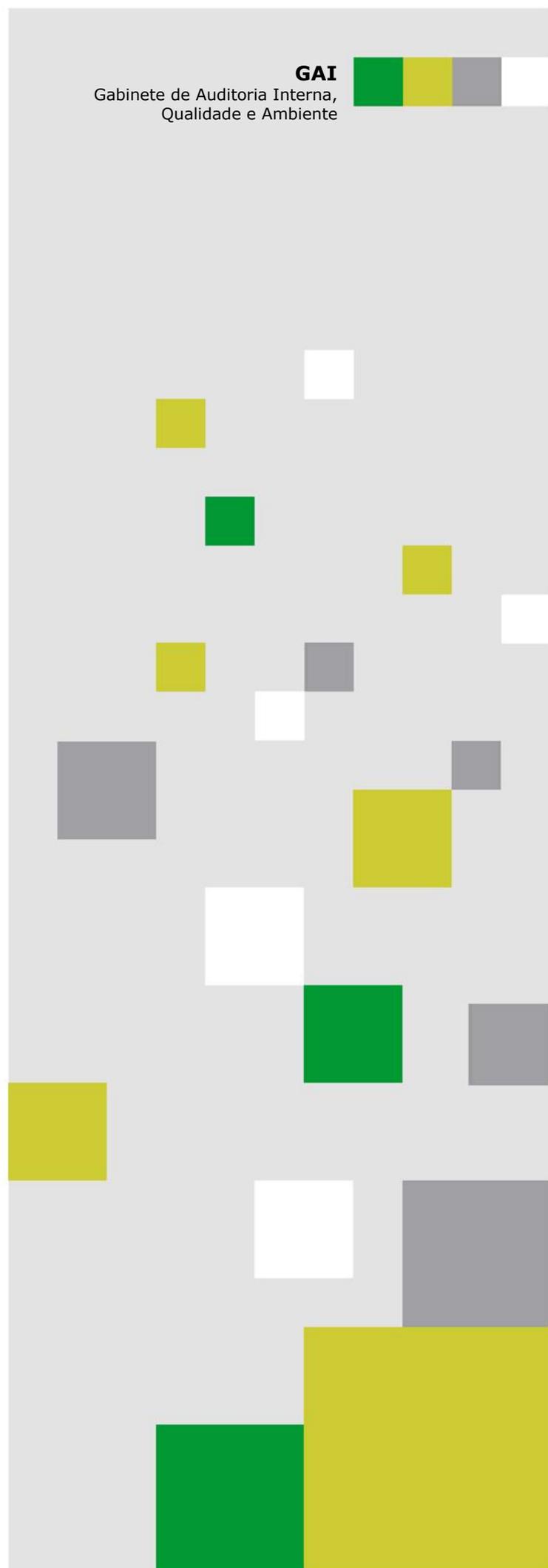




COMBOIOS DE PORTUGAL

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP E SATISFAÇÃO DO CLIENTE - 2014

GAI
Gabinete de Auditoria Interna,
Qualidade e Ambiente





ÍNDICE

ÍNDICE	2
1 – introdução	4
2 – sobre a cp	6
3 – desempenho da qualidade do serviço da cp	10
3.1 – informações e bilhetes.....	11
3.2 – pontualidade dos serviços e princípios gerais em caso de perturbação dos serviços	13
3.3 – cancelamento de serviços	16
3.4 – higiene e limpeza do material circulante (qualidade do ar nas carruagens, asseio das instalações sanitárias, etc.)	18
3.5 – inquérito à satisfação dos clientes.....	18
3.6 tratamento das reclamações dos clientes, reembolsos e indemnizações por incumprimento das normas da qualidade do serviço	24
3.6.1 – tratamento das reclamações dos clientes	24
3.6.2 – reembolsos e indemnizações por incumprimento das normas da qualidade do serviço.....	28
3.7 – assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida	28
anexo	32
índice de ilustrações	33
índice de gráficos	33
índice de tabelas	33



COMBOIOS DE PORTUGAL

GAI
Qualidade



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 2014 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".

Ainda de acordo com o referido artº 28 registre-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.**



Ilustração 1 - Cliente



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.



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 IP - Infraestruturas de Portugal, S.A. - entidade responsável, entre outras, pela gestão da infraestrutura ferroviária e com o IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes - entidade responsável, entre outras, pela regulação, promoção e defesa da concorrência no setor da mobilidade e no âmbito dos transportes terrestres.

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, 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 2.718 trabalhadores e mais de 110 milhões de passageiros transportados por ano, a CP é a maior empresa de transportes terrestres a operar em Portugal.

A extensão da rede ferroviária explorada pela CP evoluiu do seguinte modo.

Extensão da Rede Ferroviária Explorada	Jan-2012	Dez-2012	Dez-2013	Dez-2014
	2178	2067	2067	2067

Tabela 1 - Extensão da rede ferroviária explorada pela CP

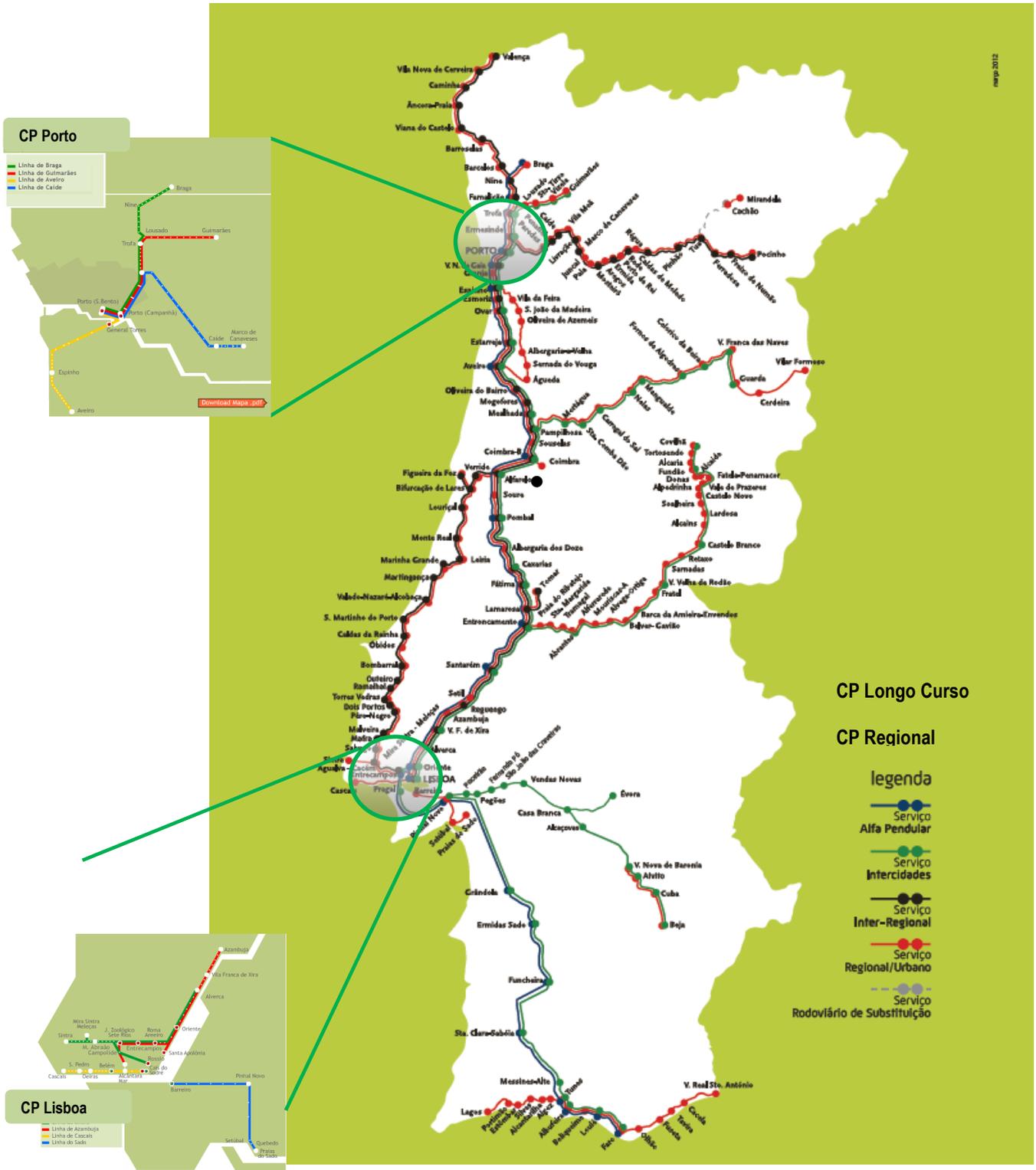


Ilustração 2 - Rede Explorada pela CP



Rede explorada pela CP (serviço internacional):

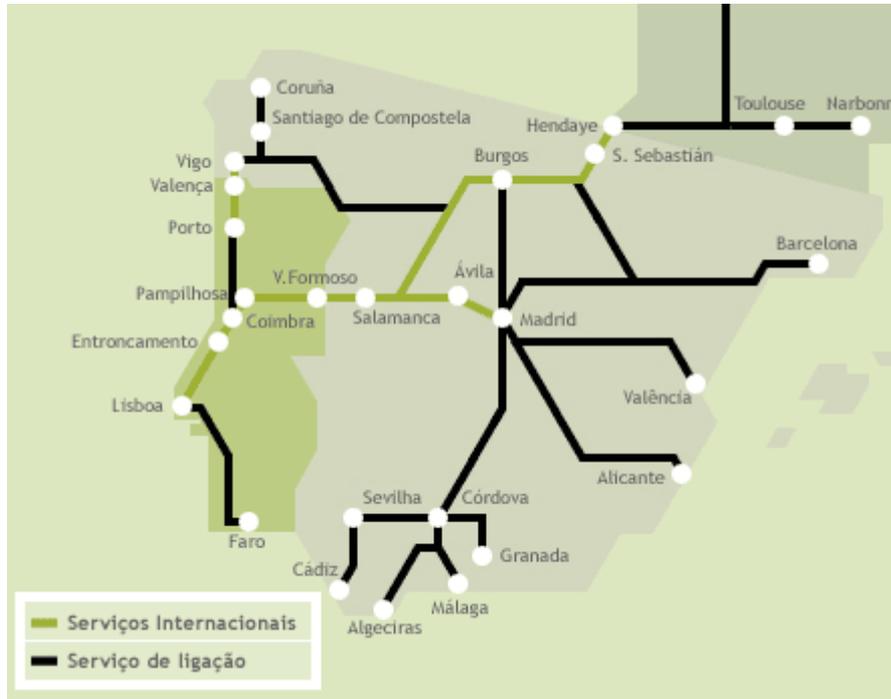


Ilustração 3 - Rede Explorada pela CP (Ser. Internacional)



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	Desempenho	Meta
Chamadas atendidas/chamadas recebidas.	85,6%	>90%
Chamadas atendidas até 30"/ chamadas atendidas.	69,8%	>90%
Tempo médio de espera (mm:ss)	00:33	<30"
Nº reclamações call center/chamadas atendidas	0,018%	<0,03%

Tabela 2 - SLA's do contact center



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 IP, no seguimento da publicação e conforme estipulado no Regulamento 630/2011 de 12 de Dezembro.

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 e económica 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	597	2'18"	Não definido
Urbanos de Lisboa	561	1'97"	Não definido
Urbanos do Porto	272	1'68"	Não definido

Tabela 3 - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras

Disponibilidade das nossas máquinas de venda automática:

Serviços	Desempenho	Meta
Longo Curso	98%	Não definido

Tabela 4 - Disponibilidade das máquinas de venda automática

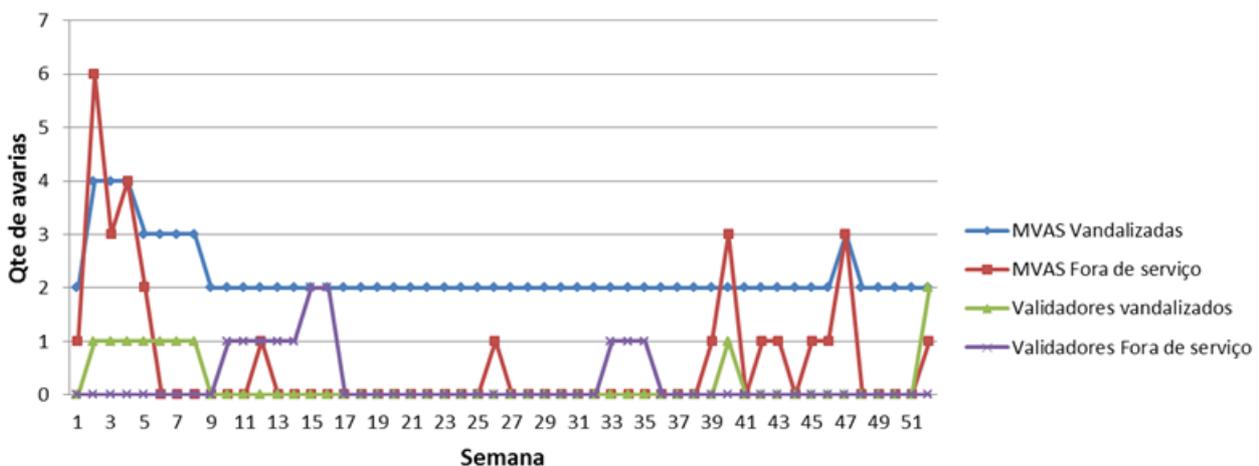


Gráfico 1 - Evolução de MVA (Máq. Venda Autom.) e VAL (validadores) fora-de-serviço / vandalizados

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

Durante o ano de 2014 verificou-se um aumento da pontualidade dos comboios que circulam nas Linhas do Norte, Douro, Vouga e comboios suburbanos do Porto, e uma diminuição nos comboios que circulam nas Linhas da Beira Alta, Minho e comboios suburbanos de Lisboa. Realça-se também o aumento generalizado do índice de regularidade devido à diminuição do conflito laboral na CP.



Principais acontecimentos:

- As limitações de velocidade implementadas nas Linhas do Norte e, com maior relevância, na Beira Alta, condicionaram durante o ano de 2014 o desempenho dos tráfegos Alfa, IC Campanhã, IC Guimarães, IC Braga, Sud-Express, IC Beira Alta, IR e Regionais Norte e Beira Alta, Urbanos Aveiro e Coimbra.
- Os descarrilamentos de comboios de mercadorias nos dias 15 e 28 de maio e 02 de julho 2014 na Linha da B. Alta com conseqüente estabelecimento de limitações de velocidade, provocaram um agravamento do desempenho dos serviços que circulam nesta linha, tendo-se registado nos meses de setembro e novembro os valores mais reduzidos de pontualidade dos últimos 10 anos.
- As greves declaradas pelas várias organizações sindicais ao longo do ano, quer na CP quer na IP, com particular incidência nos meses de janeiro (dia 1), março (dia 13), abril (dia 8), novembro (dia 24) e dezembro (dias 18 e 25), também provocaram fortes perturbações na circulação em todos os eixos, sendo responsáveis por inúmeros atrasos e a supressão de 3.269 comboios.
- Os meses de janeiro, fevereiro e novembro foram igualmente marcados por várias ocorrências na circulação motivadas por condições climatéricas adversas, que afetaram sobretudo os serviços das linhas do Douro, Minho, Oeste e Norte.

Desempenho

A média da pontualidade dos nossos serviços registada durante o decorrer de 2014 foi de:

Serviços	IP (<60min)	IQS (60 a 119 min.)	IQS (≥ 120 min.)
Alfa Pendular (global)	99,5%	0,4%	0,1%
IC (global)	99,0%	0,8%	0,1%
IR (global)	99,7%	0,3%	0,0%
R (global)	99,7%	0,3%	0,0%
Urbanos Lisboa	100,0%	0,0%	0,0%
Urbanos Porto	100,0%	0,0%	0,0%

Ou visto de uma outra perspetiva:

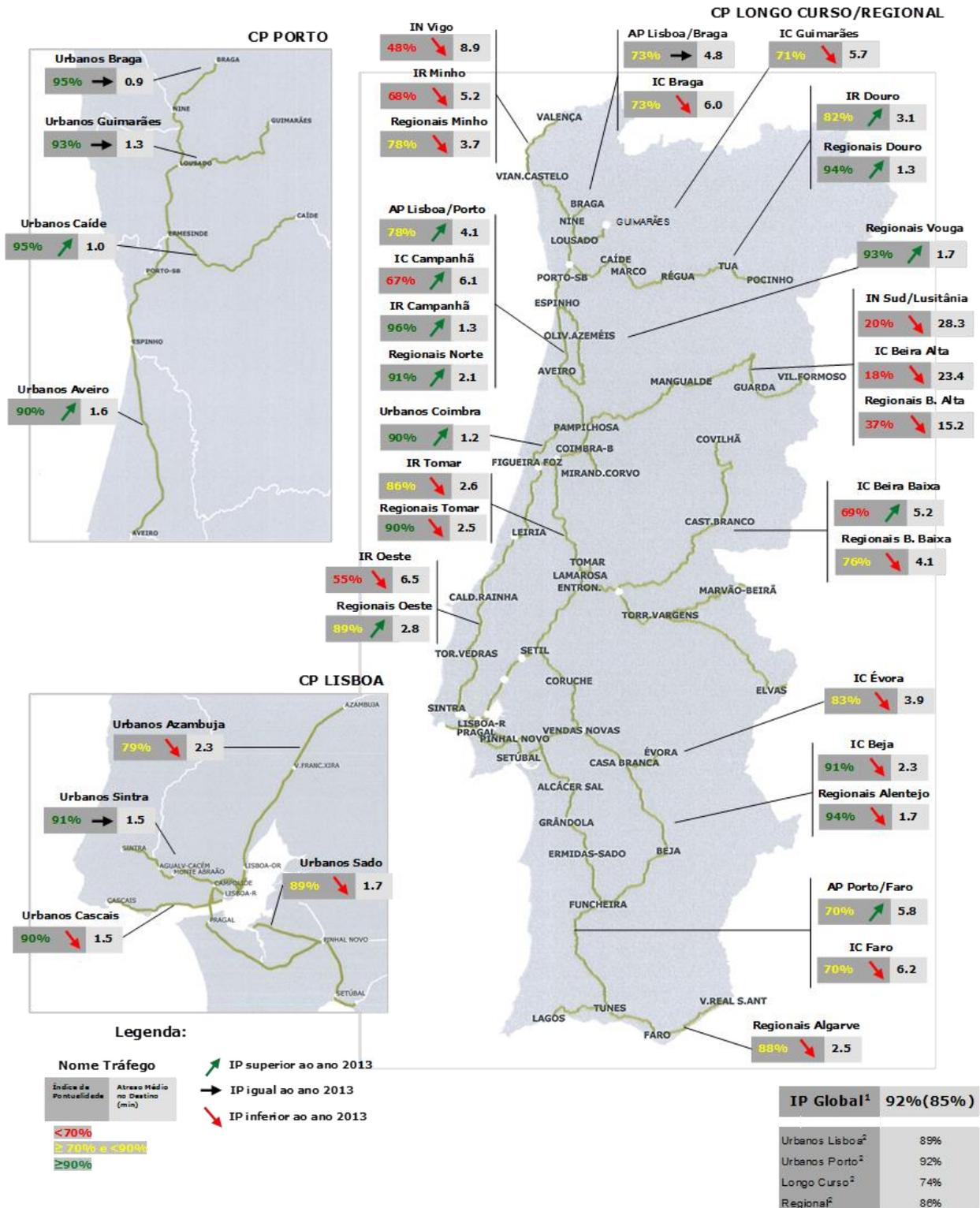


Ilustração 4 - Pontualidade dos comboios

¹ IP 5 minutos (IP 3 minutos)

² Nos comboios Longo Curso e Regionais considerou-se o IP a 5 minutos e nos urbanos IP a 3 minutos.

Fonte: Dados disponibilizados no Data Warehouse no dia 09.01.2015 (comboios programados)



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.



Desempenho

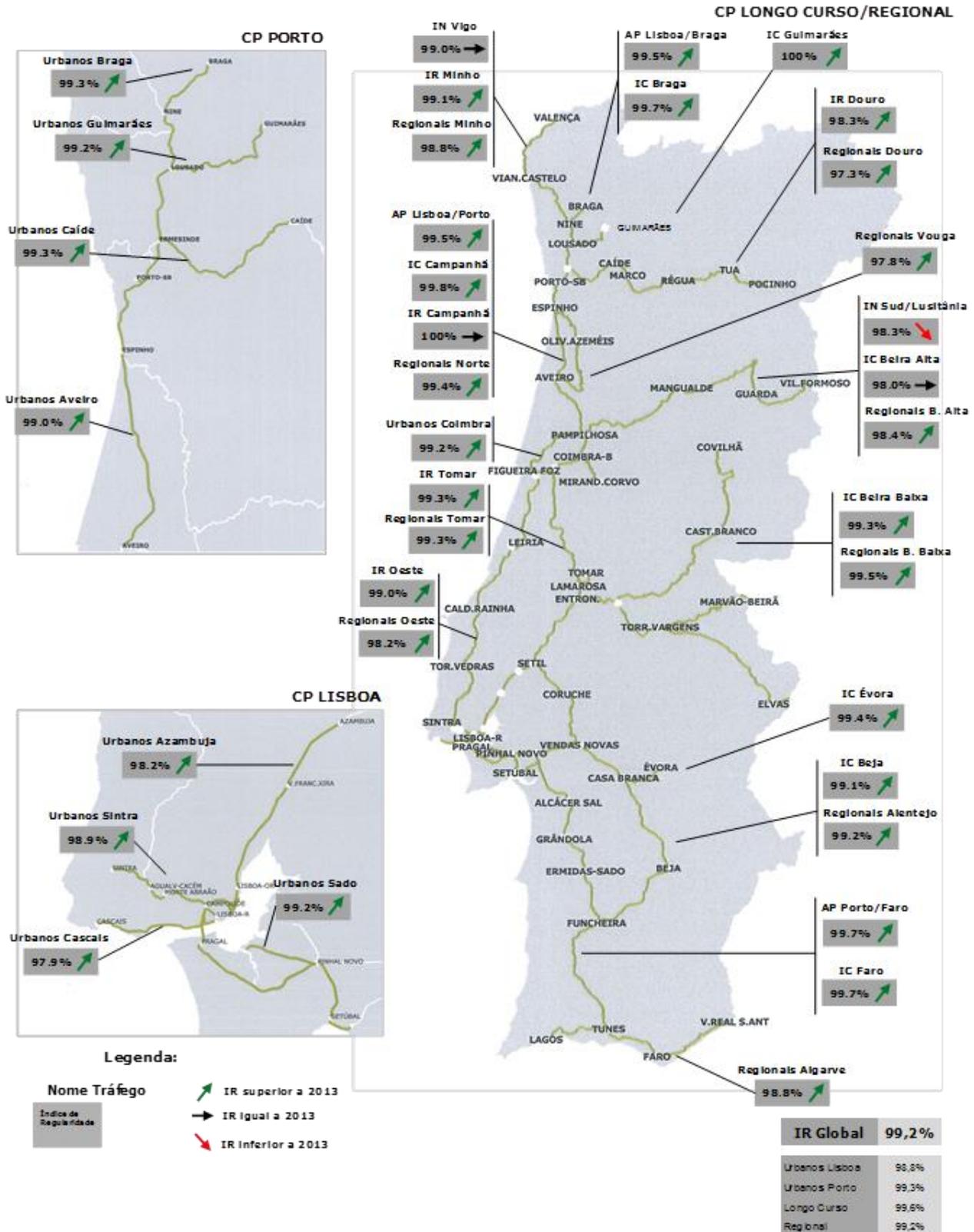


Ilustração 5 - Regularidade dos Comboios



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 IP,S.A..

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Em 2014, realizaram-se **7.779** 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	6.452	
Média anual da avaliação conforme ao estado da limpeza dos comboios	82,9%	=> 75%

Tabela 5 - Limpeza dos comboios e das instalações

3.5 – INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

De dois em dois anos efetuamos um inquérito aos passageiros da CPLC (longo curso), CPLX (urbanos de Lisboa) e CPPT (urbanos do Porto) para avaliar o seu nível de satisfação relativamente a vários aspetos da sua viagem.

A amostra procura cobrir todas as categorias dos comboios, dias da semana e períodos do dia de forma a assegurar que os resultados são os mais representativos possíveis.

Os dados deste inquérito são cuidadosamente tratados para nos dar uma boa imagem do que os passageiros pensam dos serviços fornecidos pela CP, em áreas como, intermodalidade, segurança da circulação dos comboios e proteção das pessoas, disponibilidade e tempo de percurso, atendimento, conforto e limpeza. Para além destes atributos de serviço também são avaliados a sensibilidade ao preço, a perceção do binómio preço/qualidade e os níveis de fidelização à CP.



Este estudo é constituído por cerca de 7.400 entrevistas, cuja amostra foi estratificada de acordo com a procura de transporte por tipologia de serviço/linha e estação de embarque, os resultados apresentam uma margem de erro da ordem dos 3%, para um intervalo de confiança de 95%.

Os trabalhos de campo decorreram durante o mês de junho, tendo sido reforçada recolha de informação no Lusitânia Comboio Hotel durante o mês de julho.

Este estudo tem por objetivo medir o índice de satisfação dos Clientes com os serviços prestados pela CP/IP, tendo em conta as suas expectativas. Para o efeito procede-se ao cálculo do Grau de Importância atribuída às diferentes componentes de serviço utilizando a seguinte escala: IRRELEVANTE/IR (0), NÃO IMPORTANTE/NI (1), IMPORTANTE/IP (5) e FUNDAMENTAL/FU (10). Para a avaliação do serviço é utilizada uma escala com 5 níveis: NADA SATISFEITO/NS (-3), POUCO SATISFEITO/PS (-1), NEUTRO/N (0), SATISFEITO/S (+1) e MUITO SATISFEITO (+3).

Constatamos que não se verificam alterações significativas na estrutura sociodemográfica dos nossos Clientes nem nos seus hábitos de compra e consumo do transporte ferroviário, face ao estudo de 2012.

Há contudo uma redução da importância média atribuída às diferentes componentes do serviço ferroviário que é transversal a todos os serviços, com menor impacto nos urbanos de Lisboa, conforme se ilustra no gráfico abaixo:

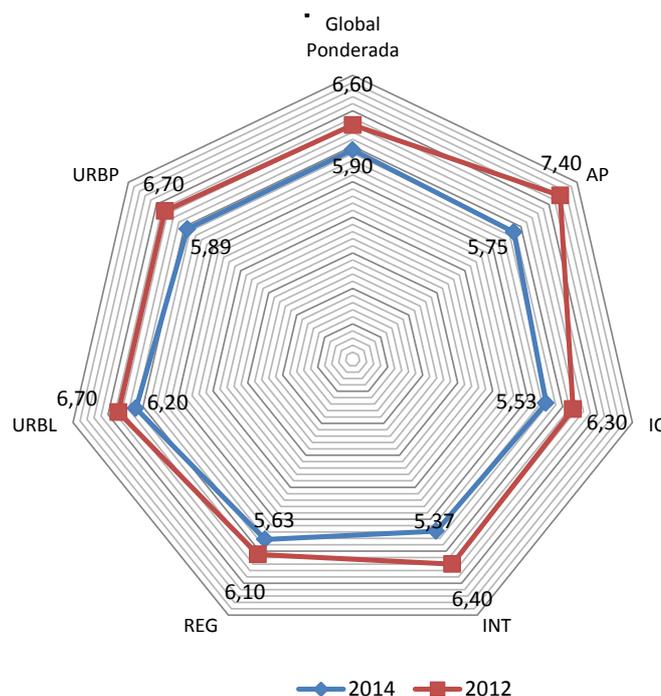


Gráfico 2 - Índice de Importância (ponderada) por tipologia de serviço 2012-2014



Globalmente, são o Preço e os Descontos as preocupações principais dos clientes, tendo a Segurança sido relegada para terceiro lugar a par com o Serviço e o Conforto. Os Descontos ganharam uma importância que não tinham em 2012. Existem contudo algumas variações por serviço:

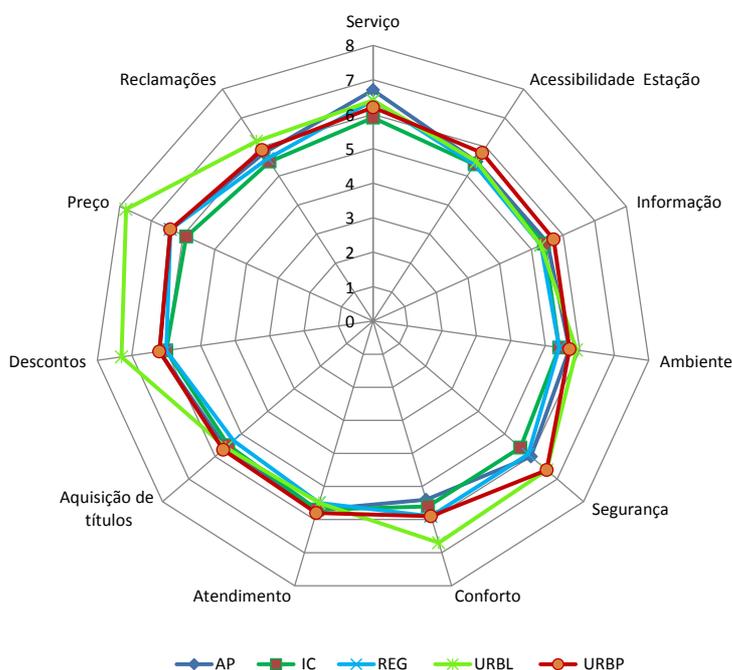


Gráfico 3 - Índice de importância por atributo e tipologia de serviço 2014

Assim, podemos destacar por serviço os seguintes fatores:

AP – Serviço (6,7) e Preço (6,4);

IC - Serviço e Preço, ambos com 5,9;

Internacional - Preço (6,4) e Segurança (6,0);

Regional - Serviço e Preço, ambos com 6,4;

Urbanos de Lisboa - Preço (7,8) e Descontos (7,3);

Urbanos do Porto – Segurança (6,6) e Preço (6,4).



Em termos da satisfação de Clientes registou-se um comportamento inverso, tendo havido uma melhoria generalizada na percepção do serviço prestado. Assim face a 2012, o índice global de satisfação passou de 0,40 para 0,81.

Numa análise mais detalhada verificamos que são os Clientes dos urbanos de Lisboa, do serviço Alfa Pendular e do serviço Internacional, os que mais contribuíram para a melhoria da qualidade percebida do serviço CP.

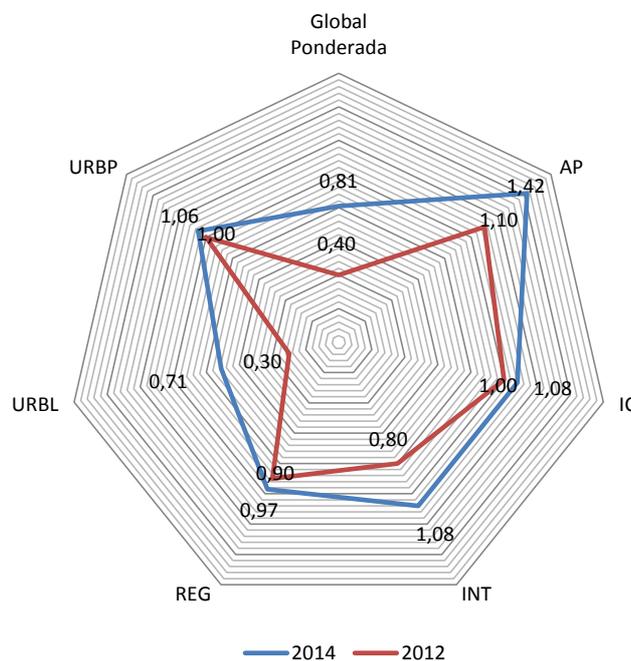


Gráfico 4 - Índice de Satisfação (ponderada) por tipologia de serviço 2012-2014

Na análise por componente por serviço constatamos que os processos de reclamações é o pior avaliado, principalmente pelo Clientes do serviço Internacional, mas como já vimos anteriormente este fator para além de só ser avaliado por um número reduzido de Clientes é pouco relevante na percepção global do serviço prestado.

Há contudo outros fatores com uma relevância muito elevada na decisão de compra dos Clientes do qual se destaca o preço que surge muito mal avaliado, particularmente nos urbanos de Lisboa. A qualidade do serviço (oferta, frequência e pontualidade) sendo o serviço AP a exceção, e a informação disponibilizada que poderá estar associada à falta de presença humana nas estações.

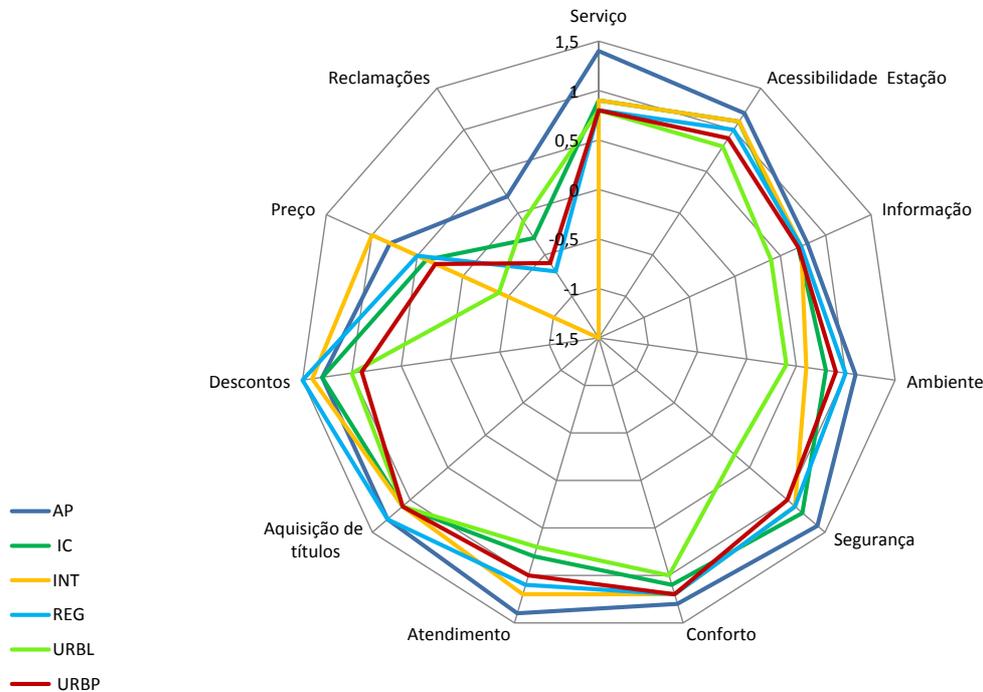


Gráfico 5 - Índice de Satisfação por atributo e tipologia de serviço 2014

Em síntese se tivermos em conta que os parâmetros de exigência dos Clientes desceram na sua generalidade e em simultâneo houve um acréscimo na satisfação dos serviços prestados, verificamos que há uma redução no gap entre a qualidade de serviço desejada e a qualidade de serviço percebida.

Este fenómeno tem ainda impacto nos níveis de fidelização, o potencial de fidelização aumentou cerca de 10% face a 2012. Há contudo que ter em atenção que fatores como o preço, segurança e frequência/horários são componentes do serviço em termos de expectativas futuras vir a utilizar mais ou a abandonar os serviços prestados pela empresa.



Resultados do **Eurobarómetro 2014** para a questão "Quais dos seguintes fatores são os problemas mais sérios para o transporte ferroviário?".

QA9 Which of the following do you think are the most serious problems affecting rail transport in (OUR COUNTRY)?
(MAX. 3 ANSWERS)

	Ticket prices	Lack of reliable and punctual service	Missing railway links (between cities or across borders)	Rail maintenance	Quality of services and facilities on board	Lack of high-speed lines	Lack of railway stations	Security	Accessibility	Noise pollution
EU26	46%	33%	21%	21%	16%	15%	13%	10%	10%	4%
BE	36%	56%	18%	9%	13%	7%	19%	13%	12%	4%
BG	14%	20%	18%	36%	23%	24%	13%	32%	7%	3%
CZ	41%	26%	26%	24%	34%	19%	10%	7%	17%	5%
DK	61%	49%	16%	12%	16%	17%	10%	3%	6%	4%
DE	56%	54%	26%	19%	22%	7%	12%	5%	7%	5%
EE	12%	4%	22%	6%	8%	10%	14%	3%	7%	3%
IE	49%	12%	16%	8%	10%	13%	24%	7%	18%	3%
EL	28%	16%	32%	27%	18%	36%	22%	7%	14%	3%
ES	47%	12%	16%	13%	5%	12%	12%	6%	9%	3%
FR	58%	36%	22%	22%	6%	13%	12%	13%	11%	4%
HR	23%	21%	25%	46%	22%	30%	17%	22%	6%	4%
IT	38%	49%	21%	17%	29%	20%	12%	18%	11%	4%
LV	24%	5%	18%	14%	14%	30%	13%	4%	18%	7%
LT	19%	3%	22%	6%	5%	19%	15%	6%	16%	11%
LU	14%	19%	23%	4%	6%	18%	15%	10%	14%	2%
HU	35%	26%	19%	33%	27%	19%	15%	9%	13%	5%
NL	55%	41%	19%	33%	17%	8%	6%	6%	15%	4%
AT	45%	26%	30%	12%	16%	14%	19%	8%	11%	15%
PL	32%	24%	31%	20%	9%	23%	15%	11%	8%	5%
PT	28%	17%	25%	9%	12%	12%	23%	10%	19%	3%
RO	34%	18%	15%	38%	22%	28%	13%	14%	5%	3%
SI	12%	9%	30%	44%	20%	37%	12%	5%	19%	6%
SK	25%	17%	36%	22%	24%	25%	14%	8%	14%	5%
FI	41%	16%	27%	29%	5%	15%	27%	5%	2%	3%
SE	39%	64%	19%	66%	6%	15%	5%	6%	14%	1%
UK	57%	23%	10%	17%	13%	7%	8%	5%	6%	3%

Highest percentage per country					Lowest percentage per country				
Highest percentage per item					Lowest percentage per item				

Tabela 6 - Resultados do Eurobarómetro 2014 (EU26)



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.

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 2014 entraram na empresa 24.877 comunicações dos Clientes, 68,85% reportam-se a reclamações, 29,80% a pedidos de informação, 1,03% a sugestões e 0,31% a elogios.

Comparando com o período homólogo, verifica-se um decréscimo de -19,17% relativamente ao número de reclamações, facto que poderá ficar a dever ao “gap” entre a entrada da reclamação e o seu registo no SGRS.

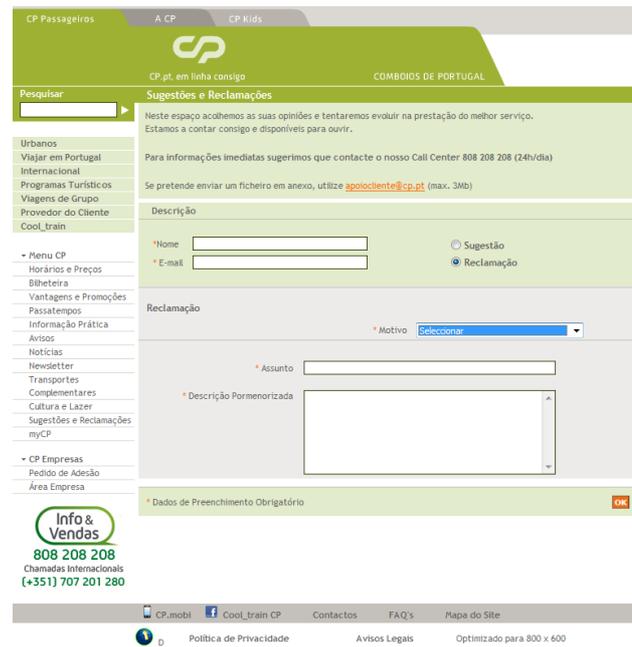


Ilustração 6 - Formulário para apresentar reclamação (disponível na internet)



Contrariamente registam-se aumentos de 15,02% do número de pedidos de informação, situação que vem sucessivamente a ocorrer de forma consolidada, no último ano estes pedidos foram tratados pelo prestador de serviços de Contact Center.

TIPOLOGIA	Ano 2013	Ano 2014	Var(%) 2014/ 2013	Repartição 2014
RECLAMAÇÕES				
Ambiente	24	16	-33,33%	0,06%
Atendimento / colaboradores	851	791	-7,05%	3,18%
Circulação	5.808	4.094	-29,51%	16,48%
Deveres dos clientes	279	101	-63,80%	0,41%
Horários	342	207	-39,47%	0,83%
Informação	426	367	-13,85%	1,48%
Instalações	371	378	1,89%	1,52%
Material circulante	922	583	-36,77%	2,35%
Multas	770	897	16,49%	3,61%
Outros	147	107	-27,21%	0,43%
Regulamentação / Tarifário	4.526	3.011	-33,47%	12,12%
Segurança de pessoas e bens	318	300	-5,66%	1,21%
Serviços complementares	310	243	-21,61%	0,98%
Sistema de venda	6.097	6.034	-1,03%	24,29%
SUBTOTAL Reclamações	21.191	17.129	-19,17%	68,85%
ELOGIOS	65	77	18,46%	0,31%
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	6.446	7.414	15,02%	29,80%
SUGESTÕES	266	257	-3,38%	1,03%
TOTAL	27.968	24.877	-11,05%	

Tabela 7- Quantidade de reclamações dos clientes por tipologia

Distribuição das comunicações por canal de entrada

Durante o período em análise, para comunicar com a empresa, os Clientes utilizaram, preferencialmente, a "internet" 51,40% seguida do "formulário de reclamações e sugestões" 34,78% e do "livro de reclamações com 12,22%.

Em termos homólogos, avaliado pela taxa de variação entre 2013 e 2014, constata-se um decréscimo na utilização de todos os canais de entrada com exceção do canal "Internet".



Canais de Entrada	Ano de 2013	Ano de 2014	Repartição 2014	Repartição 2013
For. Sug. e Reclamações	10.354	8.651	34,78%	37,02%
Internet	12.984	12.786	51,40%	46,42%
Livro de Reclamações	4.050	3.040	12,22%	14,48%
Cartas	506	369	1,48%	1,81%
Outros	74	31	0,12%	0,26%
TOTAL	27.968	24.877	100,00%	100,00%

Tabela 8 - Distribuição das comunicações por canal de entrada

Comunicações	Ano de 2013	Ano de 2014	Var(%) 2014/ 2013
Entradas	22.755	18.052	-20,67%
Tratadas	20.845	16.468	-21,00%
Pendentes	1.910	1.584	-17,07%
"Tratadas"/"Entradas"	0,92	0,91	-0,42%
Comunicação ao Cliente em dias	33	29	-12,65%

Tabela 9 – Comunicação ao Cliente em dias – tempo médio de resposta

Apesar da redução do número de comunicações entradas, ficaram "Pendentes" no sistema 1.584 comunicações dos Clientes, evidenciando um desagravamento de -17,07% do tempo de tratamento/resolução.

O rácio "tratadas / entradas" mantém-se praticamente inalterável com 0,92 em 2013 para 0,91 em 2014.

O valor "comunicações ao Cliente em dias" melhorou. De um valor médio de 33 dias em 2013, verifica-se uma redução para 29 dias em 2014, a que corresponde uma taxa de variação de -12,65%.



SERVIÇO	Ano de 2013		Ano de 2014		Variação Com/Mil Pax % 2014/ 2013
	Pax Mil P	Com/Milhã o Pax	Pax Mil P	Com/Milhão Pax	
Urbanos LISBOA	73.176	114	74.378	91	-20,30%
Urbanos PORTO	19.060	189	19.665	146	-22,67%
LONGO CURSO e REGINAL	14.990	619	15.742	443	-28,44%
Outros ⁽¹⁾	107.226	13	109.785	75	479,59%
TOTAL	107.226	259	109.785	227	-12,51%

Tabela 10 - Comunicações por Milhão de Passageiros e Serviço

(1) São considerados todos os Passageiros transportados

Considerando o indicador “nº de comunicações/milhão de passageiros transportados”, verificou-se um decréscimo de -12,51%, situando-se, em termos absolutos, no valor de 227 comunicações/milhão de passageiros transportados.

No “tempo médio de resposta”, o rácio “tratadas/entradas” manteve-se praticamente inalterável com 0,92 em 2013 face a 0,91 em 2014.

Unidade de Negócio	Ano de 2013	Ano de 2014	Metas 2014	Var(%) 2014/ 2013
CP LISBOA	38	22	23	-42,11%
CP PORTO	45	47	30	4,44%
CP LONGO CURSO E REGIONAL	25	31	22	24,00%

Tabela 11 - Tempo médio de resposta a comunicação por unidade



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 IP, o gestor da infraestrutura, a CP assume o pagamento dos reembolsos e compensações tendo depois direito de regresso perante a IP.

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Indicador	Desempenho	Meta
Prazo médio de tratamento dos reembolsos e indemnizações no serviço Urbano de Lisboa	24 dias	25 dias
Prazo médio de tratamento dos reembolsos e indemnizações no serviço Urbano do Porto	85 dias	30 dias
Prazo médio de tratamento dos reembolsos e indemnizações no serviço de Longo Curso e nos Regionais	37 dias	22 dias

Tabela 12 - 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.



Ilustração 7 - Rampa acesso ao comboio



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.

No website CP existe um ícone de acesso específico aos invisuais de fácil acesso à informação. 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).

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.



Ilustração 8 - Rampa acesso ao comboio

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 das 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 13 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida

Em 2014 foram realizadas as seguintes ações:

Ações no terreno, com a colaboração voluntária de representantes dos parceiros do CCPNE que, em conjunto com elementos da CP, permitiram detectar algumas das dificuldades sentidas pelos CNE, no acesso e utilização dos comboios, com o objectivo de perspetivar alterações e melhoramentos nos serviços.

De referir que estas ações foram devidamente divulgadas junto das associações parceiras (em especial, através da Flash CP), o contribui para uma maior compreensão e sensibilização de todos os intervenientes, quer como utilizadores quer como prestadores de um serviço de transporte.



Reunião com a associação Lisboa (In)Acessível e o movimento (D)eficientes Indignados para esclarecimentos sobre o Serviço SIM e a política de acessibilidades da CP, recolhendo sugestões e contributos para a otimização dos serviços.

Teste de acessibilidades para cadeira de rodas, na estação de Campolide. Participaram os serviços técnicos da CP, voluntários da ADFA e do movimento (D)eficientes Indignados.

Reunião nas instalações da ACAPO com o seu presidente e o responsável informático. Trabalhos preparatórios de recolha de contributos para a atualização do site CP, tendo em vista a necessária acessibilidade aos conteúdos.

Teste de acessibilidades para deficientes motores e deficientes visuais na Linha de Cascais, estações de Cais do Sodré e Cascais. Participaram representantes da ACAPO, da ADFA, da APD e APS e assistiram além dos técnicos da CP, um representante do INR e um técnico de mobilidade.

Reunião com a Associação de Deficientes Visuais de Braga (ADVDB), na sede da CP.

Pedido de reunião, dirigido ao Vereador Frederico Almeida da Câmara Municipal de Cascais, tendo em vista analisar o problema da acessibilidade às estações que servem o concelho de Cascais

Teste de acessibilidades para deficientes motores e deficientes visuais na Linha de Porto, estações de S. Bento e Aveiro. Participaram representantes da ACAPO e da APD, utilizando cadeiras de rodas elétricas e manuais. Para além de representantes da CP, participaram, no referido teste, uma técnica de mobilidade e a Provedora Municipal do Cidadão com Deficiência do Porto – em representação do INR.

Continuam a ser mantidos contactos com os responsáveis da ACAPO do Porto e de Lisboa e a dar o devido acompanhamento aos serviços técnicos da CP tendo em vista as alterações e os melhoramentos a introduzir nas MVA e no site da CP.



ANEXO

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:

$$Ip = \text{nº de comboios pontuais} / \text{nº total de comboios realizados}$$

Os períodos 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		
CP Porto	AVEIRO	06h00 às 10h00	16h00 às 20h00
	CÁIDE		
	BRAGA		
	GUIMARÃES		
CP Regional	COIMBRA / FIG. FOZ	07h00 às 10h00	

Tabela 14 – Descrição do indicador "pontualidade"

Descrição do indicador "limpeza":

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



ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 - Cliente.....	4
Ilustração 2 - Rede Explorada pela CP	8
Ilustração 3 - Rede Explorada pela CP (Ser. Internacional).....	9
Ilustração 4 - Pontualidade dos comboios.....	15
Ilustração 5 - Regularidade dos Comboios.....	17
Ilustração 6 - Formulário para apresentar reclamação (disponível na internet).....	24
Ilustração 7 - Rampa acesso ao comboio	28
Ilustração 8 - Rampa acesso ao comboio	30

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Evolução de MVA (Máq. Venda Autom.) e VAL (validadores) fora-de-serviço / vandalizados.....	13
Gráfico 2 - Índice de Importância (ponderada) por tipologia de serviço 2012-2014	19
Gráfico 3 - Índice de importância por atributo e tipologia de serviço 2014.....	20
Gráfico 4 - Índice de Satisfação (ponderada) por tipologia de serviço 2012-2014	21
Gráfico 5 - Índice de Satisfação por atributo e tipologia de serviço 2014	22

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Extensão da rede ferroviária explorada pela CP	7
Tabela 2 - SLA's do contact center	11
Tabela 3- Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras	13
Tabela 4 - Disponibilidade das máquinas de venda automática	13
Tabela 5 - Limpeza dos comboios e das instalações.....	18
Tabela 6 - Resultados do Eurobarómetro 2014 (EU26).....	23
Tabela 7- Quantidade de reclamações dos clientes por tipologia.....	25
Tabela 8 - Distribuição das comunicações por canal de entrada	26
Tabela 9 -Comunicação ao Cliente em dias – tempo médio de resposta.....	26
Tabela 10 - Comunicações por Milhão de Passageiros e Serviço	27
Tabela 11 - Tempo médio de resposta a comunicação por unidade.....	27
Tabela 12 - Reembolsos e indemnizações.....	28
Tabela 13 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida.....	30
Tabela 14 – Descrição do indicador "pontualidade".....	32

