

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP E SATISFAÇÃO DO CLIENTE - 2017

JUNHO 2018



COMBOIOS DE PORTUGAL

FICHA TÉCNICA

CP – Comboios de Portugal, E.P.E.

Calçada do Duque, nº 20

1249 – 109 Lisboa

Nº Contribuinte: 500 498 601

Matriculada na C.R.C. Lisboa número 109º

Capital Estatutário € 3.404.000.000,00 (a 31 de dezembro de 2017)

Conceção e Coordenação:

Gabinete de Auditoria Interna, Qualidade e Ambiente

Colaboração:

- DEX – Direção de Exploração
- DLA – Direção de Logística e Aprovisionamento
- DMP – Direção de Marketing e Publicidade
- DSC – Direção de Supervisão da Circulação

Contactos: webmaster@cp.pt



ÍNDICE

ficha técnica	1
ÍNDICE	2
1-introdução	4
2-sobre a cp	7
3-desempenho da qualidade de serviço	11
3.1 – informações e bilhetes	11
3.2 – pontualidade dos serviços e princípios gerais em caso de perturbação dos serviços	20
3.3 – cancelamento de serviços	24
3.4 – higiene e limpeza do material circulante (qualidade do ar nas carruagens, asseio das instalações sanitárias, etc.)	26
3.5 – inquérito à satisfação dos clientes	28
3.6 tratamento das reclamações dos clientes, reembolsos e indemnizações por incumprimento das normas da qualidade do serviço	32
3.6.1 – TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES	32
3.6.2 – REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DAS NORMAS DA QUALIDADE DO SERVIÇO	35
3.7 – assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida	37
anexo – BI dos indicadores	42
índice de ilustrações	43
índice de gráficos	43
índice de tabelas	43



RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

1- INTRODUÇÃO





1-INTRODUÇÃO

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

Ao longo dos últimos anos temos conseguido atingir sucessivamente um EBITDA (earnings before interest, taxes, depreciation and amortization) positivo.

Este documento está em sintonia com o “plano de

atividades e orçamento da CP” (PAO) 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



Ilustração 1 - Cliente



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**.

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

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 e regional”, que deverão trabalhar os respetivos segmentos de negócio, tendo por objetivo criar serviços competitivos no mercado de transportes de passageiros, de qualidade elevada, quer através do modelo de oferta, quer através da política de preços praticada, perspetivando a sua comercialização e visando a rentabilidade e consequente sustentabilidade do negócio.

Em 2017, com a criação da “direção de exploração”, foi reforçada a gestão centralizada, com a integração, num único órgão, da gestão de reclamações e canais de venda.

Com 2.681 trabalhadores e mais de 122 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	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

3- DESEMPENHO DA QUALIDADE DE SERVIÇO





3-DESEMPENHO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

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 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 cp.pt.

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

Informações sobre incidentes que causem perturbação significativa na circulação dos comboios podem ser obtidas 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, conforme estipulado no regulamento 630/2011 de 12 de dezembro.



A CP fornece ao passageiro, caso este o solicite, um documento comunicado à entidade reguladora que atesta a ocorrência e a duração do atraso, passado em presença do título de transporte válido para o dito percurso e comboio. Esse documento é emitido numa estação ou gabinete de apoio ao cliente ou pelo operador de revisão e venda em serviço no comboio, 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 e Porto, também nas máquinas de venda automática. Alguns passes mensais, da zona urbana de Lisboa, podem ser carregados 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.

Na Bilheteira Online e na Linha de Atendimento é ainda possível adquirir bilhetes para viagens nos serviços Regionais, InterRegionais e urbanos do Porto e de Coimbra, em complemento às viagens de longo curso.

Caso a estação de embarque não possua bilheteira ou outro modo de venda disponível, os Clientes podem adquirir o bilhete a bordo do comboio, sem encargos adicionais, desde



que imediatamente após o embarque se dirijam ao Operador de Revisão e Venda.

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:

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

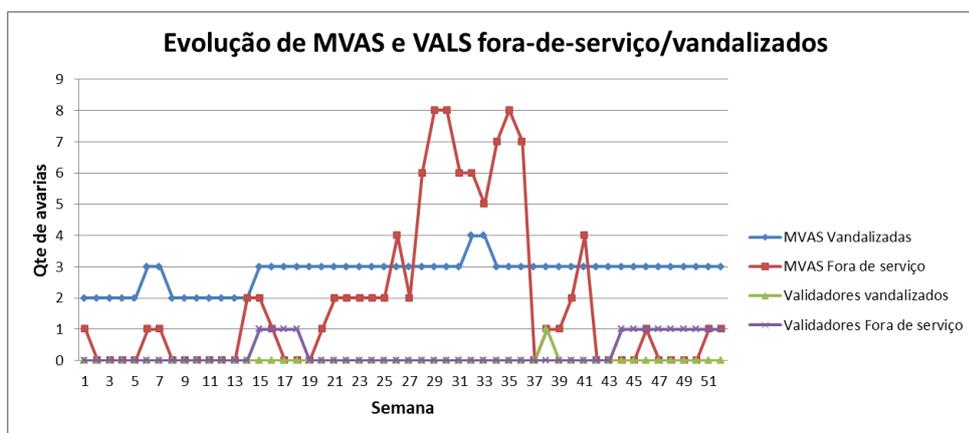


Gráfico 1- Evolução de MVA (Máq. Venda Autom.) e VAL (validadores) fora-de-serviço / vandalizados

SLA´s da linha de atendimento telefónico:

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

Obs.: . Em 2017, foram atendidas no Contact Center 267.000 chamadas o que representa um decréscimo de 6% face a 2016.

Tabela 4 - SLA's da linha de atendimento telefónico

Site CP:

O site CP em 2017 teve 11.307.362 visitantes, 9% a mais, face a 2016, 26.124.108 visitas e 96.128.502 visualizações, que representaram 20% a mais, face a 2016.

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 cresceu 27,93%.

A página mais vista foi a de resultados de horários e representou 27% das visualizações.

Canais de venda

Na repartição dos Passageiros por canal de venda, a bilheteira CP continua a surgir em 1º lugar com um peso de 51%, seguida pelas MVA e por “outros operadores” (operadores da área metropolitana de Lisboa que vendem títulos CP).

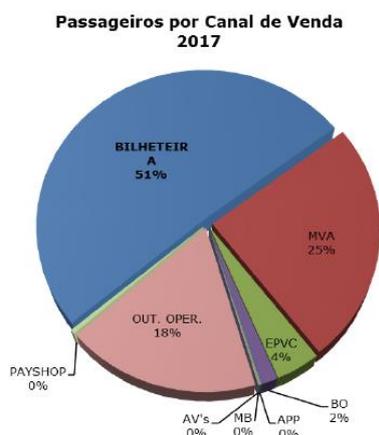


Gráfico 2 - Passageiros por canal de venda



Bilheteira online e app CP:

Em 2017 estes 2 canais representaram 1.850.000 de passageiros.

Aumento de 29% de passageiros face a 2016. Estes dois canais representaram 27% dos passageiros AP+IC (23% em 2016). A app CP representou sozinha 2,4% dos passageiros AP+IC (5,4% dos Canais Digitais).

Gráfico 3 - Bilheteira online e app CP

Chats:

Ilustração 3 - Chats



E-mails:



18 mil emails respondidos (+33%)
 Taxa de resposta: **100%**
 Tempo médio de resposta: **24 h**

Ilustração 4 - E-mails

Redes sociais - Facebook:

Aumento sustentado de 70.938 fãs (56,53%) evoluindo dos 125.499 fãs que a página registava no início do ano. Este crescimento foi bastante superior ao crescimento verificado em 2016 (26,70%). Relativamente ao engagement da página, obtivemos 94.898 interações (+ 9,8% que 2016).

Fãs

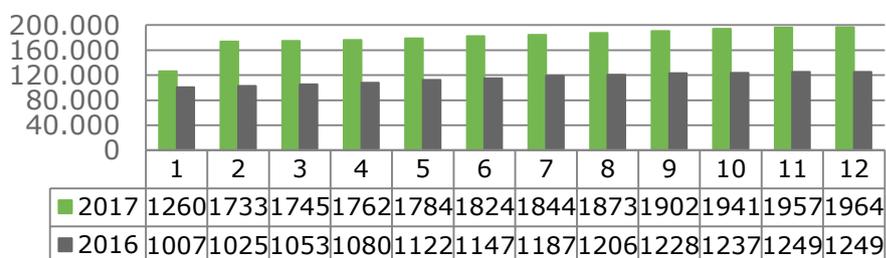


Gráfico 4 - Redes sociais (facebook)

Redes sociais - Instagram:

Em 2017 tivemos 9.908 seguidores a que corresponde um aumento sustentado de 4.059 seguidores (69,39%) evoluindo dos 5.849 seguidores que a página registava no início do ano à média de 338 seguidores por mês.

Foi atingido o maior número de likes num post – 963 likes.



Seguidores

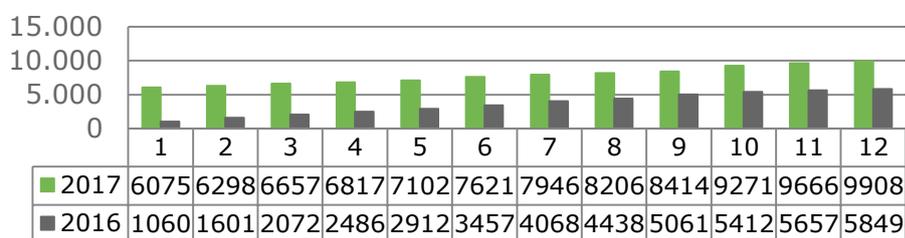


Gráfico 5 - Redes sociais (Instagram)

Redes sociais – Youtube

Em 2017 tivemos 889 subscritores a que corresponde um aumento de 624 Seguidores (235%) evoluindo dos 265 seguidores que a página registava no início de fevereiro.

Foram reproduzidos 298.178 minutos em vídeos e tivemos 688.056 visualizações.

Seguidores

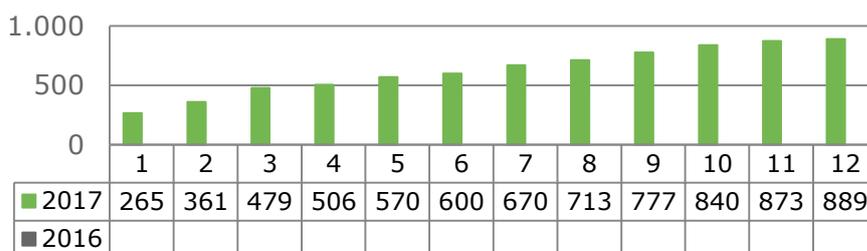


Gráfico 6 - Redes sociais - You tube



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

No ano de 2017 registou-se uma diminuição da pontualidade e regularidade de todos os tráfegos, com maior relevância no serviço longo curso, tendo o índice de pontualidade global baixado 4%, face ao ano anterior. Esta situação resultou, essencialmente, dos trabalhos de modernização na linha do norte e beira alta, afrouxamentos e avaria de material motor.

Principais acontecimentos:

- Trabalhos de modernização na linha do norte no troço Alfarelos/Pampilhosa, condicionando fortemente a pontualidade, transversal a vários tráfegos, afetando 20.605 comboios com 116.635 minutos de penalização;
- Trabalhos de modernização na Linha da Beira no troço Pampilhosa/Mortágua, com maior impacto aos fins-de-semana, devido à supressão dos IC e Regionais Beira Alta, com recurso a transbordo rodoviário, afetando 561 comboios com 11.634 minutos de penalização;
- Trabalhos de eletrificação e reabilitação do troço Nine/Viana do Castelo, a partir de 01 de março de 2017, com impacto no eixo Minho;



- As limitações de velocidade implementadas na rede ferroviária, nomeadamente na linha do norte e beira alta, condicionaram o desempenho de vários tráfegos;
- Descarrilamento Cº868 em Livração, dia 15 janeiro, afetando 161 comboios com 2.006 minutos de penalização.
- Descarrilamentos de comboios da Medway e Dresine da IP, afetando 3.631 comboios com 22.783 minutos de penalização;
- Incêndios nas linhas do norte, beira alta, beira baixa, sul, alentejo e algarve, nos meses de julho, agosto, setembro e outubro (essencialmente dia 15 outubro) afetando 607 comboios com 22.646 minutos de penalização e suprimidos 152 comboios;
- Acidentes com pessoas (83 colhidas em estações, plena via e Passagens de Nível) afetando 2.138 comboios com 40.164 minutos de penalização e suprimidos 194 comboios;
- Diversas ocorrências relativas a avarias de material motor, com maior impacto no serviço inter-regional/regional oeste e algarve.



Desempenho

A média da pontualidade dos nossos serviços registada durante o decorrer de 2017 foi de:

Serviços	IP (≤ 3min)	IP (≤ 5min)	IP (<60min)	IQS (60 a 119 min.)	IQS (≥ 120 min.)
Alfa Pendular	-	46,61%	98,99%	0,84%	0,17%
Inter-Cidades	-	58,05%	98,69%	1,10%	0,20%
Inter-Regional	-	66,80%	99,23%	0,68%	0,09%
Regional	-	80,66%	99,66%	0,29%	0,05%
Urbanos Lisboa	88,27%		99,96%	0,04%	0,00%
Urbanos Porto	87,09%		99,95%	0,04%	0,00%

Tabela 5 - Média da pontualidade 2017 / serviço

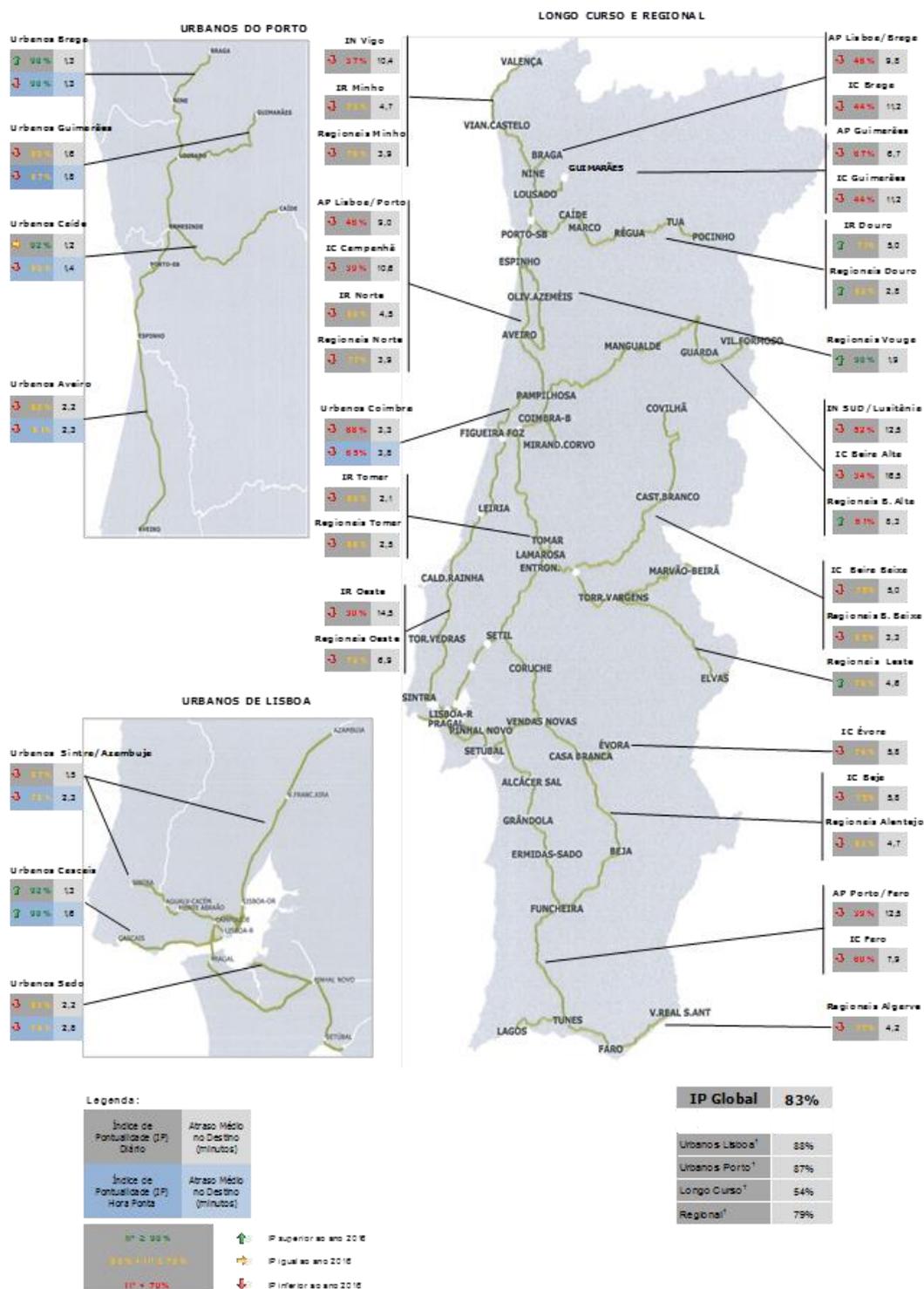


Ilustração 5 - Pontualidade dos comboios

¹ 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 01.02.2018 (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.

O índice de regularidade em 2017 sofreu uma ligeira quebra face ao ano anterior, sendo mais expressiva nos comboios regionais do oeste e alentejo. Os principais motivos de supressão foram as avarias de material motor/imobilizações, acidentes com pessoas e ocorrências com pessoal.



Desempenho

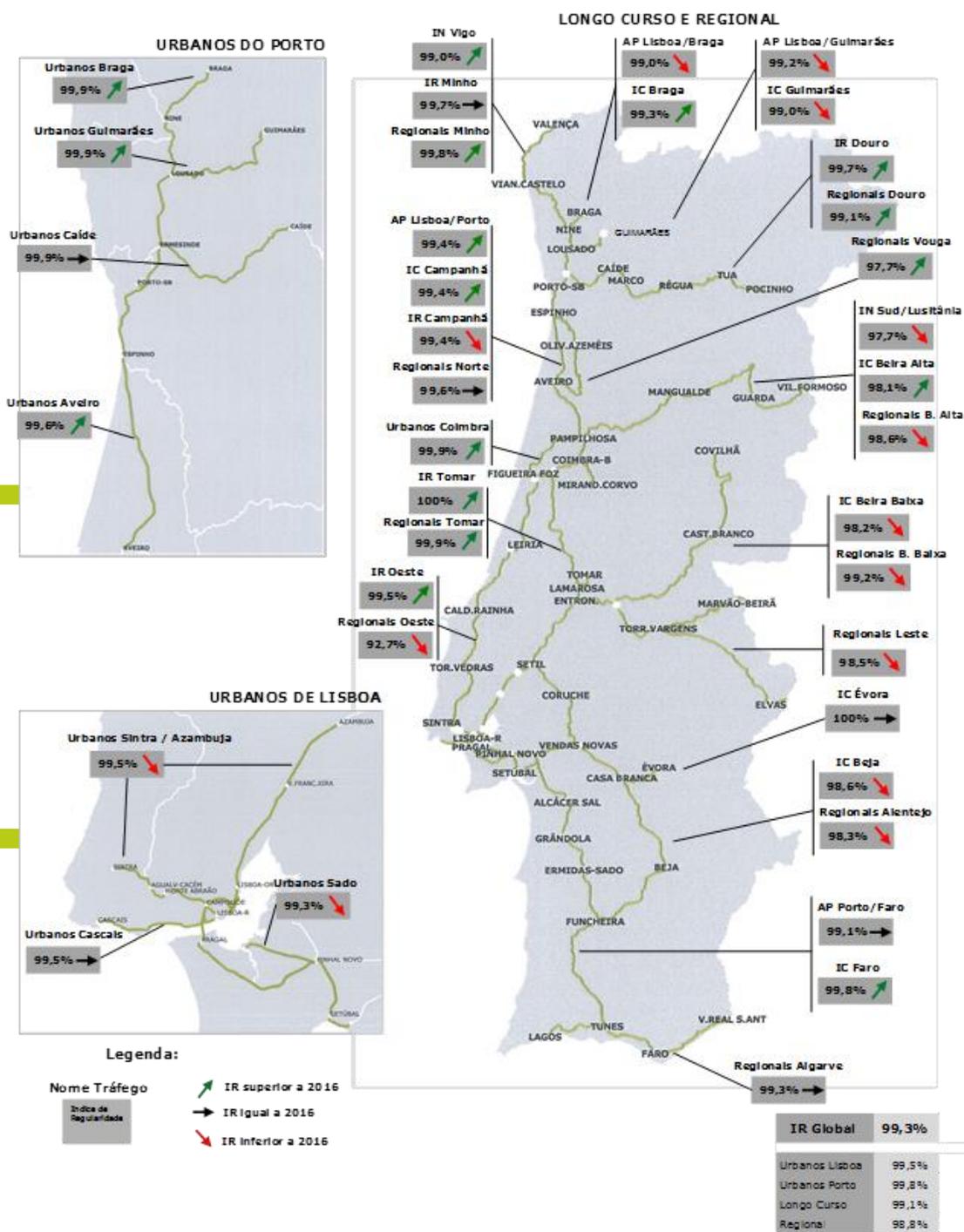


Ilustração 6 - Regularidade dos comboios

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 2017, realizaram-se **11.730** 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	10.180	na
Média anual da avaliação conforme ao estado da limpeza dos comboios	86,8%	=> 85%

Tabela 6 - Limpeza dos comboios



3.5 – INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

O estudo de satisfação de Clientes CP/IP, com periodicidade bianual, foi realizado a última vez 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, exceto 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.

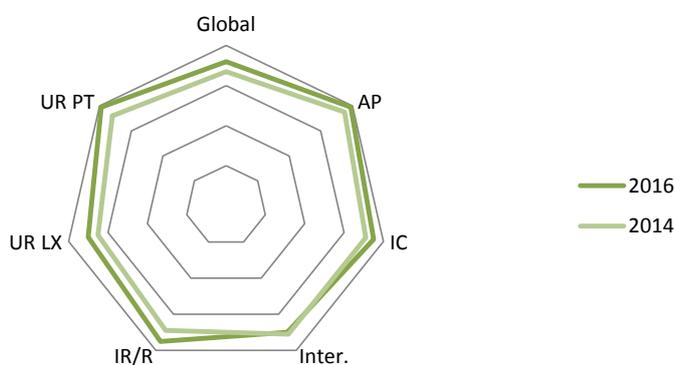


Gráfico 7 – Estudo de satisfação dos clientes – resultado global 2014/2016

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:

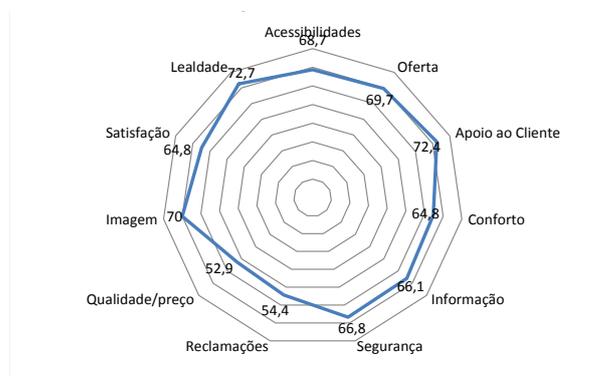


Gráfico 8 - Estudo de satisfação dos clientes – dimensões do serviço

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).

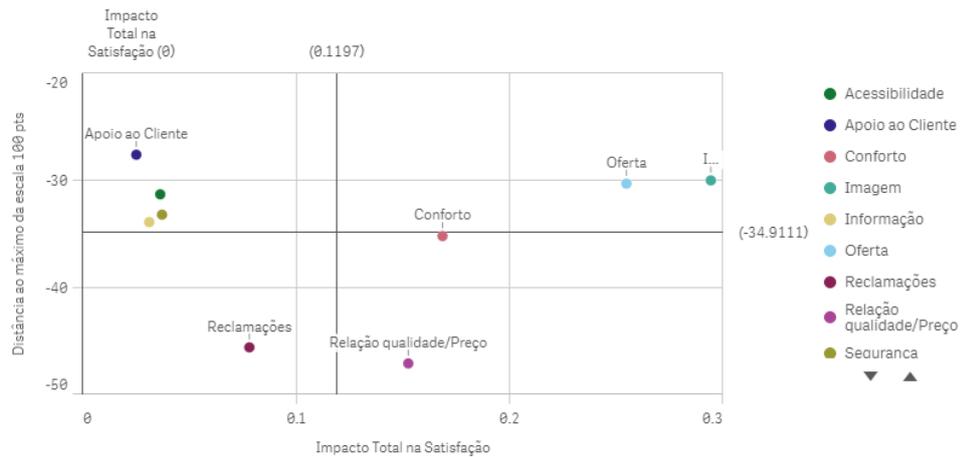
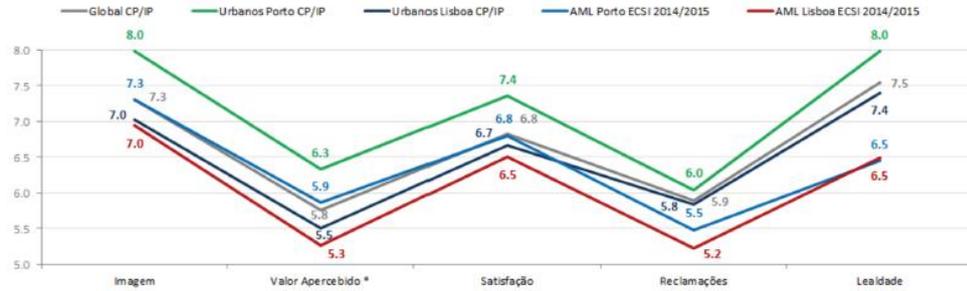


Gráfico 9 - Estudo de satisfação dos clientes – dimensões serviço vs impacto total na satisfação

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.



* Valor Aparentado - No estudo ECSI esta dimensão é composta por dois indicadores, Preço dada a Qualidade e Qualidade dado o Preço. No estudo da CP/IP apenas se contempla o indicador Preço dada a Qualidade.

Gráfico 10 - 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, ou entregue em mão, a bordo, nas bilheteiras ou nos Gabinetes de Apoio ao Cliente.

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 respectiva averiguação do ocorrido, sempre que necessário. As reclamações de clientes

The screenshot displays the 'Contactos' page on the CP website. At the top, there is a navigation bar with the CP logo and menu items: 'Consultar horários', 'Comprar bilhetes', 'Como viajar', 'Descontos e Vantagens', and 'Informação ao Cliente'. Below this, a search bar and a 'Procurar' button are visible. The main content area features a map of a city street. Underneath the map, there are tabs for 'Informação', 'Reclamações', and 'Sugestões'. The 'Reclamações' tab is active, showing a form with fields for 'Nome', 'Email', 'Móvel', and 'Descrição da Reclamação'. To the right of the form, there is a 'Contactos' section with a list of links: 'Linha de atendimento', 'Chamada CP', 'Gabinete de Apoio ao Cliente', 'Sugestões e reclamações', 'Clientes com Necessidades Especiais', and 'Viajantes de Grupo'. At the bottom of the page, there is a footer with contact information and social media links.

Ilustração 7 - Formulário de sugestões e reclamações



com mobilidade reduzida, têm tratamento prioritário e é dado conhecimento ao Conselheiro para o cliente com necessidades especiais que, caso entenda, se pronunciará sobre a melhor forma de resposta a estes clientes.

O “sistema de gestão 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 classificadas as reclamações recebidas.

Desempenho

Em 2017 foram registadas 24.365 reclamações, +19% que no ano 2016.

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

Qtd de Reclamações por Tipologia
ANO 2017

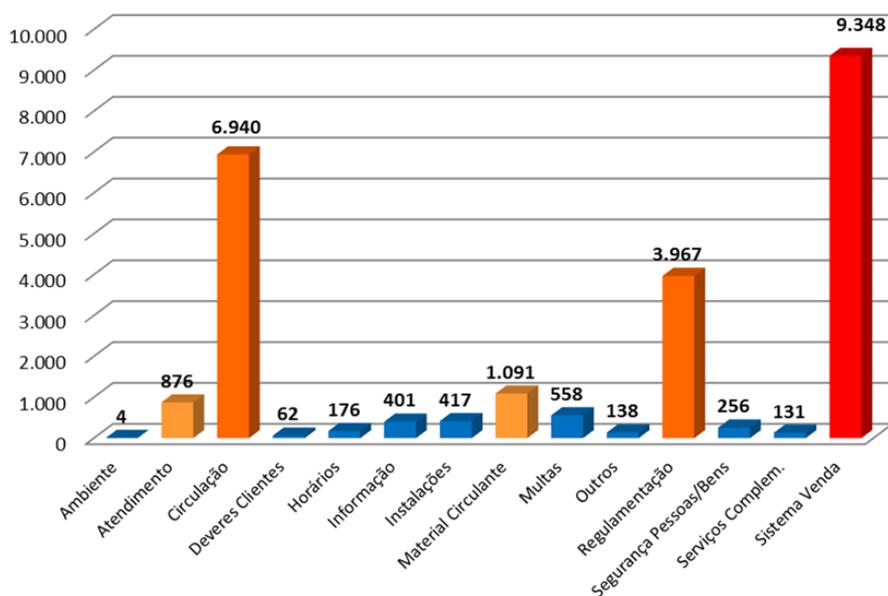


Gráfico 11 - Quantidade de reclamações dos clientes por tipologia

O indicador Quantidade de Reclamações por Milhão de Passageiros Transportados cresce 12%, face a 2016, de 179 para 200.

Apresenta comportamento bastante diferenciado por tipo de serviço:

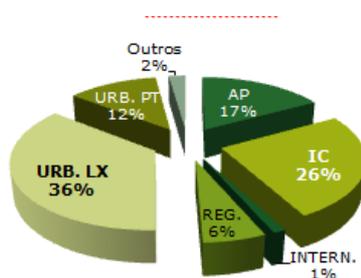


Gráfico 12 - Quantidade de reclamações por serviço



	ANO 2016	ANO 2017	VAR. (%)
AP	1.926	1.882	-2%
IC	1.051	1.562	49%
INTERN.	1.155	1.188	3%
REG.	117	132	13%
URB. LX	90	106	18%
URB. PT	152	138	-9%
Total	179	200	12%

Tabela 7 - Quantidade de reclamações por milhão de passageiros

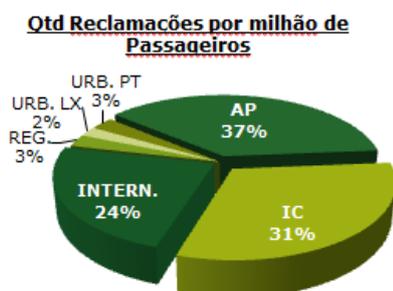


Gráfico 13 - Quantidade de reclamações por milhão de passageiros

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

Em todos os serviços há direito a reembolso do bilhete por motivo imputável ao operador, bem como direito a indemnizações por danos devido a atrasos ou a supressão de serviços, por motivo imputável ao operador.

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.

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Indicador	Desempenho	Meta
Prazo médio de tratamento dos reembolsos e indemnizações no serviço Urbano de Lisboa	25 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	86 dias	30 dias

Tabela 8 – Prazo médio de tratamento dos reembolsos e indemnizações

Fonte: DW 30/04/2018



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.



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 (UME's) é de piso rebaixado e ao nível das plataformas, dispõe de rampas amovíveis para cadeiras de rodas, espaço multiusos com lugares para cadeiras de rodas e corredores amplos. O acesso é também facilitado por portas largas e em número elevado – oito por cada lado – com aviso sonoro e luminoso de fecho e sistema anti encravamento.

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



Ilustração 8 - Rampas de acesso aos comboios

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 fixas.

Em março de 2016 foi celebrado entre a CP e o INR, o Protocolo CP/INR, 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 intercity, regional, interregional e comboios urbanos de Lisboa, Porto e Coimbra.

Desempenho

Em 2017, o “serviço integrado de mobilidade” (SIM) foi reestruturado. Entraram em funcionamento as novas regras da prestação do SIM:

- A prestação de assistência no embarque e desembarque a clientes com necessidades especiais (CNE), que se façam deslocar em cadeira de rodas, foi alargada de 63 para cerca de 130 estações.
- Foi também introduzida a possibilidade de requisição do SIM via formulário online.

A quantidade de viagens realizadas ao abrigo do protocolo CP_INR, teve um crescimento de 50% face a 2016.



Ilustração 9 - Viagens ao abrigo do protocolo CP/INR



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 9 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida

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 10 – 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.....	9
Ilustração 3 - Chats	17
Ilustração 4 - E-mails.....	18
Ilustração 5 - Pontualidade dos comboios	23
Ilustração 6 - Regularidade dos comboios.....	25
Ilustração 7 - Formulário de sugestões e reclamações.....	32
Ilustração 8 - Rampas de acesso aos comboios	39
Ilustração 9 - Viagens ao abrigo do protocolo CP/INR.....	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Evolução de MVA (Máq. Venda Autom.) e VAL (validadores) fora-de-serviço / vandalizados.....	15
Gráfico 2 - Passageiros por canal de venda.....	16
Gráfico 3 - Bilheteira online e app CP	17
Gráfico 4 - Redes sociais (facebook)	18
Gráfico 5 - Redes sociais (Instagram)	19
Gráfico 6 - Redes sociais - You tube	19
Gráfico 7 - Estudo de satisfação dos clientes – resultado global 2014/2016.....	28
Gráfico 8 - Estudo de satisfação dos clientes – dimensões do serviço	29
Gráfico 9 - Estudo de satisfação dos clientes – dimensões serviço vs impacto total na satisfação.....	30
Gráfico 10 - Resultado do estudo ECSI	31
Gráfico 11 - Quantidade de reclamações dos clientes por tipologia.....	34
Gráfico 12 - Quantidade de reclamações por serviço	34
Gráfico 13 - Quantidade de reclamações por milhão de passageiros.....	35

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Extensão da rede ferroviária explorada pela CP.....	8
Tabela 2 - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras.....	14
Tabela 3 - Disponibilidade das máquinas de venda automática	15
Tabela 4 - SLA's da linha de atendimento telefónico.....	15
Tabela 5 - Média da pontualidade 2017 / serviço	22



Tabela 6 - Limpeza dos comboios	27
Tabela 7 - Quantidade de reclamações por milhão de passageiros.....	35
Tabela 8 - Prazo médio de tratamento dos reembolsos e indemnizações	36
Tabela 9 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida	41
Tabela 10 - Descrição do indicador "pontualidade", "atraso médio no destino" e "índice de regularidade"	42

