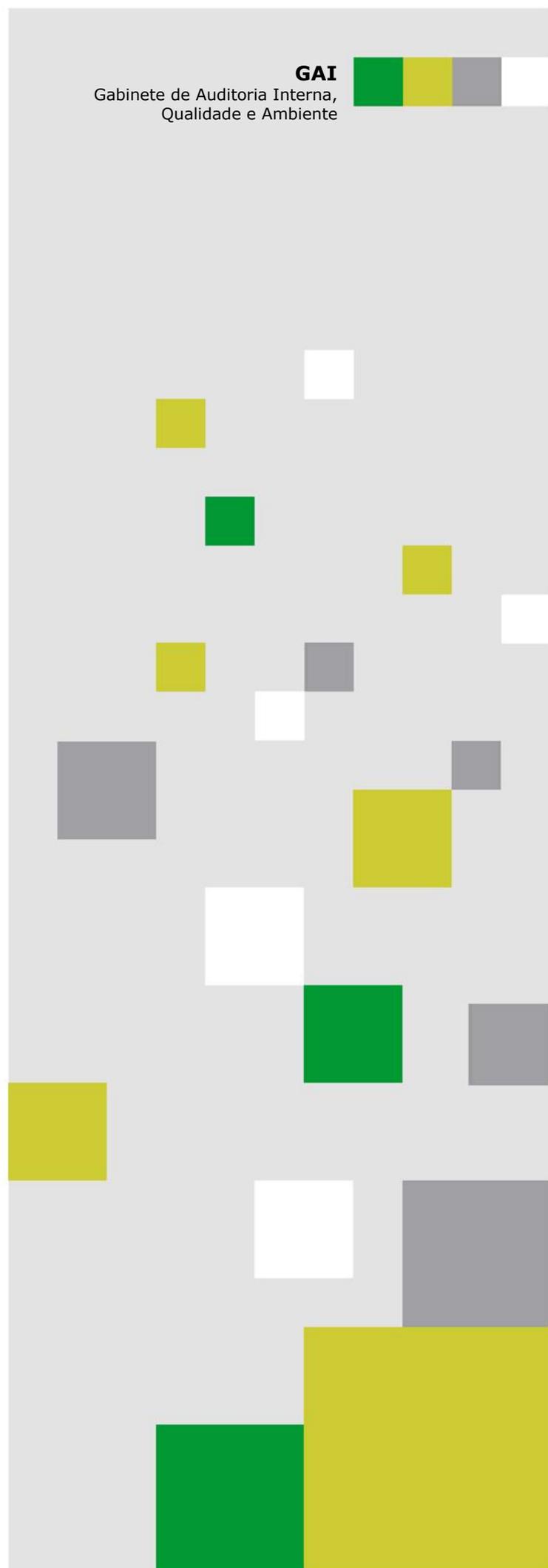




COMBOIOS DE PORTUGAL

# RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP E SATISFAÇÃO DO CLIENTE - 2015

**GAI**  
Gabinete de Auditoria Interna,  
Qualidade e Ambiente





## ÍNDICE

<b>1 – introdução</b> .....	<b>4</b>
<b>2 – sobre a cp</b> .....	<b>6</b>
<b>3 – desempenho da qualidade do serviço da cp</b> .....	<b>9</b>
3.1 – informações e bilhetes .....	10
3.2 – pontualidade dos serviços e princípios gerais em caso de perturbação dos serviços .....	12
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 .....	19
3.6.1 – tratamento das reclamações dos clientes .....	19
3.6.2 – reembolsos e indemnizações por incumprimento das normas da qualidade do serviço .....	23
3.7 – assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida	24
<b>anexo – BI dos indicadores</b> .....	<b>29</b>
<b>índice de ilustrações</b> .....	<b>30</b>
<b>índice de gráficos</b> .....	<b>30</b>
<b>índice de tabelas</b> .....	<b>30</b>



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 2015 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 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.**



**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.



COMBOIOS DE PORTUGAL

**GAI**  
Qualidade



## 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.

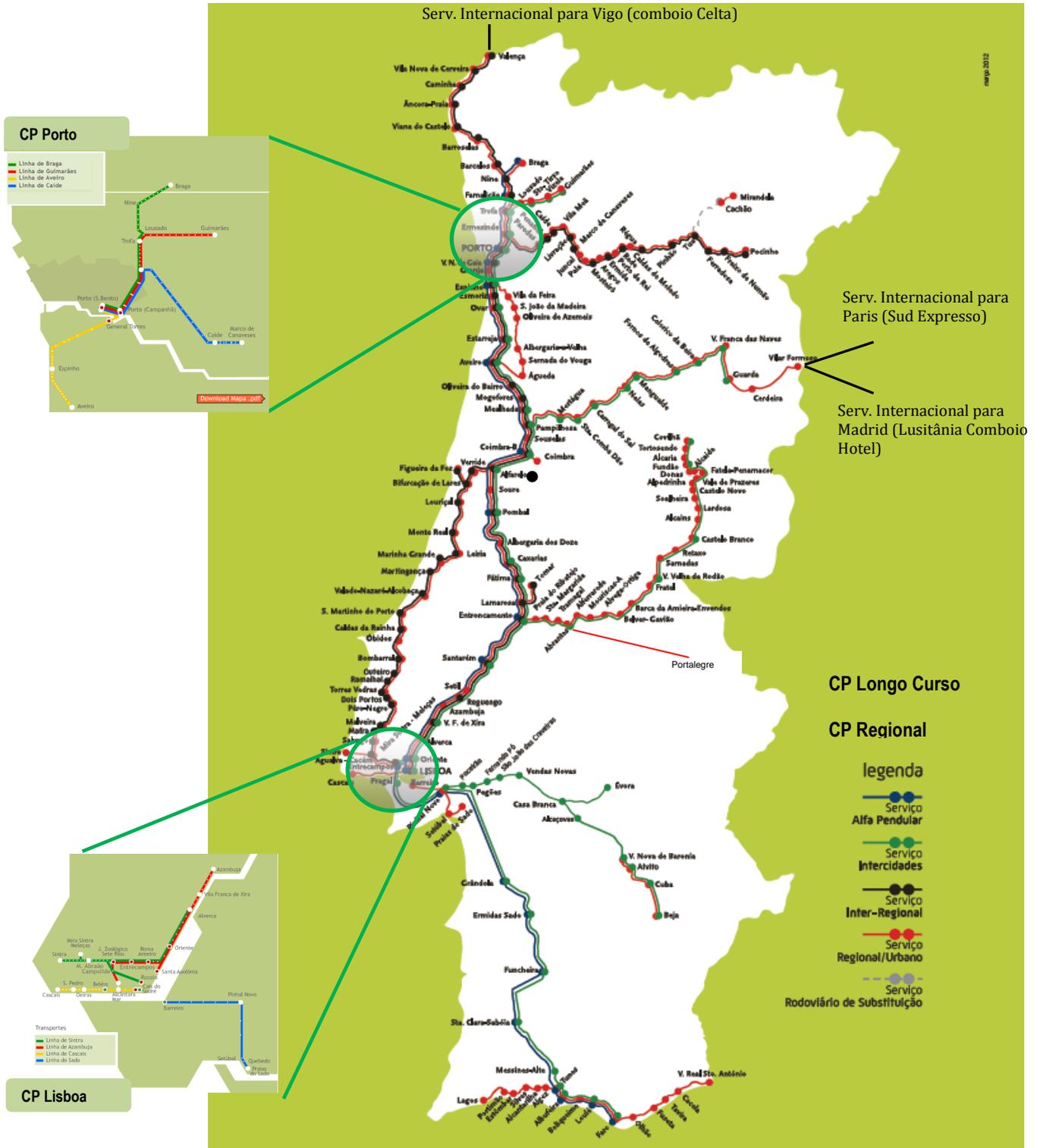
O Negócio, na vertente comercial, passa a ser gerido por três áreas distintas, designadamente Urbanos de Lisboa, Urbanos do Porto e Longo Curso, que deverão trabalhar os respetivos segmentos de negócio, tendo por objetivo criar serviços competitivos no mercado de transportes de passageiros, de qualidade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

Com 2.684 trabalhadores e mais de 112 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.

<b>Extensão da Rede Ferroviária Explorada</b>	<b>Dez-2012</b>	<b>Dez-2013</b>	<b>Dez-2014</b>	<b>Dez-2015</b>
	2067	2067	2067	2132

**Tabela 1** - Extensão da rede ferroviária explorada pela CP



**Ilustração 2 - Rede Explorada pela CP**



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, na linha de atendimento (**707 210 220**) ou na internet [www.cp.pt](http://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, na linha de atendimento (**707 210 220**) e na internet [www.cp.pt](http://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](http://www.cp.pt), nos teleindicadores das estações e avisos sonoros, na linha de atendimento (**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 à linha de atendimento:

SLA's da linha de atendimento	Desempenho	Meta
Chamadas atendidas/chamadas recebidas.	<b>87%</b>	<b>&gt;90%</b>
Chamadas atendidas até 30"/ chamadas atendidas.	<b>68%</b>	<b>&gt;90%</b>
Tempo médio de espera (mm:ss)	<b>00:41</b>	<b>&lt;30"</b>
Nº reclamações call center/chamadas atendidas	<b>0,02%</b>	<b>&lt;0,03%</b>

**Tabela 2** - SLA's da linha de atendimento



## 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](http://www.cp.pt), na linha de atendimento e em agências de viagem.



### Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras:

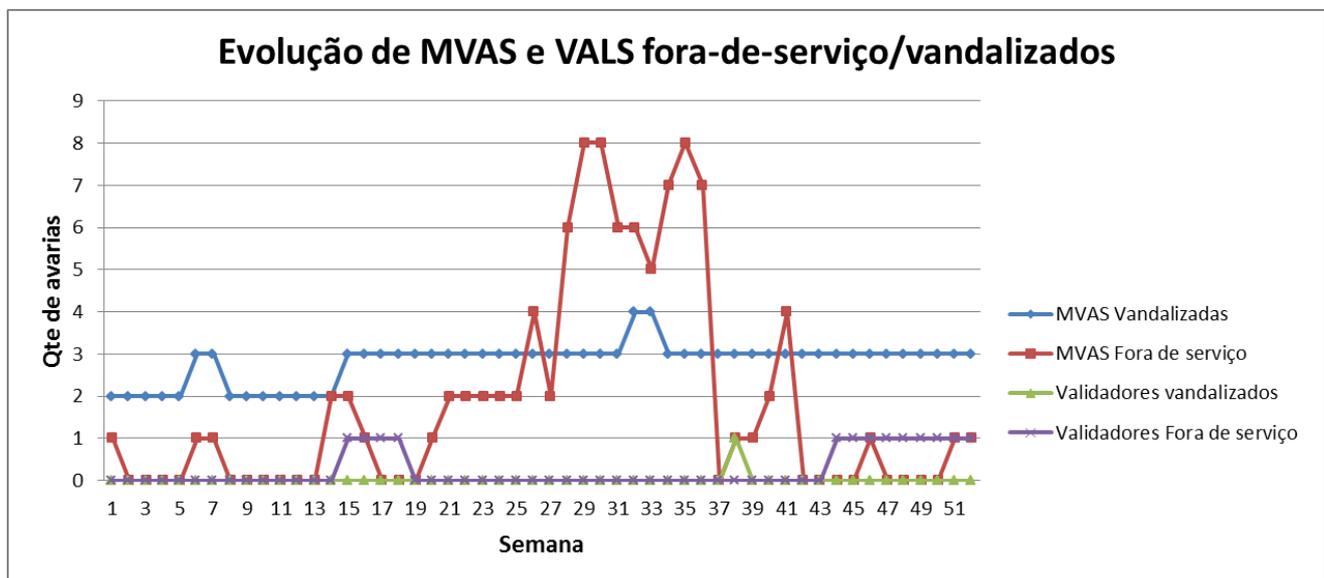
Serviços	Desempenho		Meta
	Nº auditorias	Tempo espera	
Longo Curso	<b>Não se realizaram auditorias cliente mistério em 2015</b>		Não definido
Urbanos de Lisboa			Não definido
Urbanos do Porto			Não definido

**Tabela 3** - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras

Disponibilidade das nossas máquinas de venda automática:

Serviços	Desempenho	Meta
CP	<b>98%</b>	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

No ano de 2015 registou-se um aumento da pontualidade dos comboios do longo curso e regional que circulam nas Linhas do Norte, Minho, Beira Alta, Beira Baixa e Alentejo. Os comboios urbanos de Lisboa mantiveram um desempenho idêntico ao registado no ano de 2014.



Contrariamente, os comboios urbanos do Porto apresentaram uma diminuição do índice de pontualidade. O índice de regularidade não sofreu alterações face ao ano de 2014.

Principais acontecimentos:

- As limitações de velocidade implementadas nas Linhas do Norte e da Beira Alta condicionaram o desempenho dos tráfegos Alfa, IC Campanhã, IC Braga, IC Guimarães, IR e Regionais Norte, Urbanos Aveiro, Sud-Express / Lusitânia e IC / Regionais Beira Alta. Em agosto de 2015, após intervenção na via na Linha da Beira Alta, verificou-se uma redução das limitações de velocidade com consequências positivas ao nível da pontualidade dos nossos serviços.
- Entrada em vigor de novos horários nos serviços de Cascais com a alteração da oferta às horas de ponta (janeiro) e nos serviços de Sintra / Azambuja com a alteração da circulação nas linhas lentas / rápidas do Norte (junho).
- Avaria / anomalia sistemáticas da PN em Miramar, com particular incidência nos meses de março, junho e julho, provocando fortes perturbações nos tráfegos do eixo do norte, com maior impacto nos comboios urbanos Aveiro, afetando 1.189 comboios, num total de 5.392 minutos de penalização.
- Conflito laboral na CP, declarado por várias ORT's, com particular incidência nos meses de janeiro (dia 01), abril (dias 02, 03, 05, 06 e 16) e dezembro (dia 25), que provocaram atrasos nas circulações e a supressão de 5.634 comboios.
- Condições climatéricas adversas nos meses de maio (dia 04), junho (dia 19), setembro (dias 15 e 16) e novembro (dia 01), que condicionaram fortemente a circulação, com particular incidência nas linhas do Minho, Guimarães, Vouga e Algarve. Salienta-se, também, a suspensão da circulação na Linha da Beira Alta devido a incêndios nos meses de junho (dia 29) e julho (dias 6 e 10).
- Vários acidentes com pessoas (colhidas em estações, plena via e PN's), afetando 1.526 comboios num total de 26.337 minutos de penalização.



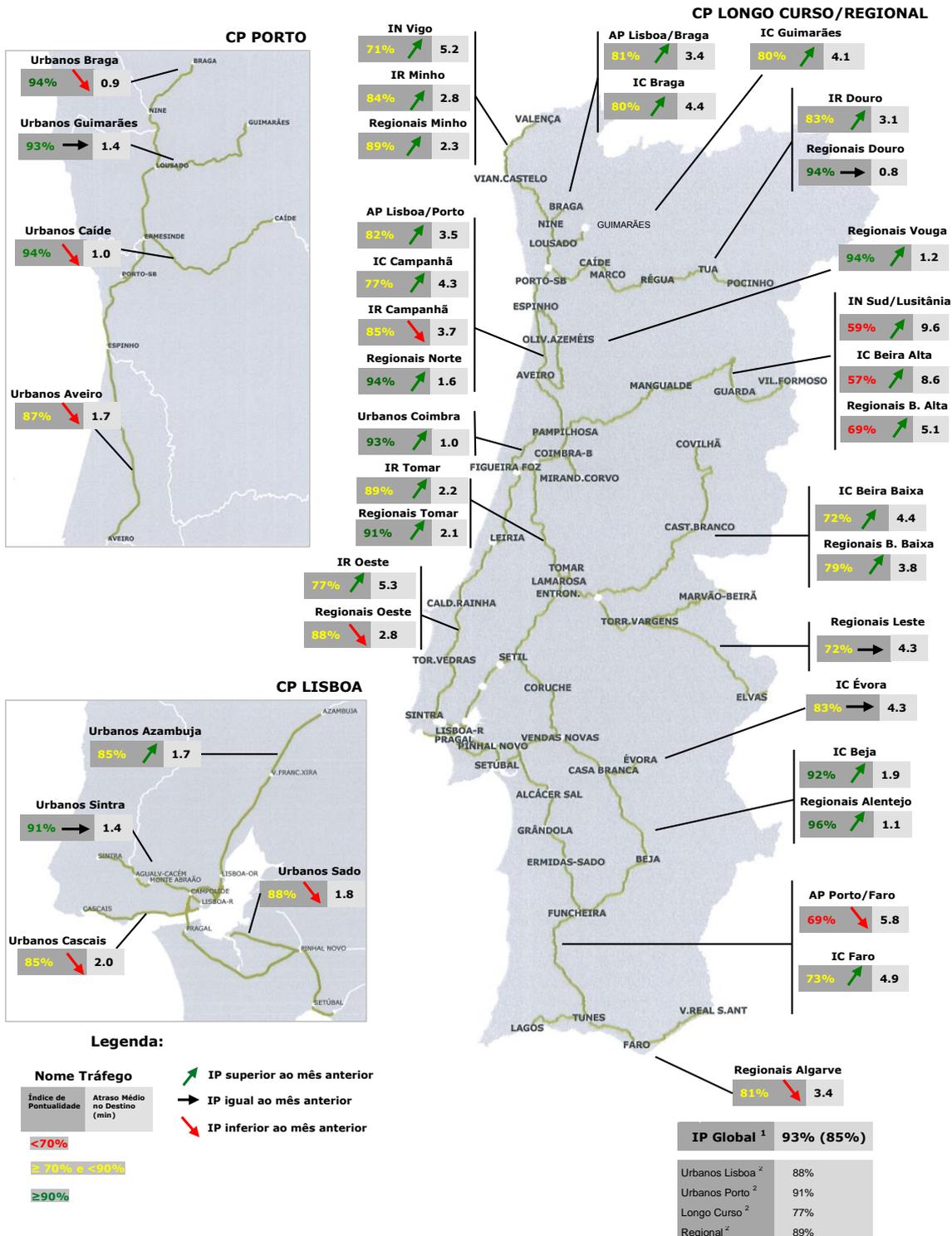
## Desempenho

A média da pontualidade dos nossos serviços registada durante o decorrer de 2015 foi de:

Serviços	IP (≤ 3min)	IP (≤ 5min)	IP (<60min)	IQS (60 a 119 min.)	IQS (≥ 120 min.)
Alfa Pendular	-	<b>79,00%</b>	<b>99,55%</b>	<b>0,42%</b>	<b>0,03%</b>
Inter-Cidades	-	<b>77,00%</b>	<b>99,51%</b>	<b>0,43%</b>	<b>0,06%</b>
Inter-Regional	-	<b>83,00%</b>	<b>99,79%</b>	<b>0,19%</b>	<b>0,02%</b>
Regional	-	<b>88,90%</b>	<b>99,87%</b>	<b>0,12%</b>	<b>0,01%</b>
Urbanos Lisboa	<b>87,86%</b>		<b>99,98%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,00%</b>
Urbanos Porto	<b>91,14%</b>		<b>99,95%</b>	<b>0,05%</b>	<b>0,01%</b>

**Tabela 5** - Média da pontualidade 2015 / serviço

Ou visto de uma outra perspetiva:



**Ilustração 3 - Pontualidade dos comboios**

<sup>1</sup> IP 5 minutos (IP 3 minutos)

<sup>2</sup> 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 07.04.2016 (foram excluídos os comboios especiais)

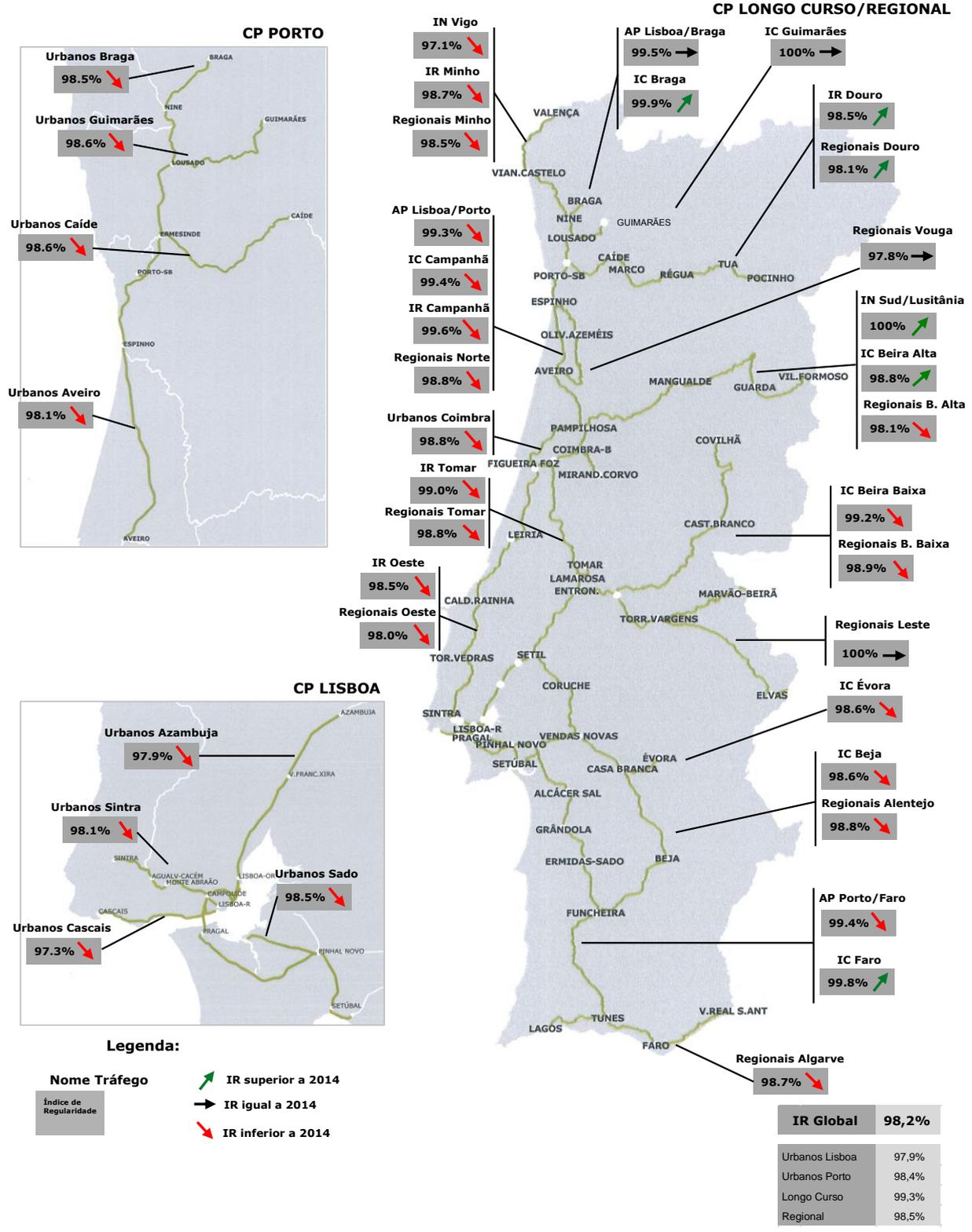


### **3.3 – CANCELAMENTO DE SERVIÇOS**

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 4** - Regularidade dos comboios

Fonte: Dados registados em sistemas CP consolidados com informação de regulação de tráfego de sistemas IP



### 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 de 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 2015, realizaram-se **8.409** auditorias ao material circulante e a avaliação efetuada 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	<b>7.112</b>	<b>na</b>
Média anual da avaliação conforme ao estado da limpeza dos comboios	<b>84,6%</b>	<b>=&gt; 75%</b>

Tabela 6 - Limpeza dos comboios

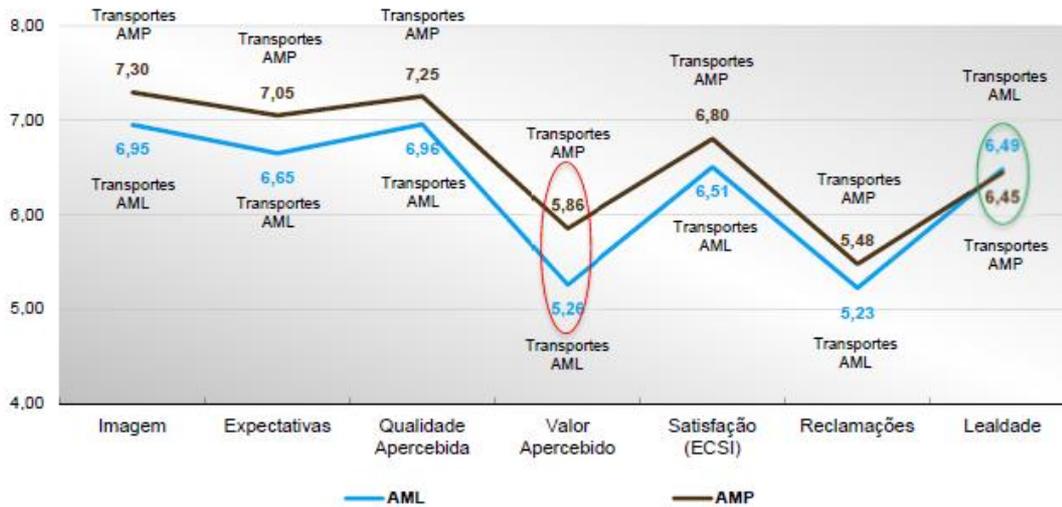
### 3.5 – INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Em 2015 não foi realizado o estudo satisfação de Clientes já que a sua frequência é bienal, considerando-se como atuais os resultados obtidos no estudo realizado em junho de 2014, o qual tinha refletido uma melhoria da perceção qualitativa dos serviços prestados pela empresa.

A nível dos serviços urbanos de Lisboa e Porto e avaliados de forma integrada na oferta de transporte público das respetivas áreas metropolitanas o ECSI (European Customer Satisfaction Index) para 2014/2015 espelha os seguintes resultados:



**VALORES MÉDIOS DO SETOR DOS TRANSPORTES NA AML E NA AMP EM 2014/2015**



**Gráfico 2** - Valores médios do setor dos transportes na AML e na AMP 2014/2015

O aumento de cerca de 2% da procura de transporte em 2015, que representa cerca de mais de 2,3 milhões de passageiros transportados, crescimento que foi transversal aos diferentes serviços prestados pela CP só pode ser entendido como um indicador de maior satisfação dos Clientes e de preferência na utilização do comboio.

**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.

Atualmente os Clientes são livres de apresentar reclamações em diferentes idiomas, no âmbito da nova proposta das Condições Gerais de Transporte que se encontra para aprovação no IMT, a empresa passará a responder às mesmas, no mesmo tempo útil, apenas em língua inglesa.

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.

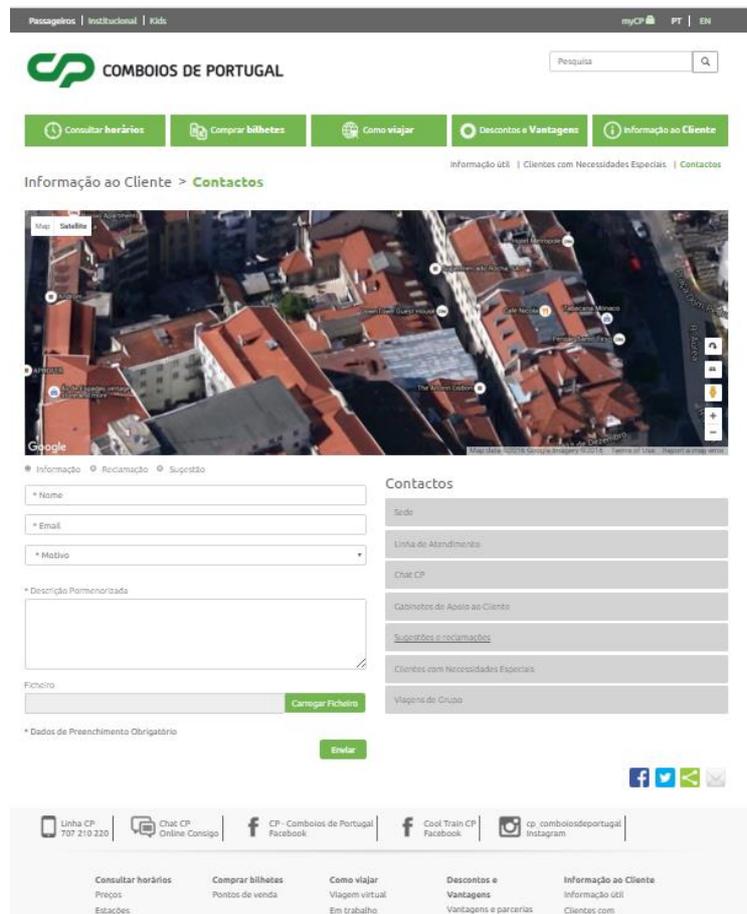
O SGSR está organizado em 18 tipologias e 228 sub-tipologias, segundo as quais são catalogadas as reclamações recebidas.

No ano de 2015 foram recebidas na CP 18.880 reclamações face a 18.352 entradas em 2014, ao que corresponde uma taxa de variação de 3%.

Se tivermos em consideração o indicador “nº de reclamações por milhão de passageiros transportados”, verificou-se um acréscimo de 1%, situando-se, em termos absolutos, no valor de 169 reclamações/milhão de passageiros transportados.

As principais causas de desagrado por parte dos Clientes são:

- Sistema de vendas - Com um total de 5.788 registos (2.991 CP Lisboa, 1.484 CP Porto, 304 CP Longo Curso e 1.009 Outros-DMP). No geral esta tipologia apresentou uma taxa de variação de -8% face a 2014.
- Circulação - Que obteve um total de 4.470 registos (2.647 CP Longo Curso, 1.377 CP Lisboa e 446 CP Porto), com uma taxa de variação de -1%.
- Regulamentação / Tarifário - Com um total de 3.956 registos (1.675 CP Longo Curso, 990 CP Lisboa, 575 CP Porto e 716 DMP), apresentando uma taxa de variação de 18%.



**Ilustração 5** - Formulário de reclamações / sugestões disponível no site CP



Existem contudo outros fatores de insatisfação com alguma expressão conforme se pode constatar no quadro abaixo:

### DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES POR TIPOLOGIA

TIPOLOGIA	2014	2015	Var % 2015/2014	Repartição 2015
Ambiente	16	5	-69%	0%
Atendimento / colaboradores	867	858	-1%	4%
Circulação	4.512	4.470	-1%	<b>24%</b>
Deveres dos clientes	103	67	-35%	0%
Horários	219	780	<b>256%</b>	4%
Informação	398	576	45%	3%
Instalações	383	362	-5%	2%
Material circulante	644	668	4%	3%
Multas	903	847	-6%	4%
Outros	128	121	-5%	1%
Regulamentação/Tarifário	3.345	3.956	18%	<b>21%</b>
Seg. de pessoas e bens	323	250	-23%	1%
Serviços complementares	254	132	-48%	1%
Sistema de venda	6.257	5.788	-7%	<b>31%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18.352</b>	<b>18.880</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

**Tabela 7** - Distribuição das reclamações dos clientes / tipologia

A hierarquização dos fatores de maior insatisfação por parte dos Clientes varia de serviço para serviço:

### DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES POR TIPOLOGIA PRINCIPAL /UNIDADES

Serviços	Circulação	Material Circulante	Reg. Tarifário	Sistema de Venda
Urbanos LISBOA	31%	<u>49%</u>	31%	<u>63%</u>
Urbanos PORTO	10%	5%	18%	<u>31%</u>
Longo Curso/ Rgional	<u>59%</u>	46%	<u>52%</u>	6%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabela 8** - Distribuição das reclamações dos clientes por tipologia / Unidades



Os meios preferenciais para apresentação de reclamações foram o “Formulário de reclamações e sugestões” 45% seguido da “Internet” 35% e do “Livro de reclamações” com 16%. De entre estes canais e em termos homólogos, a Internet regista uma taxa de crescimento de 11%.

**DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA**

Canais de Entrada	2014	2015	Repartição 2015	Var % 2015/2014
Form. Sug. E Reclam.	8.645	8.556	45%	-1%
Internet	5.953	6.626	35%	11%
Livro de Reclamações	3.342	3.079	16%	-8%
Cartas	380	594	3%	56%
Outros	32	25	1%	-22%
<b>TOTAL</b>	<b>18.352</b>	<b>18.880</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,88%</b>

**Tabela 9** - Distribuição das reclamações por canal de entrada

Apesar do aumento do número de reclamações entradas, ficaram “Pendentes” 2.168 reclamações, evidenciando um ligeiro agravamento do tempo de tratamento/resolução. O rácio das comunicações “tratadas/entradas” teve um desempenho de 0,92.

**RESPOSTA À RECLAMAÇÃO DO CLIENTE - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)**

Reclamações	2014	2015	Var % 2015/2014
<b>Entradas</b>	<b>18.352</b>	<b>18.880</b>	<b>3%</b>
Tratadas	17.952	17.318	-4%
Pendentes	123	2.168	1.662%
“Tratadas”/“Entradas”	0,98	0,92	-6%
<b>Resposta ao Cliente</b>	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>11%</b>

**Tabela 10** - Tempo médio de resposta à reclamação do cliente (dias)

Embora se tenha verificado um ligeiro agravamento no “tempo médio de resposta”, o prazo de comunicação ao Cliente passou para 35 dias em 2015, ultrapassando a meta dos 30 dias, numa análise por serviço é de evidenciar as melhorias de desempenho nos serviços dos Urbanos do Porto e da Direção de Marketing e Publicidade.



**TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AS RECLAMAÇÕES/UNIDADE/DIAS**

Unidade de Negócio	2014	2015	Meta	Var % 2015/2014
Urbanos LISBOA	24	37	30	54%
Urbanos PORTO	50	45	30	-8%
Longo Curso/ Rgional	33	38	30	15%
DMP	21	5	30	-76%

**Tabela 11** - Tempo médio de resposta às reclamações / Unidade (dias)

### 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, na linha de atendimento (707 210 220) ou na internet [www.cp.pt](http://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 <b>Urbano de Lisboa</b>	<b>35 dias</b>	<b>25 dias</b>
Prazo médio de tratamento dos reembolsos e indemnizações no serviço <b>Urbano do Porto</b>	<b>60 dias</b>	<b>30 dias</b>
Prazo médio de tratamento dos reembolsos e indemnizações no serviço de <b>Longo Curso</b> e nos <b>Regionais</b>	<b>36 dias</b>	<b>22 dias</b>

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.

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;
- 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 ano de 2015, a CP respondeu a cerca de 300 pedidos SIM.

No website CP existe um ícone de acesso específico aos portadores de deficiência visual 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 (UMEs) 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 anti encravamento.

O material circulante que opera na zona urbana de Lisboa, as UQEs 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.



**Ilustração 6** - Rampa de acesso ao comboio

Durante o ano de 2015 e até à presente data, o trabalho desenvolvido pelo Conselheiro CNE caracterizou-se, tal como o trabalho do ano antecedente, por intervenções diretas no terreno com técnicos da CP e voluntários e também por contactos institucionais com entidades e com particulares, procurando dar esclarecimentos e pareceres sobre toda a problemática relacionada com os Clientes com Necessidades Especiais (CNE) e as acessibilidades aos comboios.

As ações mais significativas, desenvolvidas no terreno, foram as seguintes:

**13 de janeiro** - Na sequência de contactos previamente estabelecidos com a Câmara Municipal de Cascais, concretizou-se, nesta data, uma reunião de trabalho, tendo em vista fazer um estudo sobre as condições exteriores de acessibilidade a algumas estações da Linha de Cascais e qual a possível intervenção da autarquia nesse sentido.



#### **14 de janeiro** - Gare do Oriente

Esta ação, com a qual os serviços técnicos da CP pretendiam testar um novo modelo de rampa, teve a participação interessada de vários voluntários, com diferentes tipos de dificuldades, o que permitiu identificar algumas das situações mais inibidoras.

Aos participantes foi solicitado o envio de um memorando com os aspetos mais relevantes identificados por cada um e respetivas sugestões de solução, que posteriormente foram encaminhados para os serviços da CP.

Para esta ação contámos com a presença de um representante do INR e da participação voluntária de representantes da ADFA, ACAPO, APD e do movimento (D)eficientes Indignados.

**05 de fevereiro** - Na sequência do acordado na reunião de 13 de Janeiro, efetuaram-se visitas de trabalho com os responsáveis da CM de Cascais às estações de Cascais e Carcavelos.

Pretendia-se com estas visitas analisar as dificuldades e constrangimentos no acesso às estações, no que diz respeito às áreas envolventes e via pública. Foi feito um levantamento geral da situação para posterior intervenção camarária.

#### **31 de março** - Estação de Santa Apolónia

Efetuada um teste de acessibilidade ao comboio, especificamente para utilizadores de cadeira de rodas elétricas, tendo em vista as suas características próprias, dimensão e peso. Participaram voluntários do movimento (D)eficientes Indignados

**5 de junho** – Análise das possibilidades de melhoria da acessibilidade aos 34 comboios da CP Porto (UMES)

#### **28 a 31 de julho** - Conferência Internacional TRANSED 2015.

Esta conferência teve lugar nas instalações da Fundação Calouste Gulbenkian, tendo o Conselheiro CNE, em nome da CP, apresentado a sua comunicação no dia 30.

**21 de outubro** - realizou-se um ensaio, em marcha especial do comboio 27117, nas estações de Porto Campanhã, Valadares, Miramar, Paramos, Granja e Ovar, para testar o embarque e desembarque de cadeiras de rodas eléctricas e manuais ao material da série 3400, com a colocação de rampas amovíveis.

Concluiu-se que este tipo de rampa poderá ser utilizado na grande maioria das estações servidas pelas UME 3400 da CPPT, sem prejuízo de existirem exceções, nomeadamente estação da Granja, devido à reduzida largura das plataformas.

As ações desenvolvidas, testes e ensaios, realizadas com a participação de voluntários, foram sempre comunicadas a todas as associações parceiras do CCPNE, contribuindo assim para uma



maior compreensão e sensibilização de todos os intervenientes, quer como utilizadores quer como prestadores de um serviço público.

Durante o período em referência foram recebidas algumas reclamações e pedidos de esclarecimento, quer por parte de CNE, quer provenientes de entidades públicas, que mereceram sempre a nossa melhor atenção e foram dadas respostas elaboradas sempre em estreita colaboração da Direção de Marketing e Publicidade e a Direção Geral de Negócio (GDOFP).

De salientar durante este período o relacionamento institucional com o Instituto Nacional de Reabilitação, agora parceiro do Conselho Consultivo para as Pessoas com Necessidades Especiais, a quem prestamos esclarecimentos e demos pareceres sobre situações pontuais que nos foram colocadas referentes aos CNE, seus direitos e soluções de acessibilidade disponibilizadas pela CP.

**25 de novembro** – reunião anual do Conselho Consultivo das Pessoas com Necessidades Especiais, da qual pode ser realçada a entrada da IP, SA como membro do referido Conselho.

Ainda no âmbito do apoio que a empresa dá a este segmento, aplica-se a tarifa 2 por 1 que permite qualquer pessoa com deficiência com uma incapacidade igual ou superior a 80% poder fazer-se acompanhar por outrem em viagens de médio e longo curso, tendo o acompanhante direito a ser-lhe emitido um bilhete a título gratuito, válido para o mesmo comboio e percurso, em 2ª classe. Em 2015 foi registado um total de viagens ao abrigo deste protocolo.

2015	TARIFA 2/1	VALOR DESCONTO
CPLC-Alfa	1.752	49.450 €
CPLC-Intercidades	2.652	45.845 €
CPRG-Inter-Regional	1.061	7.635 €
CPRG-Regional	2.790	13.020 €
CPRG-Urbanos Coimbra	222	560 €
Suburbanos Porto	1.014	1.016 €
Total Geral	9.491	117.525 €

**Tabela 13** - Tarifa "2 por 1" (quantidade e valor)

Acresce ainda a oferta de transporte gratuito a pessoas portadoras de deficiência no dia 3 de Dezembro – Dia Internacional da Pessoa com Deficiência que em 2015 representou o transporte de 202 pessoas sem contabilizar os serviços urbanos de Lisboa e Porto.



### 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	<b>85,7 %</b>	Não definido
% carruagens preparadas para acesso (embarque e desembarque) das cadeiras de transporte de passageiros com mobilidade reduzida	<b>0 %</b>	Não definido

**Tabela 14** - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida



## ANEXO – BI DOS INDICADORES

### Descrição do indicador “pontualidade”, “atraso médio no destino” e “índice de regularidade”:

<b>Índice de Pontualidade (IP)</b>	<p>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.</p> $IP = \frac{\sum \text{Comboios com atraso } \leq 3 \text{ ou } 5 \text{ minutos}}{\sum \text{Comboios realizados}}$ <p>Os períodos de ponta considerados são os seguintes:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">UN</th> <th rowspan="2">FAMÍLIAS DE COMBOIOS SUBURBANOS</th> <th colspan="2">PERÍODOS DE PONTA CONSIDERADOS</th> </tr> <tr> <th>MANHÃ</th> <th>TARDE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">CP Lisboa</td> <td>AZAMBUJA</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">06h00 às 10h00</td> <td>16h00 às 20h00</td> </tr> <tr> <td>CASCAIS</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">16h30 às 20h30</td> </tr> <tr> <td>PRAIAS SADO</td> </tr> <tr> <td>SINTRA</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">CP Porto</td> <td>AVEIRO</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">06h00 às 10h00</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">16h00 às 20h00</td> </tr> <tr> <td>CAÍDE</td> </tr> <tr> <td>BRAGA</td> </tr> <tr> <td>GUIMARÃES</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CP Regional</td> <td>COIMBRA / FIG. FOZ</td> <td style="text-align: center;">07h00 às 10h00</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	UN	FAMÍLIAS DE COMBOIOS SUBURBANOS	PERÍODOS DE PONTA CONSIDERADOS		MANHÃ	TARDE	CP Lisboa	AZAMBUJA	06h00 às 10h00	16h00 às 20h00	CASCAIS	16h30 às 20h30	PRAIAS SADO	SINTRA	CP Porto	AVEIRO	06h00 às 10h00	16h00 às 20h00	CAÍDE	BRAGA	GUIMARÃES	CP Regional	COIMBRA / FIG. FOZ	07h00 às 10h00	
	UN			FAMÍLIAS DE COMBOIOS SUBURBANOS	PERÍODOS DE PONTA CONSIDERADOS																					
		MANHÃ	TARDE																							
CP Lisboa	AZAMBUJA	06h00 às 10h00	16h00 às 20h00																							
	CASCAIS		16h30 às 20h30																							
	PRAIAS SADO																									
	SINTRA																									
CP Porto	AVEIRO	06h00 às 10h00	16h00 às 20h00																							
	CAÍDE																									
	BRAGA																									
	GUIMARÃES																									
CP Regional	COIMBRA / FIG. FOZ	07h00 às 10h00																								
<p>Foram ainda calculados os seguintes indicadores:</p> <p>Índice Pontualidade (&lt;60 minutos)</p> $IP (60 \text{ min}) = \frac{\sum \text{Comboios com atraso no destino } < 60 \text{ minutos}}{\sum \text{Comboios realizados}}$ <p>Índice de Qualidade de Serviço (60 a 119 minutos)</p> $IQS (60 \text{ a } 119 \text{ min}) = \frac{\sum \text{Comboios com atraso no destino } \geq 60 \text{ minutos a } \leq 119 \text{ minutos}}{\sum \text{Comboios realizados}}$ <p>Índice de Qualidade de Serviço (<math>\geq 120</math> minutos)</p> $IQS (\geq 120 \text{ min}) = \frac{\sum \text{Comboios com atraso no destino } \geq 120 \text{ minutos}}{\sum \text{Comboios realizados}}$																										
<b>Atraso Médio no Destino (AMD)</b>	<p>Resulta da divisão do total de minutos de atraso registados no destino pelo número de comboios realizados.</p> $AMD = \frac{\sum \text{Atrasos dos Comboios no Destino}}{\sum \text{Comboios realizados}}$																									
<b>Índice de Regularidade (IR)</b>	<p>Resulta da divisão entre os comboios programados e os realizados. Consideram-se comboios realizados todos aqueles que estão previstos por horário e que não tenham sido suprimidos (quer totalmente ou parcialmente). Os comboios programados são todos os que estão previstos por horário.</p> $IR = \frac{\sum \text{Comboios Realizados}}{\sum \text{Comboios Programados}}$																									

Tabela 15 – Descrição do indicador "pontualidade", "atraso médio no destino" e "índice de regularidade"

### 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 - Pontualidade dos comboios.....	15
Ilustração 4 - Regularidade dos comboios .....	17
Ilustração 5 - Formulário de reclamações / sugestões disponível no site CP.....	20
Ilustração 6 - Rampa de acesso ao comboio .....	25

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 –Evolução de MVA (Máq. Venda Autom.) e VAL (validadores) fora-de-serviço / vandalizados .....	12
Gráfico 2 - Valores médios do setor dos transportes na AML e na AMP 2014/2015.....	19

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Extensão da rede ferroviária explorada pela CP .....	7
Tabela 2 - SLA's da linha de atendimento.....	10
Tabela 3- Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras .....	12
Tabela 4 - Disponibilidade das máquinas de venda automática .....	12
Tabela 5 - Média da pontualidade 2015 / serviço.....	14
Tabela 6 - Limpeza dos comboios.....	18
Tabela 7 - Distribuição das reclamações dos clientes / tipologia .....	21
Tabela 8 - Distribuição das reclamações dos clientes por tipologia / Unidades.....	21
Tabela 9 - Distribuição das reclamações por canal de entrada.....	22
Tabela 10 - Tempo médio de resposta à reclamação do cliente (dias) .....	22
Tabela 11 - Tempo médio de resposta às reclamações / Unidade (dias) .....	23
Tabela 12 - Reembolsos e indemnizações.....	24
Tabela 13 - Tarifa "2 por 1" (quantidade e valor) .....	27
Tabela 14 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida.....	28
Tabela 15 – Descrição do indicador "pontualidade", "atraso médio no destino" e "índice de regularidade" .....	29



