO MATERIAL CIRCULANTE / ESTAÇÕES;** **2. QUALIDADE DO AR NAS CARRUAGENS.**	1. Contrato com fornecedor externo 2. Ficha UIC 533 e Planos de Manutenção DEG.	1. Contrato com fornecedor externo 2. Ficha UIC 533 e Planos de Manutenção DEG.	1. Contrato com fornecedor externo 2. Ficha UIC 533 e Planos de Manutenção DEG.	1. Contrato com fornecedor externo 2. Ficha UIC 533 e Planos de Manutenção DEG.
INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	. PAO – Plano de Atividades e Orçamento (identificação das metas)	. PAO – Plano de Atividades e Orçamento (identificação das metas)	. PAO – Plano de Atividades e Orçamento (identificação das metas)	. PAO – Plano de Atividades e Orçamento (identificação das metas)
TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES, ANULAÇÃO, REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DAS NORMAS DA QUALIDADE DO SERVIÇO	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..) . Procedimento da Qualidade (….) . Contrato com fornecedor do serviço "Contact Center" . Relatório Desempenho da Qualidade (objetivo tempo médio de resposta conclusiva ao cliente)	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..) . Procedimento da Qualidade (….) . Contrato com fornecedor do serviço "Contact Center" . Relatório Desempenho da Qualidade (objetivo tempo médio de resposta conclusiva ao cliente)	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..) . Procedimento da Qualidade (….) . Contrato com fornecedor do serviço "Contact Center" . Relatório Desempenho da Qualidade (objetivo tempo médio de resposta conclusiva ao cliente)	. Condições Gerais de Transporte . Instruções comerciais (…..) . Procedimento da Qualidade (….) . Contrato com fornecedor do serviço "Contact Center" . Relatório Desempenho da Qualidade (objetivo tempo médio de resposta conclusiva ao cliente)
ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA E ÀS PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA	. Manual de Procedimentos – Serviço Integrado de Mobilidade (Julho 2014) . Tarifa 2 por 1 . Outros descontos	Manual de Procedimentos – Serviço Integrado de Mobilidade (Julho 2014) . Tarifa 2 por 1 . Outros descontos	Manual de Procedimentos – Serviço Integrado de Mobilidade (Julho 2014) . Tarifa 2 por 1 . Outros descontos	Manual de Procedimentos – Serviço Integrado de Mobilidade (Julho 2014) . Tarifa 2 por 1 . Outros descontos

Tabela 20 – Normas da qualidade do serviço

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 - Oferta CP 2013, dia de semana 10
Gráfico 2 - Oferta CP 2013, fim-de-semana 10
Gráfico 3 – Perfil dos clientes CP em termos de género 22
Gráfico 4 - Perfil dos clientes CP em termos etários 22
Gráfico 5 – Motivo da viagem 22
Gráfico 6 - Índice de satisfação vs importância do serviço 25
Gráfico 7 - Motivo da viagem por *cluster* de mercado 26

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Oferta CP 2013, dia de semana 10
Gráfico 2 - Oferta CP 2013, fim-de-semana 10
Gráfico 3 – Perfil dos clientes CP em termos de género 22
Gráfico 4 - Perfil dos clientes CP em termos etários 22
Gráfico 5 – Motivo da viagem 22
Gráfico 6 - Índice de satisfação vs importância do serviço 25
Gráfico 7 - Motivo da viagem por *cluster* de mercado 26

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Extensão da rede ferroviária explorada pela CP 10
Tabela 2 - SLA's do contact center (1/1/2013 a 24/11/2013) 14
Tabela 3: SLA's do contact center - Linha de atendimento 15
Tabela 4: SLA's do contact center - Pedidos de informação por escrito via formulário 15
Tabela 5: SLA's do contact center - Pedidos de informação via chat 15
Tabela 6 - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras 16
Tabela 7 - Disponibilidade das máquinas de venda automática 17
Tabela 8 - Pontualidade dos comboios 18
Tabela 9 - Descrição do indicador "pontualidade" 19
Tabela 10- Regularidade dos comboios em 2013 20
Tabela 11 - Limpeza dos comboios e das instalações 21
Tabela 12 – Satisfação do Cliente CP / REFER 2012 24
Tabela 13: Quantidade de reclamações dos clientes por tipologia 28
Tabela 14: Distribuição das comunicações por canal de entrada 29
Tabela 15: Comunicação ao cliente em dias 29
Tabela 16: Reclamações e Sugestões por Milhão de Passageiros e Unidade de Negócio 30
Tabela 17 - Reclamações dos Clientes 30
Tabela 18 - Reembolsos e indemnizações 31
Tabela 19 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida 34
Tabela 20 – Normas da qualidade do serviço 40

Publicação:
CP – Comboios de Portugal, E.P.E
Gabinete de Auditoria Interna, Qualidade e Ambiente
Qualidade
Calçada do Duque, nº 20
1249-109 Lisboa.
Telefone 211 023 568. Site www.cp.pt. Contact Center 707 210 220

Este conteúdo respeita as normas do novo Acordo Ortográfico

Diretor: António Martins da Silva. **Coordenação Geral e Redatorial e Revisão**: Ricardo Drummond Borges**. Colaboraram**: Ana Sofia Carvalho (DGP), Helena Barreto (DMP), Nelson Pinto (DCC), Teresa Borges de Sousa (DSC), Zita Carvalho (DMP).