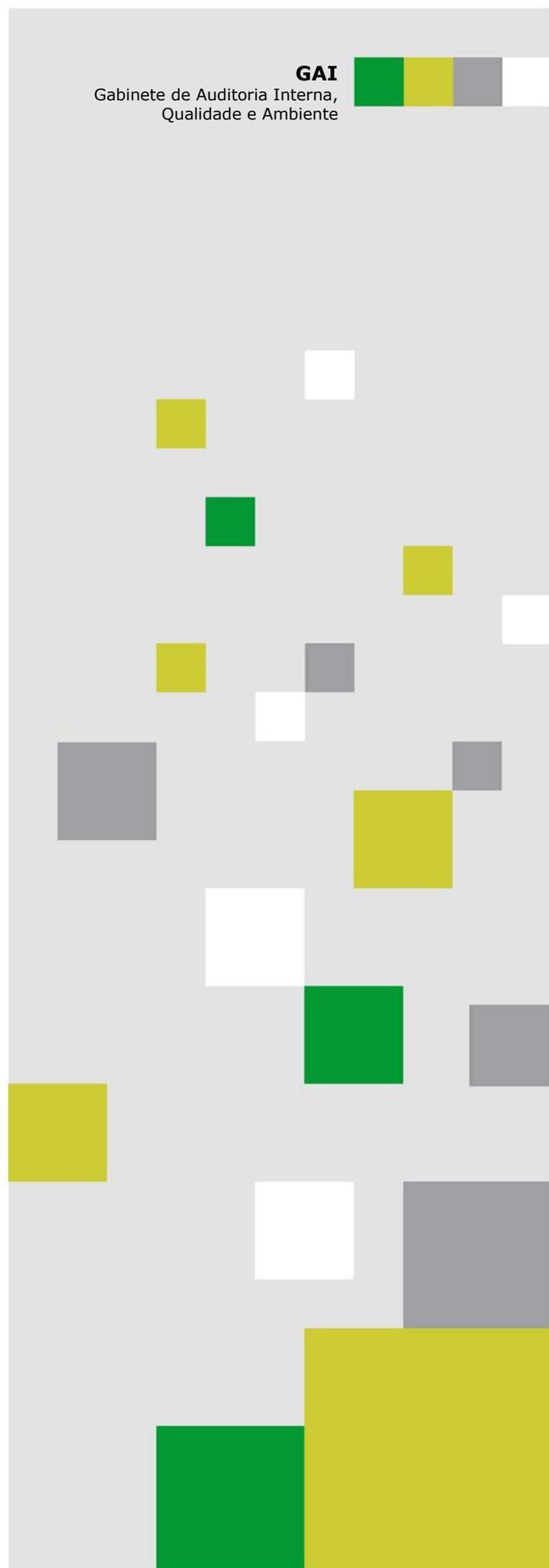




COMBOIOS DE PORTUGAL

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP E SATISFAÇÃO DO CLIENTE - 2016

GAI
Gabinete de Auditoria Interna,
Qualidade e Ambiente





ÍNDICE	1
1 – introdução	3
2 – sobre a cp	5
3 – desempenho da qualidade do serviço da cp	8
3.1 – informações e bilhetes	9
3.2 – pontualidade dos serviços e princípios gerais em caso de perturbação dos serviços	16
3.3 – cancelamento de serviços	20
3.4 – higiene e limpeza do material circulante (qualidade do ar nas carruagens, asseio das instalações sanitárias, etc.)	22
3.5 – inquérito à satisfação dos clientes	22
3.6 tratamento das reclamações dos clientes, reembolsos e indemnizações por incumprimento das normas da qualidade do serviço	25
3.6.1 – tratamento das reclamações dos clientes	25
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	30
anexo – BI dos indicadores	36
índice de ilustrações	37
índice de gráficos	37
índice de tabelas	37



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 2016 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 de acordo com a ISO 9001:2015.**



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 2.708 trabalhadores e mais de 115 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	Dez-2013	Dez-2014	Dez-2015	Dez-2016
	2067	2067	2132	2145

Tabela 1 - Extensão da rede ferroviária explorada pela CP

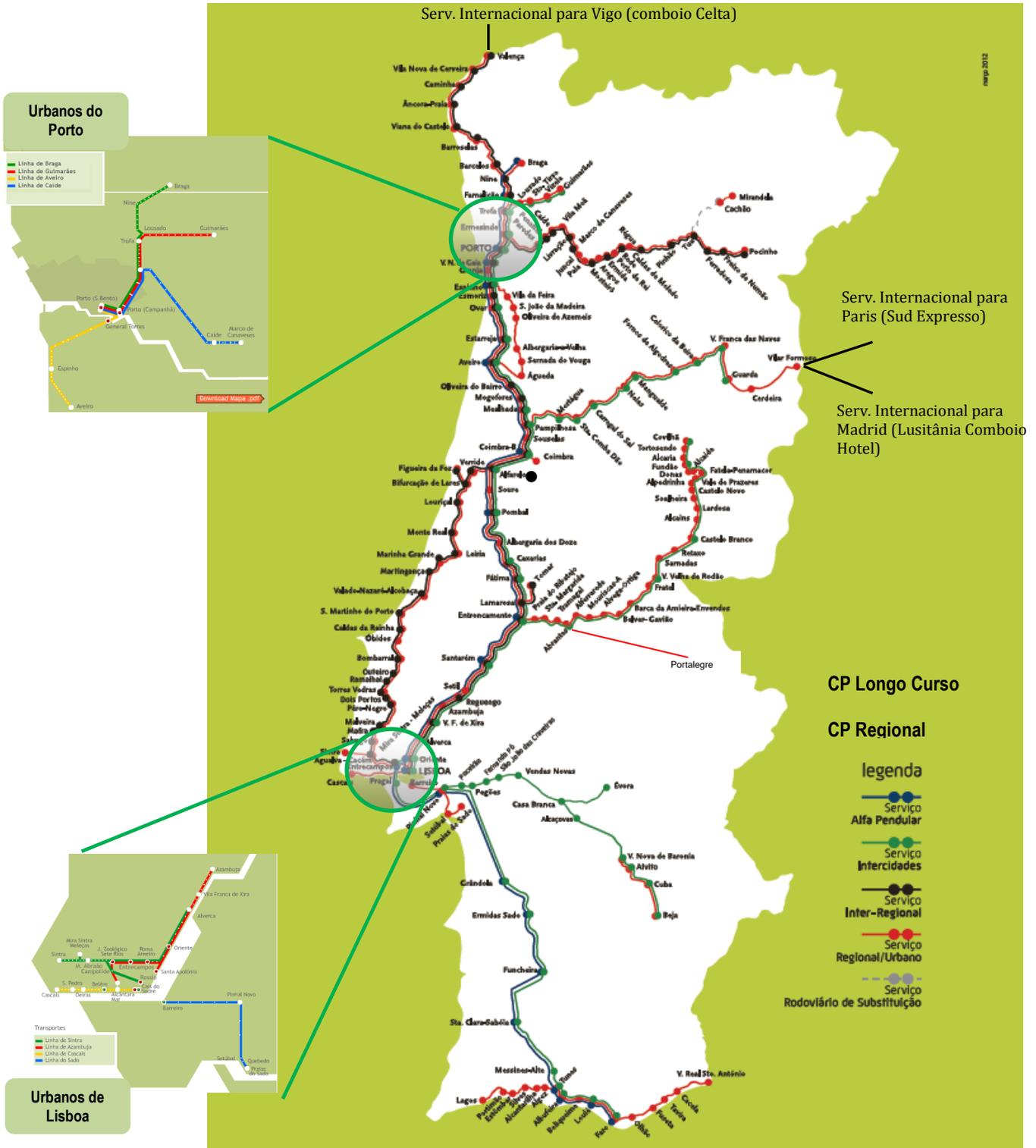


Ilustração 2 - Rede Explorada pela CP

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. 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.

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, 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.

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.

Compra de Títulos de Transporte

Os clientes podem adquirir os títulos de transporte com antecedência ou no próprio dia, nas bilheteiras das estações e, no caso dos urbanos de Lisboa, nas máquinas de venda automática. Os passes mensais, da zona urbana de Lisboa, podem ser adquiridos no Portal Viva e no multibanco (ATM). A venda de títulos de transporte para Alfa Pendular e IC também está disponível no multibanco (ATM), na internet CP www.cp.pt, na linha de atendimento, em agências de viagem e na App CP.

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

- Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras:

Serviços	Desempenho		Meta
	Nº auditorias	Tempo espera	
Global	337	1,9 min.	Não definido
Longo Curso	138	1,7 min.	Não definido
Urbanos de Lisboa	135	2,3 min.	Não definido
Urbanos do Porto	64	1,6 min.	Não definido

Tabela 2 - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras

- Informações sonoras nos comboios nas situações de perturbação da circulação:

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.

- Disponibilidade das nossas máquinas de venda automática:

Serviços	Desempenho	Meta
Urbanos de Lisboa	98%	Não definido

Tabela 3 - Disponibilidade das máquinas de venda automática

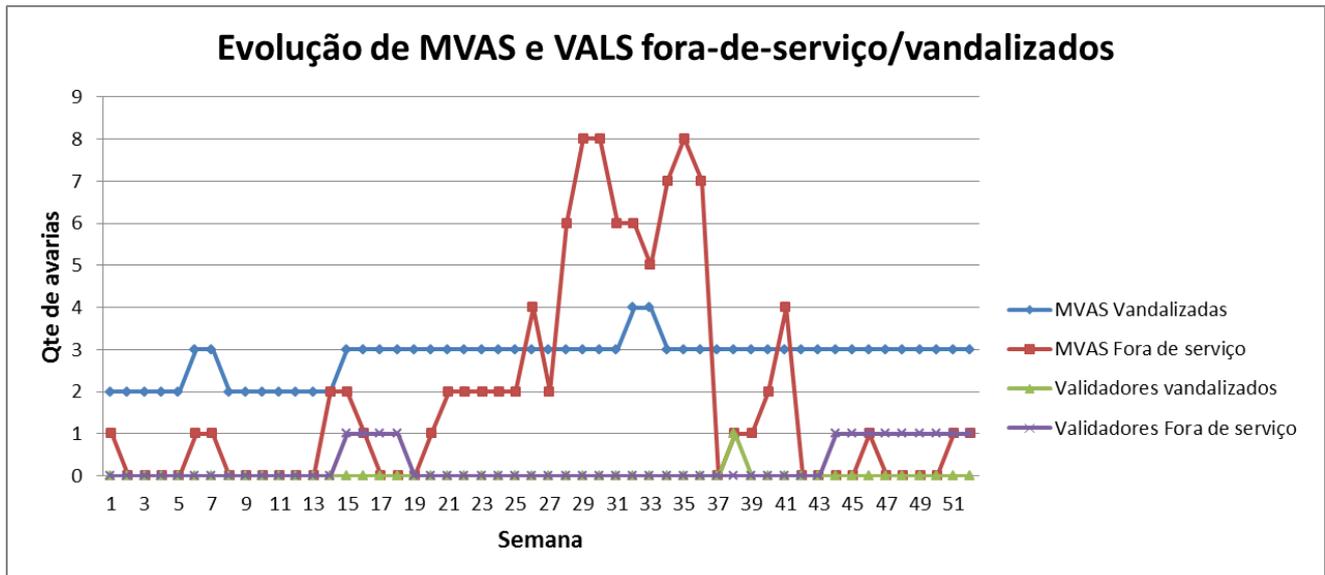


Gráfico 1 -Evolução de MVA (Máq. Venda Autom.) e VAL (validadores) fora-de-serviço / vandalizados

- SLA´s da linha de atendimento telefónico:

SLA's da linha de atendimento telefónico	Desempenho	Meta
Chamadas atendidas/chamadas recebidas.	91%	>90%
Chamadas atendidas até 30"/ chamadas atendidas.	70%	>90%
Tempo médio de espera (mm:ss)	00:36	<30"
Nº reclamações call center/chamadas atendidas	0,02%	<0,03%

Obs.:

. Em 2016, o Contact Center recebeu 322.955 chamadas o que representa um decréscimo de 7% face a 2015.
. O incumprimento contratual no atendimento de chamadas em 2016 deu lugar à aplicação de penalidades cujo valor total foi de 5.647€.

Tabela 4 - SLA's da linha de atendimento telefónico



■ Conversações via Chat:

2016	Chat		Variação	
	Recebidos	Atendidos	Recebidos 2016/2015	Atendidos 2016/2015
jan	6.542	6.050	19%	21%
fev	12.583	10.532	110%	88%
mar	9.113	8.349	16%	15%
abr	8.885	8.339	-60%	-51%
maio	10.935	9.667	41%	36%
jun	9.698	9.189	-4%	-1%
jul	11.958	11.289	7%	9%
ag	11.322	10.652	11%	13%
set	9.016	8.750	12%	17%
out	7.357	7.076	5%	8%
nov	6.738	6.536	-2%	1%
dez	6.727	6.572	-25%	-20%
total	110.874	103.001	-1%	3%

Tabela 5 – Conversações via Chat

O rácio Chat atendido / Chat recebido foi de 93%, melhorando dois pontos percentuais face a 2016. Os meses de janeiro e fevereiro, à semelhança das chamadas, apresentam um resultado menos satisfatório no atendimento justificados pelo facto de terem existido períodos de greve (janeiro) e ocorrências provocadas pelo mau tempo (fevereiro).

O cumprimento dos níveis de serviço do Chat foram os seguintes:

SLA's do Chat	Desempenho	Meta
Conversações atendidas/chamadas recebidas.	93%	>90%
Conversações atendidas até 30"/ chamadas atendidas.	87%	>90%
Tempo médio de espera (mm:ss)	00:19	<30"
Nº reclamações por conversações atendidas	<1%	<1%
Obs.: . Foram aplicadas penalidades em 6 meses, sendo o valor total do ano 439€.		

Tabela 6 – SLA's do Chat

■ Conversações via e-mail:

Os e-mails continuam a representar o menor peso nos contatos dos clientes via Contact Center, este meio de contacto decresceu em 2016. Foram recebidos 13.739 e-mails (menos 20% que em



2015) e respondidos 13.203 (menos 7% do que no ano anterior). A média mensal foi de 1.145 e-mails. Os meses de fevereiro e abril foram os que tiveram um maior volume de e-mails recebidos.

A taxa de resposta dos e-mails foi de 98% em 2016. Em 2016, não houve aplicação de penalidades já que os níveis de serviço contratualizados para este meio de contacto foram cumpridos.

Analisando o peso relativo dos três meios de contacto disponibilizados pelo Contact Center, concluímos que as chamadas telefónicas continuam a representar a maior parte dos contactos recebidos (72%), valor idêntico a 2015. O peso do chat situa-se nos 25%, e do email em 3%.

■ **SIM (Serviço Integrado de Mobilidade):**

Em 2016, foram recebidas 1.609 chamadas referentes ao SIM (Serviço Integrado de Mobilidade), linha de atendimento dedicada que presta um serviço de apoio a clientes com necessidades especiais e foram atendidas 1.393. As chamadas recebidas registaram um decréscimo de 13% em relação a 2015, no entanto, o atendimento foi mais eficiente, tendo registado um aumento de 8%.

■ **Venda de bilhetes pelo telefone:**

A venda de títulos de transporte através da linha de atendimento é incipiente e apresenta um decréscimo face ao ano anterior. Em 2016, foram vendidos um total de 2.935 títulos a que correspondeu uma receita de 94.894€.

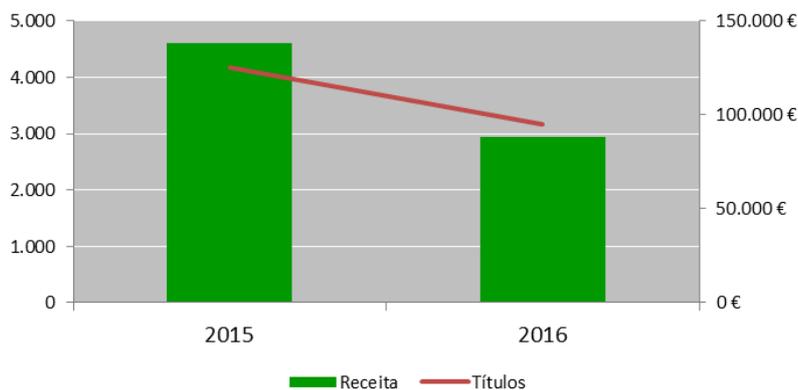


Gráfico 2 - Venda de bilhetes pelo telefone



■ Desempenho do site CP & Redes Sociais:

No estudo sobre satisfação de Clientes de 2016, mais de 72% dos inquiridos referiu-o como principal fonte de informação CP.

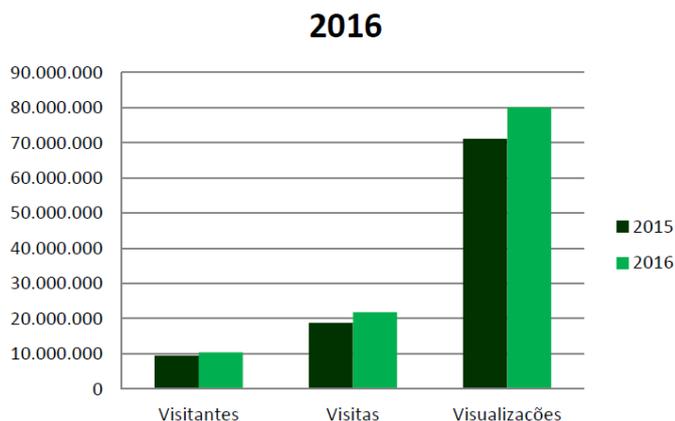


Gráfico 3– Desempenho do site CP & Redes Sociais

Analisando a sazonalidade das métricas ao longo do ano, não verificamos variações face aos anos anteriores, registando-se o habitual pico de crescimento no período do verão e final do ano, onde ocorrem mais deslocações de lazer. Uma avaliação média diária, indicia assim um tráfego de:

Tráfego no site CP (média diária):	2016
Visitantes	28.369
Visitas	59.641
Visualizações	218.655

Tabela 7 – Site CP - Tráfego (média diária)

Cerca de 67,6% são visitantes repetentes e 32,4% são novos visitantes. Em média cada visitante consultou, em 2016, cerca de 3,67 páginas por sessão, sendo a duração média da visita de 03:26.

Nota: Os valores representam a navegação no site CP e não na Bilheteira Online, no entanto a página de registo do myCP regista uma média de permanência de mais de 5 minutos, que indicia registo para efeitos de compra.

O ranking das 10 páginas mais visitadas:



Título da Página	Visualizações de página	% Visualizações de página
1. Horários Resultado :: CP Passageiros	24 939 809	31,16%
2. Home :: CP Passageiros	14 297 663	17,87%
3. Consultar horários :: CP Passageiros	13 152 058	16,43%
4. Comprar bilhetes :: CP Passageiros	4 362 026	5,45%
5. Preços :: CP Passageiros	2 845 345	3,56%
6. Descantos :: CP Passageiros	2 133 534	2,67%
7. Estações :: CP Passageiros	1 985 185	2,48%
8. login :: CP Passageiros	1 486 460	1,86%
9. Train time results :: CP Passengers	1 372 442	1,71%
10. Área Pessoal :: CP Passageiros	1 317 335	1,65%

Tabela 8 – Site CP – Páginas mais visitada

No total do ano verificamos a predominância de IP portugueses. Numa análise por cidade, mantêm-se inalteradas as cidades de Lisboa e Porto, como os pontos de maior afluência dado serem as áreas com maior concentração geográfica, a par de serem servidas por mais comboios.

País	Sessões	% Sessões
1. Portugal	19 594 654	89,77%
2. United Kingdom	269 992	1,24%
3. Spain	254 726	1,17%
4. France	252 839	1,16%
5. Brazil	191 980	0,88%
6. Germany	180 498	0,83%
7. United States	142 400	0,65%
8. Italy	85 944	0,39%
9. Netherlands	79 086	0,36%
10. Switzerland	75 248	0,34%

Tabela 9 – Site CP – Ranking dos IP



O telemóvel passa a ser o principal equipamento de acesso ao site CP:

Equipamento de acesso ao site CP:	2016	
1. Mobile	10.281.135	47,10%
2. Desktop	10.183.195	46,65%
3. Tablet	1.364.156	6,25%

Tabela 10 - Site CP – Ranking equipamento de acesso

Em 2016, o site CP registou cerca de 414 681 visitas provenientes diretamente de campanhas digitais pagas (1,90% do total de visitas) que significaram 191 180 novos utilizadores (2,71% do total de novos utilizadores do site CP).

Em termos de redes sociais, das visitas / sessões realizadas em 2016, cerca de 1% foram provenientes de redes sociais em tráfego orgânico (Instagram - 0,28).

O registo do Cliente no myCP que permite o acesso do Cliente, mediante seleção, à informação de Avisos, mailings e newsletter mas também e sobretudo aceder à Bilheteira Online teve um aumento generalizado de novos subscritores em todos os segmentos.

Registo de Clientes no "myCP":	2016	
Comboios Urbanos Lisboa	29.260	48,3%
Comboios Urbanos Porto	25.761	43,2%
Alfa Pendular	94.460	40,6%
Intercidades	68.769	38,4%
Regional	36.598	50,2%
Lusitânia	11.806	48,0%
Sud	3.077	35,0%
Celta	6.711	59,5%
InterRail	6.547	45,2

Tabela 11 - Site CP – Registo de Clientes no "myCP"

Em 2016 foram enviadas 26 newsletters, 140 mailings e 28 avisos à base de dados do myCP. A taxa média de abertura de mailings foi de cerca de 23,4% (amostra considerada: mailings do 2º trimestre de 2016), enquanto a de newsletters foi de 18,1%.

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

No ano de 2016 registou-se uma diminuição da pontualidade dos comboios do longo curso, regional e urbanos do Porto, genericamente como resultado dos afrouxamentos implementados



nas linhas do Norte e Beira Alta e dos trabalhos na linha do Norte. Esta situação foi mais evidente nos serviços Alfa Pendular e inter-regional. Contrariamente, os comboios urbanos de Lisboa apresentaram um ligeiro aumento do índice de pontualidade.

Principais acontecimentos:

- Início do serviço Alfa Pendular Lisboa-Guimarães no dia 01 maio 2016;
- Implementação de um modelo de continuidade do serviço regional Coimbra-Aveiro com o serviço urbano Aveiro-Porto Campanhã no dia 25 junho 2016;
- Extensão de todos os comboios urbanos do Sado a Praias-Sado a partir do dia 01 setembro 2016;
- Alteração dos horários dos comboios regionais, inter-regionais, regionais e internacionais do Minho e Douro, devido ao início das obras de eletrificação no troço Nine-Viana do Castelo, a partir do dia 11 dezembro 2016;
- Início dos trabalhos de Reabilitação Integral de Via (RIV), entre Alfarelos e a Pampilhosa a partir 18 abril 2016, com impactos significativos nos nossos serviços desde setembro 2016;
- Limitações de velocidade implementadas na RFN (Rede Ferroviária Nacional, nomeadamente nas linhas do Norte, Douro e Beira Alta, que condicionaram o desempenho de vários tráfegos;
- Condições climatéricas adversas, nos meses de Janeiro e Fevereiro, que provocaram inúmeras ocorrências relacionadas com interrupção da via por motivo de inundações e queda de taludes/pedras/árvores, nomeadamente nas linhas do Norte, Douro, Beira Alta e Vouga. Estas ocorrências provocaram atrasos significativos, transversais a todo o tráfego CP, com maior impacto nos tráfegos Longo Curso e Regional;
- Incêndios nas Linhas da Beira Alta, Sul, Minho e Norte no mês de Agosto que provocaram fortes perturbações nos tráfegos;
- Vários acidentes com pessoas (colhidas em estações, plena via e PN's), afetando 1 405 comboios num total de 25 021 minutos de penalização;
- Diversas ocorrências relativas a avarias de material motor, com repercussões no desempenho dos serviços que a CP opera nas linhas do Douro, Oeste e Minho.

Desempenho

A média da pontualidade dos nossos serviços registada durante o decorrer de 2016 foi de:



Serviços	IP (≤ 3min)	IP (≤ 5min)	IP (<60min)	IQS (60 a 119 min.)	IQS (≥ 120 min.)
Alfa Pendular	-	73,37%	99,44%	0,35%	0,21%
Inter-Cidades	-	76,16%	99,45%	0,40%	0,15%
Inter-Regional	-	69,24%	99,35%	0,48%	0,16%
Regional	-	86,47%	99,79%	0,17%	0,04%
Urbanos Lisboa	88,85%		99,98%	0,02%	0,00%
Urbanos Porto	89,23%		99,97%	0,02%	0,00%

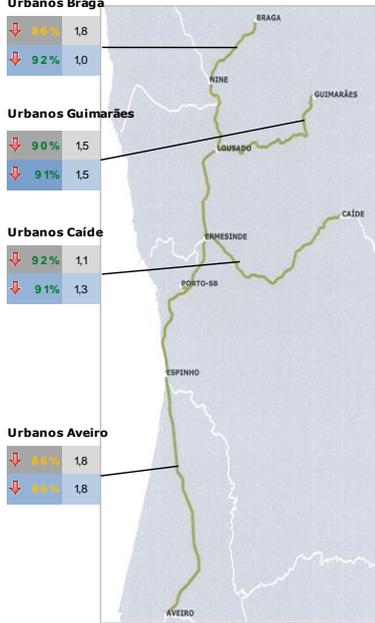
Tabela 12 - Média da pontualidade 2016 / serviço

Ou visto de uma outra perspetiva:



LONGO CURSO E REGIONAL

URBANOS DO PORTO



IN Vigo
↓ 57% 7,1

IR Minho
↓ 74% 3,9

Regionais Minho
↓ 82% 3,1

AP Lisboa/Porto
↓ 74% 4,7

IC Campanhã
↓ 68% 6,0

IR Norte
↑ 81% 2,5

Regionais Norte
↓ 90% 2,0

Urbanos Coimbra
↓ 81% 1,7

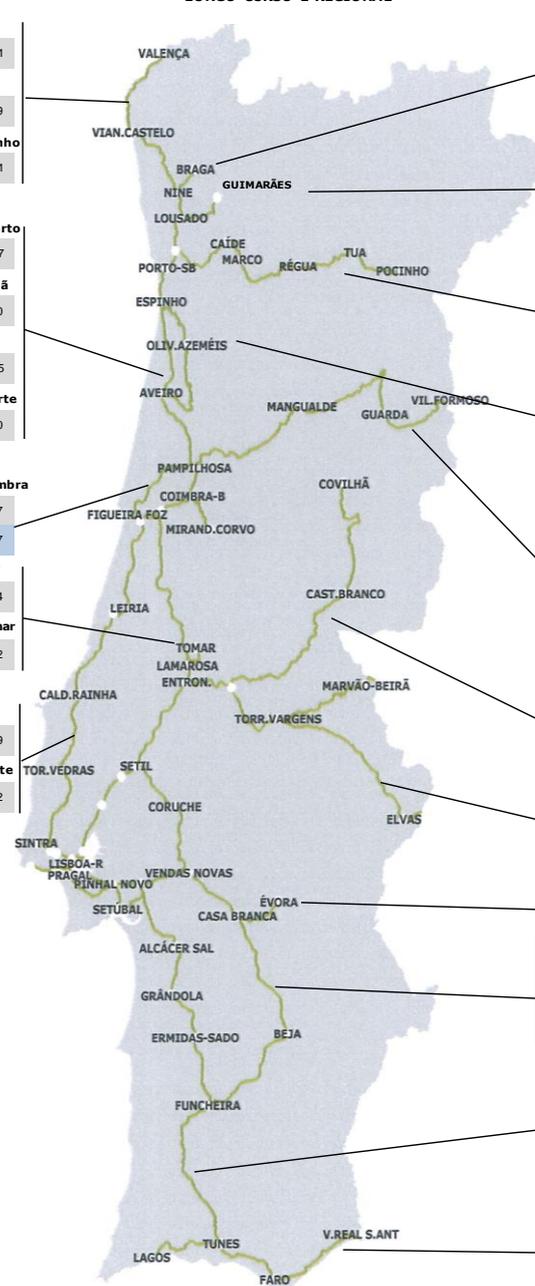
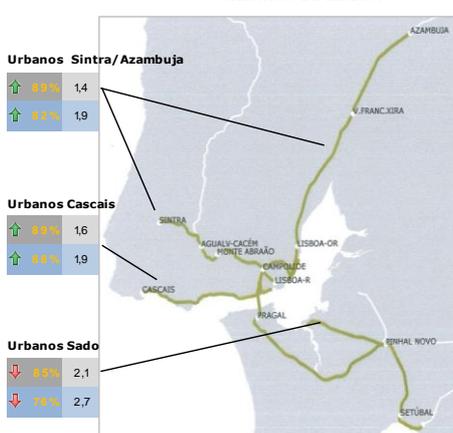
IR Tomar
↑ 94% 2,4

Regionais Tomar
↓ 91% 2,2

IR Oeste
↓ 56% 8,9

Regionais Oeste
↓ 81% 3,2

URBANOS DE LISBOA



AP Lisboa/Braga
↓ 74% 4,7

IC Braga
↓ 71% 6,0

AP Guimarães
84% 3,7

IC Guimarães
↓ 74% 5,6

IR Douro
↓ 63% 7,0

Regionais Douro
↓ 74% 3,3

Regionais Vouga
↓ 83% 2,6

IN SUD/Lusitânia
↑ 63% 8,2

IC Beira Alta
↓ 54% 9,4

Regionais B. Alta
↑ 74% 5,9

IC Beira Baixa
↑ 83% 2,6

Regionais B. Baixa
↑ 92% 2,1

Regionais Leste
↑ 77% 5,0

IC Évora
↓ 81% 4,0

IC Beja
↑ 93% 1,5

Regionais Alentejo
↑ 99% 0,3

AP Porto/Faro
↓ 62% 7,4

IC Faro
↓ 71% 5,9

Regionais Algarve
↑ 81% 3,7

Legenda:

Índice de Pontualidade (IP) Diário	Atraso Médio no Destino (minutos)
Índice de Pontualidade (IP) Hora Ponta	Atraso Médio no Destino (minutos)
IP ≥ 90%	↑ IP superior a 2015
80% ≤ IP < 90%	→ IP igual a 2015
IP < 70%	↓ IP inferior a 2015

IP Global¹ 92% (84%)

Urbanos Lisboa ²	89%
Urbanos Porto ²	89%
Longo Curso ²	75%
Regional ²	85%

Ilustração 3 - 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 04.04.2017 (foram excluídas marchas e 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.

O índice de regularidade sofreu uma ligeira melhoria face ao ano de 2015. Os principais motivos de supressão foram as avarias de material motor/imobilizações e acidentes com pessoas e ocorrências com pessoal.

Desempenho

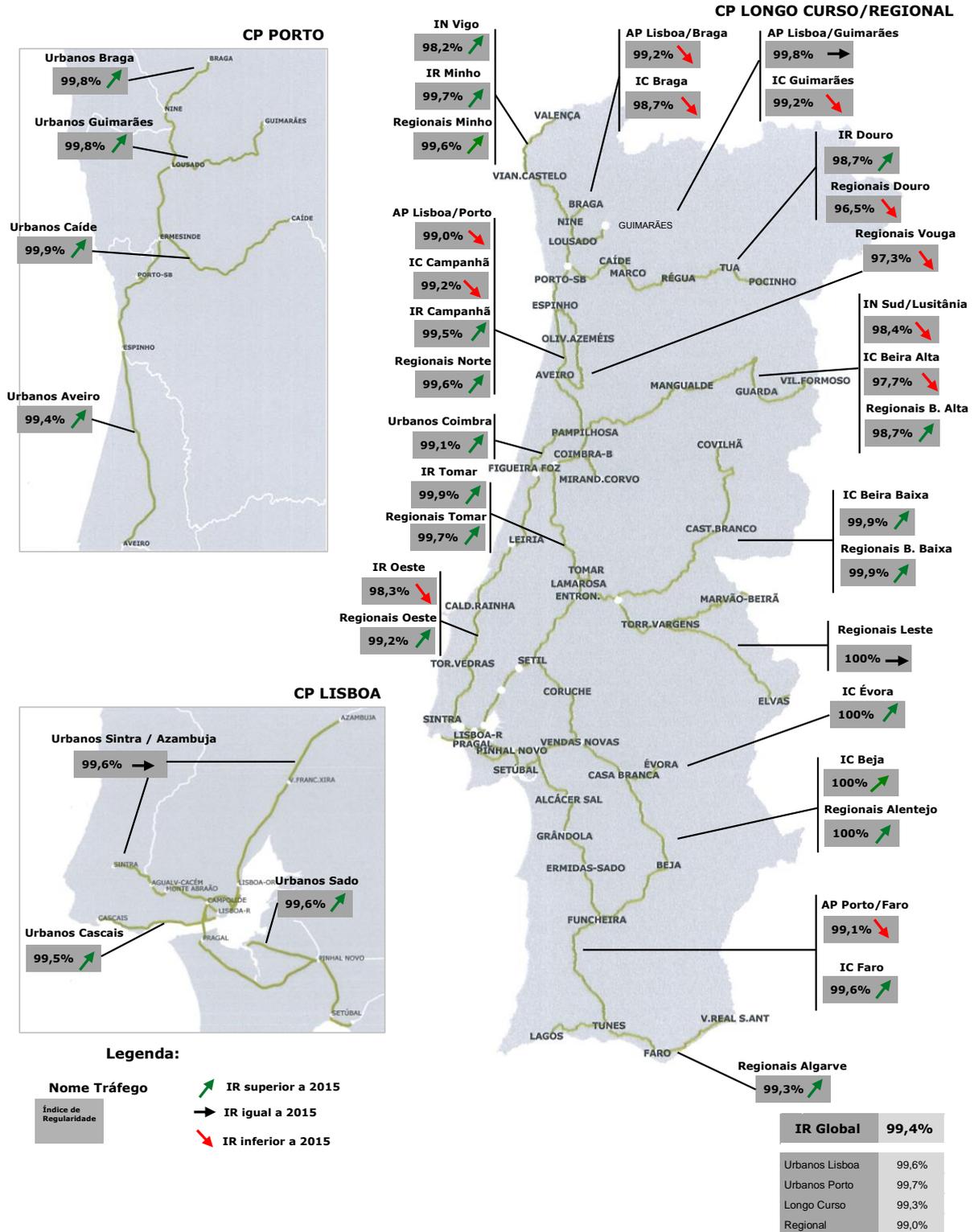


Ilustração 4 - Regularidade dos comboios

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 2016, realizaram-se **10.000** 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	8.569	na
Média anual da avaliação conforme ao estado da limpeza dos comboios	85,7%	=> 75%

Tabela 13 - Limpeza dos comboios

3.5 – INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

O estudo de satisfação de Clientes CP/IP foi realizado no último quadrimestre de 2016. Constituído por uma amostra de 7013 entrevistas presenciais em estações e a bordo dos diferentes serviços CP.

Conclui-se que os Clientes CP/IP estão em termos médios satisfeitos com os serviços prestados, a avaliação realizada por 65% deste universo foi de satisfeitos ou muito satisfeitos.

Face aos resultados de 2014, o índice de satisfação por serviço melhora em todos os serviços, excepto no internacional.

A satisfação global de Clientes passou de 6.7 em 2014 para 7.2 em 2016, comparação realizada através de conversão métrica para uma escala de 10.



Índice Satisfação 2014/2016

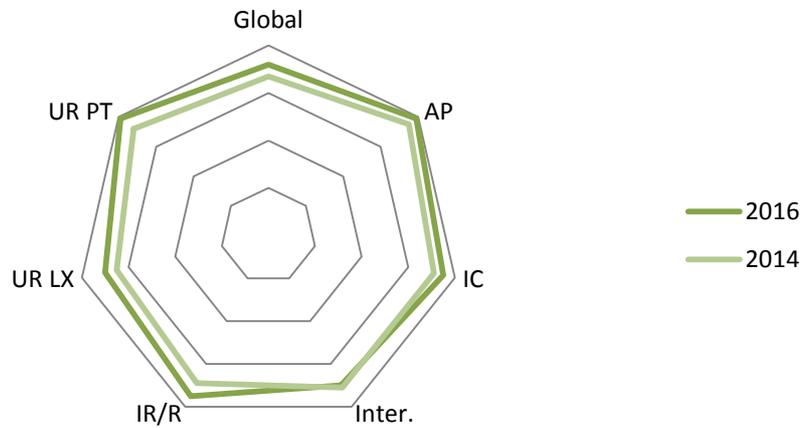


Gráfico 4 – Estudo de Satisfação dos Clientes – Resultado global 2014/2016

Fonte: Estudo Satisfação de Clientes CP/IP 2016 – Qmetrics

Embora a relação de cada Cliente com a empresa seja única, tendo em conta as suas expectativas, a sua experiência de viagem, o seu contexto geográfico e suas características sociodemográficas, a percepção qualitativa global das diferentes dimensões do serviço é a seguinte:

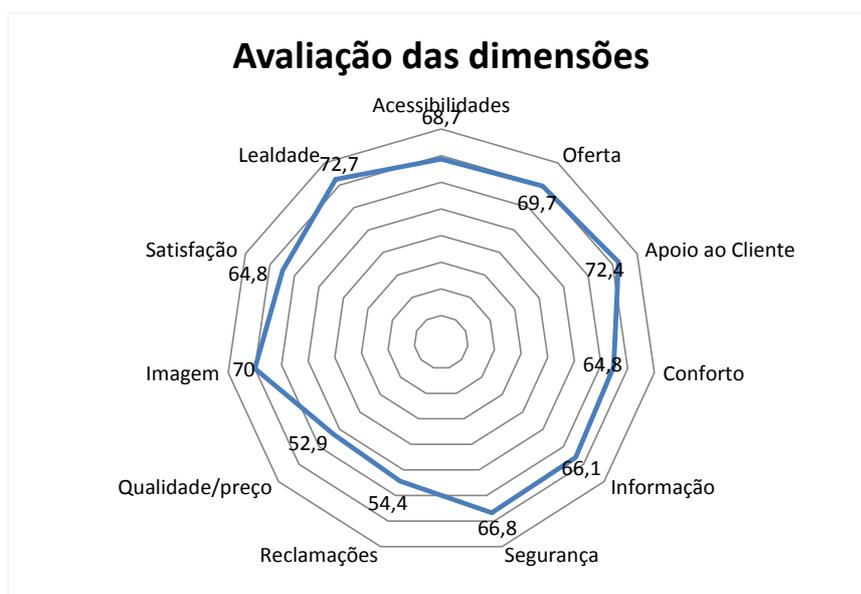


Gráfico 5 - Estudo de Satisfação dos Clientes – Dimensões do Serviço



Conclui-se que as dimensões Apoio ao Cliente (72,4/100), Imagem (70/100) e a Oferta (69,7/100) são as que mais contribuem para os bons níveis de satisfação obtidos neste estudo. Em sentido contrário são de destacar a avaliação do binómio qualidade/preço (52,9/100) e o processamento das reclamações (54,4/100), embora apenas cerca de 7% dos inquiridos tivesse reclamado, a experiência é muito negativa (4,4/10) e mesmo a expectativa dos que não reclamaram é baixa (6/10).

Com vista a melhorar a leitura feita pelos Clientes relativamente ao value for money, deverá a empresa apostar numa melhoria da percepção das dimensões que se encontram no quadrante superior direito, uma vez que as mesmas têm um impacto significativo na satisfação e no consequente nível de lealdade que é bastante elevado (72,7/100).

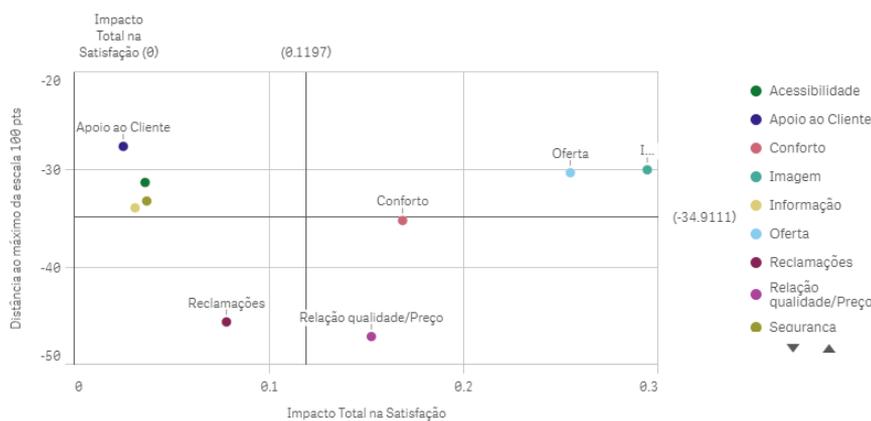


Gráfico 6 - Estudo de Satisfação dos Clientes – Dimensões Serviço vs Impacto total na satisfação

Fonte: Estudo Satisfação de Clientes CP/IP 2016 – Qmetrics

Tendo sido aplicada a metodologia do ECSI (European Customer Satisfaction Index), foi possível identificar o bom posicionamento relativo dos serviços urbanos da CP nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto face à avaliação realizada para o sector dos transportes no ECSI Portugal 2015.

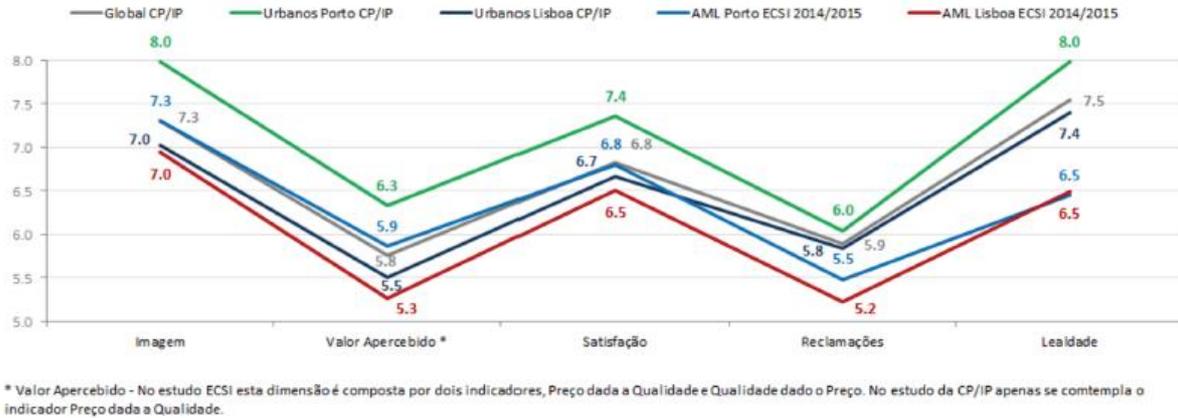


Gráfico 7 - Resultado do Estudo ECSI

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, mesmo tempo útil, apenas em língua inglesa.

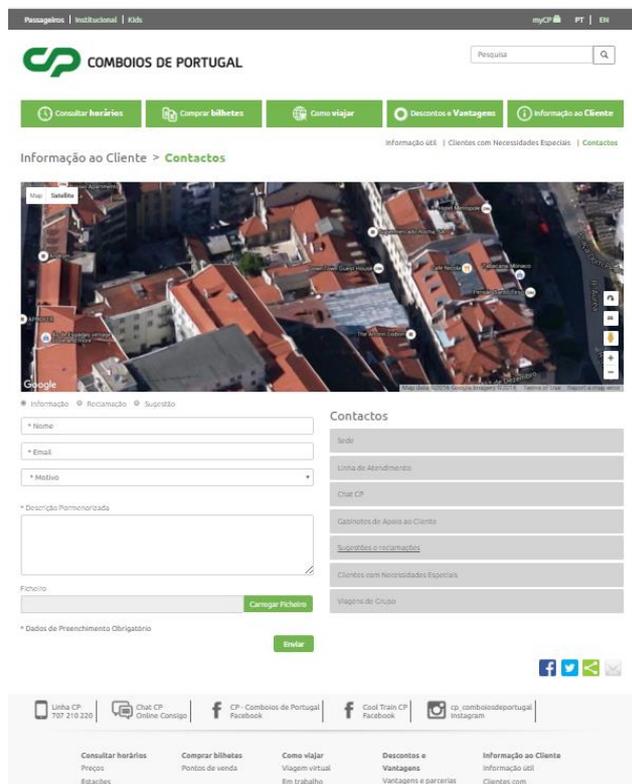


Ilustração 5 - Site CP – Formulário Reclamações e Sugestões

no



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.

Desempenho

Durante o ano 2016 foram recebidas e registadas no SGRS 20.531 reclamações, o que representa um crescimento de +7% face a 2015, acima do aumento da procura (+2,5%).

Em termos de contactos por canal de entrada temos:

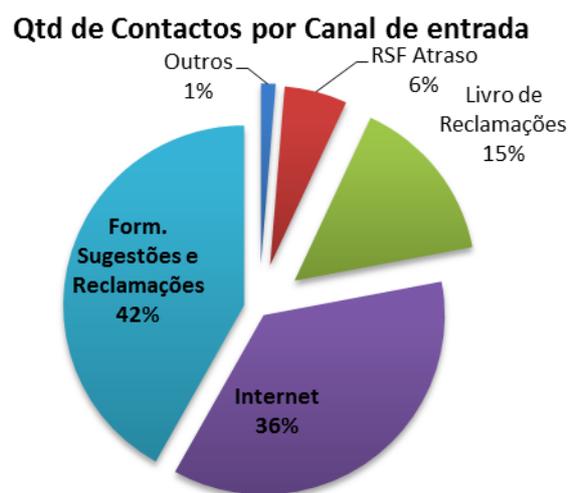


Gráfico 8 - Quantidade de contactos dos Clientes por canal de entrada



Face a 2015 regista-se um crescimento dos Formulários, da Internet e dos RSF, na ordem de +125 contactos em cada, e um decréscimo nos restantes canais, nomeadamente na utilização do Livro de Reclamações (-6%).

Os Formulários são maioritariamente utilizados por clientes urbanos, que representam 85% do total da procura. Já a Internet é a forma de reclamar maioritariamente escolhida pelos clientes de Longo Curso.

O tempo médio de resposta não cumpriu na globalidade o objetivo definido pela CP (exceto nos Urbanos de Lisboa) de um prazo máximo de resposta ao Cliente até 30 dias.

As 20.531 reclamações recebidas e registadas no SGRS distribuem-se por diferentes tipologias de reclamação:

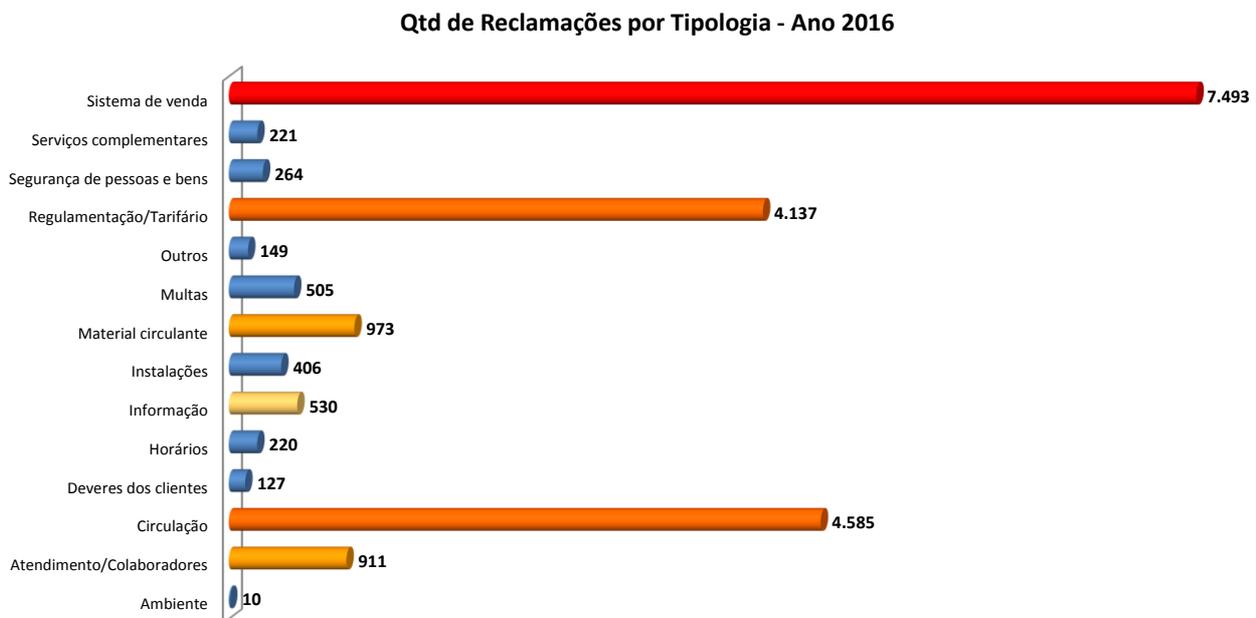


Gráfico 9 - Quantidade de reclamações dos clientes por tipologia

Os Sistemas de Venda surgem como o principal motivo de descontentamento (36%), com cerca de 7.500 reclamações. As principais causas são:

- As **MVAs** ("erro de processamento MVA - reembolso"), com cerca de 3.800 reclamações, com impacto nos Clientes Urbanos de Lisboa e Urbanos do Porto;
- A **Bilheteira Online**, com cerca de 1.400, com impacto nos Clientes Alfa Pendular e Intercidades.

Os motivos relacionados com **Regulamentação/Tarifário** totalizaram mais de 4.100 reclamações (22%). Cerca de metade deste valor resulta de reclamações sobre **Revalidações**



e **Reembolsos**, quase na totalidade, de Clientes Alfa Pendular e Intercidades, o que recomenda uma análise da adequação da política de pós-venda praticada atualmente, na busca de um equilíbrio entre a mais-valia que se pretende proporcionar ao Cliente e a real capacidade de resposta dos nossos sistemas de venda.

A **Bilheteira Online e APP**, quando analisadas no seu conjunto (Sistemas de Venda + Regulamentação) revelam estar a aproximar-se das MVAs no que respeita ao seu peso no total das reclamações (13% para 20%). Já quando comparados estes canais, em termos de quantidade de reclamações por milhão de P, a discrepância é grande:

- Bilheteira Online e APP - 1.800 reclamações/milhão de P
- MVAs – 159 reclamações/milhão de P.

Relativamente à **Circulação**, se eliminarmos o fator atípico de 2016, as intempéries de fevereiro e março, estima-se um valor para esta tipologia de cerca de 3.120 reclamações, o valor real foi de 4.585 (20%), sendo que, a quase totalidade destes valores respeitam a falta de **pontualidade**. Forte impacto nos Clientes Alfa Pendular e Intercidades.

A subtipologia "**Pontualidade - material circulante**" apresenta um valor significativo, cerca de 1.100 reclamações, sendo que 65% destas reclamações respeitam aos serviços Alfa Pendular e Intercidades.

O Volume de Reclamações por tipologia de serviço apresentou a seguinte distribuição:

Distribuição por tipologia de serviço

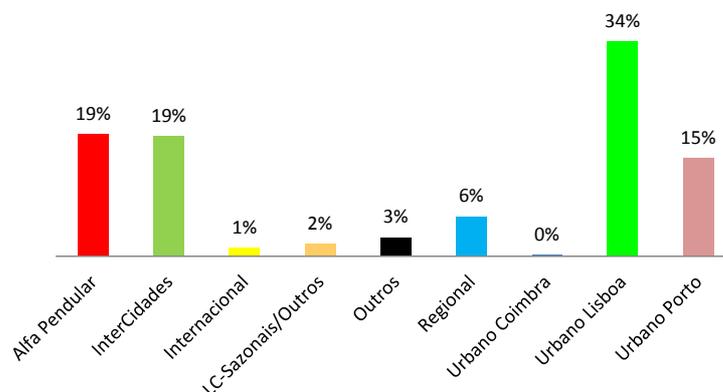


Gráfico 10 - Volume de reclamações por tipologia de serviço

Alfa Pendular com crescimento acentuado. Principais causas: Pontualidade, Bilheteira Online e Revalidações e Reembolsos;



Intercidades com crescimento praticamente nulo, contudo apresenta um valor elevado no rácio entre reclamações e procura. Principais causas: Pontualidade, Revalidações e Reembolsos e Bilheteira Online;

O serviço Internacional, apesar do decréscimo, apresenta um rácio elevado. Principais causas: Pontualidade;

O serviço Regional apresenta um rácio com um nível baixo de importância quando comparado com os serviços de Longo Curso, mas revela um crescimento significativo. Principais causas: Pontualidade – Material Circulante, com especial incidência nas Linhas do Douro, Oeste e Algarve;

Urbanos de Lisboa com um decréscimo da quantidade de reclamações por passageiro transportado. Melhoria muito significativa ao nível de: Greves, Regularidade-material circulante, Horários e Multas. O principal motivo de reclamação continua a ser as MVAs, com crescimento face ao ano anterior.

Urbanos do Porto também com decréscimo da quantidade de reclamações por passageiro transportado. Melhoria significativa ao nível das Greves. O principal motivo de reclamação continua a ser as MVAs, com crescimento face ao ano anterior.

Por fim importa realçar, a variação 2015/2016, do indicador “**Quantidade Reclamações por milhão de P**”, por tipo de serviço, tendo em conta que é este o indicador que atribui equivalência na quantidade de reclamações por tipo de serviço, em função do nível da procura.

Quantidade de reclamações por milhão de passageiros:	2016	Varição 2016/2015
Alfa Pendular	1.926	37%
Internacional	1.155	-9%
Intercidades	1.051	2%
Urbanos do Porto	152	-6%
Regional	117	21%
Urbanos de Lisboa	90	-14%
Total	179	4%

Tabela 14 - Quantidade de reclamações por milhão de passageiros



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. 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	20 dias	30 dias
Prazo médio de tratamento dos reembolsos e indemnizações no serviço Urbano do Porto	39 dias	30 dias
Prazo médio de tratamento dos reembolsos e indemnizações no serviço de Longo Curso e nos Regionais	38 dias	30 dias

Tabela 15 – Prazo médio de tratamento dos 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 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 - Ilustração 9 -
Rampa de acesso ao comboio

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Indicador	Desempenho	Meta
% automotoras preparadas para acesso (embarque e desembarque) das cadeiras de transporte de passageiros com mobilidade reduzida	79,8 %	Não definido
% carruagens preparadas para acesso (embarque e desembarque) das cadeiras de transporte de passageiros com mobilidade reduzida	0 %	Não definido

Tabela 16 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida

No ano de 2016, das atividades do Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais (CCNE) destaca-se o relacionamento institucional com as diversas entidades que compõem o Conselho Consultivo das Pessoas com Necessidades Especiais. 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 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.

Durante o período em referência, o CCNE respondeu a algumas reclamações e pedidos de esclarecimento, quer por parte de CNE, quer provenientes de entidades públicas, que mereceram sempre a nossa melhor atenção e as respostas condizentes, sempre em estreita colaboração com a CP e a Direção de Marketing e Publicidade.

Foram prestados esclarecimentos e elaborados pareceres sobre situações pontuais, relacionadas com CNE, seus direitos e soluções de acessibilidade disponibilizadas pela CP, a pedido do Instituto Nacional de Reabilitação, parceiro do Conselho Consultivo para as Pessoas com Necessidades Especiais.



O SIM para Clientes sem Cadeiras de Rodas que entrou em vigor em Março permitiu reduzir o período de antecedência necessária para requisição de 24h para 12h, tendo alargado de 60 para a totalidade das estações e comboios a assistência prestada pela CP para os referidos Clientes.

O SIM para Cliente com Cadeiras de Rodas com entrada em vigor prevista para meados de 2017. Neste caso passar-se-á de 60 estações com restrições horárias para 127 estações em que só 18 têm restrições horárias a prestação de assistência no embarque e desembarque destes clientes.

Com a entrada em vigor do SIM para Clientes com Cadeiras de Rodas passa a ser possível, a qualquer cliente, fazer igualmente a requisição por correio electrónico.

Foram processados 598 pedidos SIM.

Protocolo CP/INR: acordo celebrado entre a CP e o INR, em vigor desde março de 2016, que permite às pessoas portadoras de deficiência, com um grau igual ou superior a 80%, usufruir de um desconto de 75% sobre o valor da tarifa por inteiro, aquando da aquisição do título de transporte. Estes Clientes poderão ainda usufruir de um bilhete para acompanhante, emitido com um desconto de 25% sobre o valor da tarifa por inteiro.

Os descontos CP/INR são válidos em qualquer percurso, em Turística/2ª classe para Alfa Pendular e Intercidades, Regional, InterRegional e comboios urbanos de Lisboa, Porto e Coimbra. Em 2016, foram realizadas 41.145 viagens ao abrigo deste novo protocolo o que representa um acréscimo de procura superior a 150%.

Mais uma vez a CP associou-se às comemorações do dia 3 de dezembro – dia internacional da deficiência, com a concessão de transporte gratuito a todos os CNE e acompanhante, em todos os comboios, independentemente do grau de deficiência.

A CP participa ainda nos trabalhos de PLANO NACIONAL DE APLICAÇÃO - Regulamento (UE) nº 1300/2014 da Comissão de 18 de Novembro - Especificação Técnica de Interoperabilidade Respeitante à Acessibilidade de Pessoas com Mobilidade Reduzida. Este grupo é liderado pelo IMT e conta com representantes da CP, IP e Fertagus.

Em termos de sumário, este plano começa com a contextualização das questões relativas às acessibilidades, sendo também apresentadas estatísticas ao nível do sector ferroviário e dados relativos à população portuguesa que apresenta algum tipo de deficiência e ao envelhecimento da mesma.

Também é abordada a metodologia adotada por Portugal para elaborar o Plano Nacional de Aplicação, com inventários ao nível das estações, material circulante e regras de exploração, identificando-se a estratégia seguida por Portugal para dar cumprimento à especificação técnica



de interoperabilidade respeitante à acessibilidade do sistema ferroviário da União para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Identificam-se ainda, os meios técnicos e operacionais e o financiamento necessários para dar continuidade ao desígnio português de tornar o transporte ferroviário um meio de transporte de acesso universal às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.



COMBOIOS DE PORTUGAL

GAI
Qualidade



RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP

4 - MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CP





ANEXO – BI DOS INDICADORES

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

Índice de Pontualidade (IP)	<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"> <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">CP Lisboa</td> <td>AZAMBUJA</td> <td rowspan="4">06h00 às 10h00</td> <td>16h00 às 20h00</td> </tr> <tr> <td>CASCAIS</td> <td rowspan="3">16h30 às 20h30</td> </tr> <tr> <td>PRAIAS SADO</td> </tr> <tr> <td>SINTRA</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">CP Porto</td> <td>AVEIRO</td> <td rowspan="4">06h00 às 10h00</td> <td rowspan="4">16h00 às 20h00</td> </tr> <tr> <td>CAÍDE</td> </tr> <tr> <td>BRAGA</td> </tr> <tr> <td>GUIMARÃES</td> </tr> <tr> <td>CP Regional</td> <td>COIMBRA / FIG. FOZ</td> <td>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 (<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 (≥ 120 minutos)</p> $IQS (\geq 120 \text{ min}) = \frac{\sum \text{Comboios com atraso no destino } \geq 120 \text{ minutos}}{\sum \text{Comboios realizados}}$																										
<p>Atraso Médio no Destino (AMD)</p> <p>Resulta da divisão do total de minutos de atraso registados no destino pelo número de comboios realizados.</p> $AMD = \frac{\sum \text{Atrasos dos Comboios no Destino}}{\sum \text{Comboios realizados}}$																										
<p>Índice de Regularidade (IR)</p> <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 17 – 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.....	3
Ilustração 2 - Rede Explorada pela CP	7
Ilustração 3 - Pontualidade dos comboios.....	19
Ilustração 4 - Regularidade dos comboios	21
Ilustração 5 - Site CP – Formulário Reclamações e Sugestões.....	25
Ilustração 6 - Ilustração 9 - Rampa de acesso ao comboio	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 –Evolução de MVA (Máq. Venda Autom.) e VAL (validadores) fora-de-serviço / vandalizados	11
Gráfico 2 - Venda de bilhetes pelo telefone.....	13
Gráfico 3– Desempenho do site CP & Redes Sociais.....	14
Gráfico 4 – Estudo de Satisfação dos Clientes – Resultado global 2014/2016.....	23
Gráfico 5 - Estudo de Satisfação dos Clientes – Dimensões do Serviço.....	23
Gráfico 6 - Estudo de Satisfação dos Clientes – Dimensões Serviço vs Impacto total na satisfação	24
Gráfico 7 - Resultado do Estudo ECSI	25
Gráfico 8 - Quantidade de contactos dos Clientes por canal de entrada	26
Gráfico 9 - Quantidade de reclamações dos clientes por tipologia	27
Gráfico 10 - Volume de reclamações por tipologia de serviço	28

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Extensão da rede ferroviária explorada pela CP	6
Tabela 2 - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras	10
Tabela 3 - Disponibilidade das máquinas de venda automática	11
Tabela 4 - SLA's da linha de atendimento telefónico	11
Tabela 5 – Conversações via Chat.....	12
Tabela 6 – SLA's do Chat	12
Tabela 7 – Site CP - Tráfego (média diária)	14
Tabela 8 – Site CP – Páginas mais visitada.....	15
Tabela 9 – Site CP – Ranking dos IP	15
Tabela 10 - Site CP – Ranking equipamento de acesso.....	16
Tabela 11 - Site CP – Registo de Clientes no “myCP”	16
Tabela 12 - Média da pontualidade 2016 / serviço.....	18
Tabela 13 - Limpeza dos comboios.....	22
Tabela 14 - Quantidade de reclamações por milhão de passageiros	29
Tabela 15 – Prazo médio de tratamento dos reembolsos e indemnizações.....	30
Tabela 16 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida.....	32
Tabela 17 – Descrição do indicador "pontualidade", "atraso médio no destino" e "índice de regularidade"	36

