

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP E SATISFAÇÃO DO CLIENTE - 2018

ABRIL 2019



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 – Área da Qualidade

Colaboração:

- DEX – Direção de Exploração
- DLA – Direção de Logística e Aprovisionamento
- DMP – Direção de Marketing e Publicidade
- DMT – Direção de Material
- DPC - Direção de Planeamento e Controlo de Gestão
- 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	21
3.3 – cancelamento de serviços	25
3.4 – higiene e limpeza do material circulante (qualidade do ar nas carruagens, asseio das instalações sanitárias, etc.)	27
3.5 – inquérito à satisfação dos clientes	29
3.6 tratamento das reclamações dos clientes, reembolsos e indemnizações por incumprimento das normas da qualidade do serviço	33
3.6.1 – TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES	33
3.6.2 – REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES POR ATRASO OU SUPRESSÃO	36
3.7 – assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida	38
anexo – BI dos indicadores	43
índice de ilustrações	44
índice de gráficos	44
índice de tabelas.....	44



COMBOIOS DE PORTUGAL

GAI
QUALIDADE

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

1- INTRODUÇÃO





1-INTRODUÇÃO

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

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 a estratégia 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".



Ilustração 1 - Cliente



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 que pontualmente podem ser sacrificados quando a situação económica da empresa ou do seu acionista não permitirem.



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.

A empresa terminou o ano de 2018 com 2 683 trabalhadores vinculados, ou seja, menos 26 que no final do ano anterior. Foram transportados mais de 126 milhões de passageiros, correspondendo a um aumento de 3,5% relativamente a 2017 e representando, em termos absolutos, um acréscimo de aproximadamente 4,2 milhões de passageiros transportados.

A extensãoⁱ da rede ferroviária explorada pela CP evoluiu do seguinte modo:

Extensão da rede ferroviária explorada pela CP (km)	Dez-2015	Dez-2016	Dez-2017	Dez-2018
	2.132	2.145	2.179	2.241

Tabela 1 - Extensão da rede ferroviária explorada pela CP



Ilustração 2 – Rede explorada pela CP



COMBOIOS DE PORTUGAL

GAI
QUALIDADE

|

•

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 e no Dec. Lei nº 2017/2015.



A CP fornece ao passageiro, caso este o solicite, um documento, validado pela 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 bilheteirasⁱⁱ:

Serviços	Desempenho	
	Nº auditorias	Tempo espera
Global	1.371	2,00 min.
Urbanos de Lisboa	545	2,17 min.
Urbanos do Porto	260	2,15 min.
Longo Curso	566	1,77 min.

Tabela 2 - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras

SLA's da linha de atendimento telefónicoⁱⁱⁱ:

SLA's da linha de atendimento telefónico	Desempenho	Meta
Chamadas atendidas/chamadas recebidas.	82 %	>90 %
Chamadas atendidas até 30"/ chamadas atendidas.	56 %	>85 %
Chats atendidos / chats recebidos	94 %	
Chats atendidos até 30" / chats atendidos	88 %	
E-mail respondidos / recebidos	100 %	100 %
E-mails respondidos até 6 horas / respondidos	94 %	100 %

Obs.: Em 2018 foram: Atendidas 270.000 chamadas (+ 1 %). Atendidos 162.000 chats (+ 42%). Recebidos 28.000 e-mails (+ 61 %).

Tabela 3 - SLA's da linha de atendimento telefónico



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.

Site CPiv:

O site CP em 2018 teve 8.839.897 visitantes, 11 % a mais, face a 2017.

O site CP teve 28.332.100 visitas e 121.570.275 visualizações, que representaram 26% de crescimento face a 2017.

A 24 de maio a base de dados do "MyCP" tinha 1.018.464 membros. Com a entrada em vigor do RGDP (regulamento geral de proteção de dados) a base de dados passou a ter 401.758 membros.

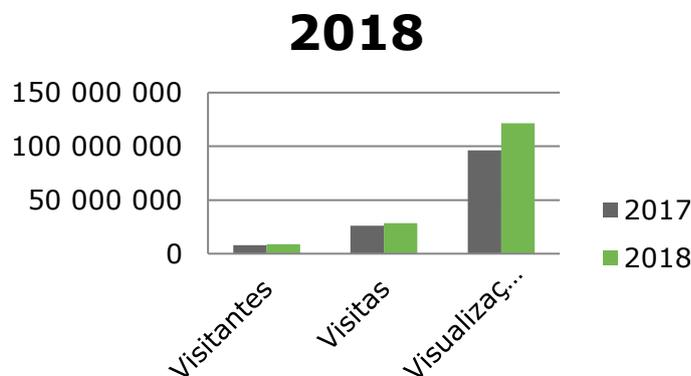


Gráfico 1 - Site CP



COMBOIOS DE PORTUGAL

Em 2018 a página relativa à Emissão de bilhetes teve 920.478 visualizações, resultando numa taxa de conversão de 3,25%*. A taxa de conversão foi de 0,90% em mobile, 7,44% em desktop e 4,13% em tablet.

CP COMBOIOS DE PORTUGAL

Bilheteira
2 Passageiros - 2ª Classe / Turística

	Serviço	Carruagem	Lugar	Partida	Chegada	Duração
Ida: 2018-06-20	AP 137	3	17,15	Lisboa - Oriente 19:09	Porto - Campanha 21:44	02h35
Volta: 2018-06-21	AP 140	3	51,53	Porto - Campanha 17:45	Lisboa - Oriente 20:31	02h46

Preço: € 162,50

1.Pesquisa > 2.Seleção de Serviço > 3.Opções Passageiro > 4.Escolha de Lugar > 5.Pagamento > **6.Bilhetes**

✓ Sucesso
A operação foi efetuada com sucesso.

Brevemente irá receber por email o comprovativo da sua compra (este documento serve de recibo) e o SMS, caso tenha solicitado. Poderá também consultar as suas transações no histórico de viagens do myCP.

A CP deseja-lhe uma boa viagem.

Bilhetes

Bilhete - Marta Bom

Lisboa - Oriente > Porto - Campanha
Ida e Volta

Bilhete - Fgh Gabi

Lisboa - Oriente > Porto - Campanha
Ida e Volta

Sair

Ilustração 3 – Bilheteira online



Procura por canal de venda^v

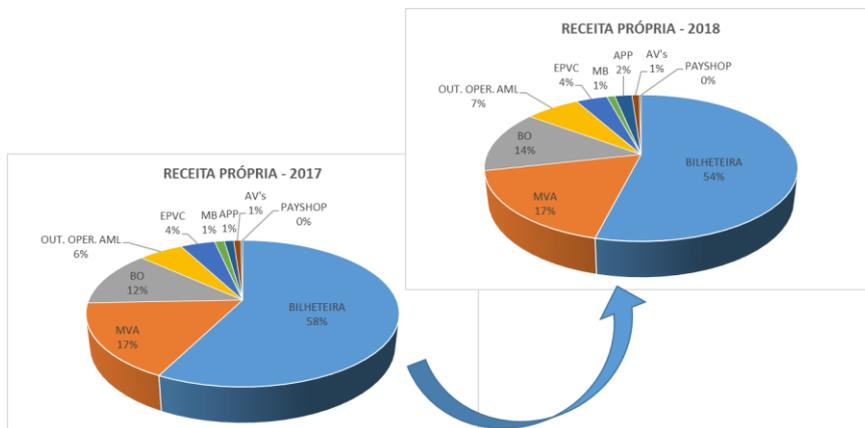


Gráfico 2 - Passageiros por canal de venda

-  . APP cresce +108% em P's e +96% em Receita. Em média, gera 530 mil euros/mês
-  Bilheteira Online cresce +21% em P's e +17% em Receita. Em média, gera 3 milhões euros/mês.
-  MVA's crescem +8% em P's e +10% em Receita. Geram 3,8 milhões euros/mês.
-  Decresce -1% (P's e receita). Representa 54% do total da procura. Gera 11,7 milhões euros/mês.

Ilustração 4 – Procura por canal de venda



Bilheteira online e app CP (receita)vi:

Aumento de 24% da receita face a 2017. Estes dois canais representaram 38% da receita AP+IC (32% em 2017). A app CP representou sozinha 5 % da receita AP+IC (13,4 % dos Canais Digitais).

Receita

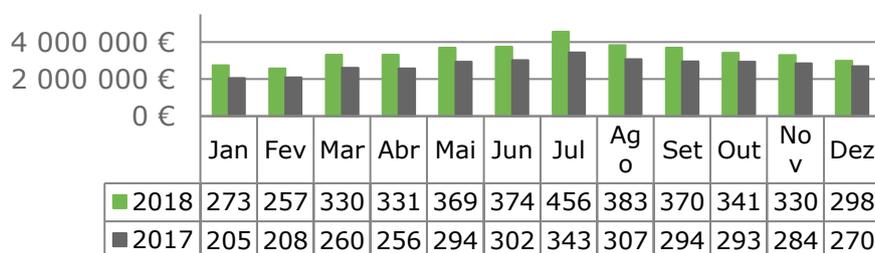


Gráfico 3 - Bilheteira online e app CP

Redes sociais - Facebookvii:

Aumento sustentado de 23.680 fãs (12 %) evoluindo dos 196.417 fãs que a página registava no início do ano.

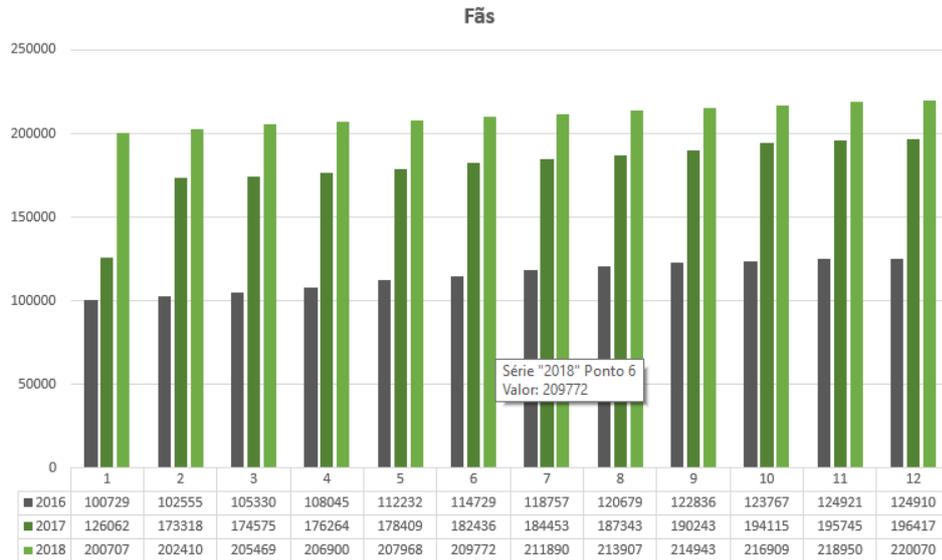


Gráfico 4 - Redes sociais (facebook)

Aumento do alcance médio orgânico (26,4 %) e pago (67,7 %), evoluindo de 8.053 e 65.947 pessoas no período homologado, para 10.177 e 110.559 pessoas respetivamente



Gráfico 5 - Redes sociais



Redes sociais - Instagram^{viii}:

Em 2018 tivemos 18.935 seguidores a que corresponde um aumento sustentado de 9.027 seguidores (91 %) evoluindo dos 9.908 seguidores que a página registava no início do ano à média de 753 seguidores por mês.

Foi atingido o maior número de likes num post – 1.483 likes.

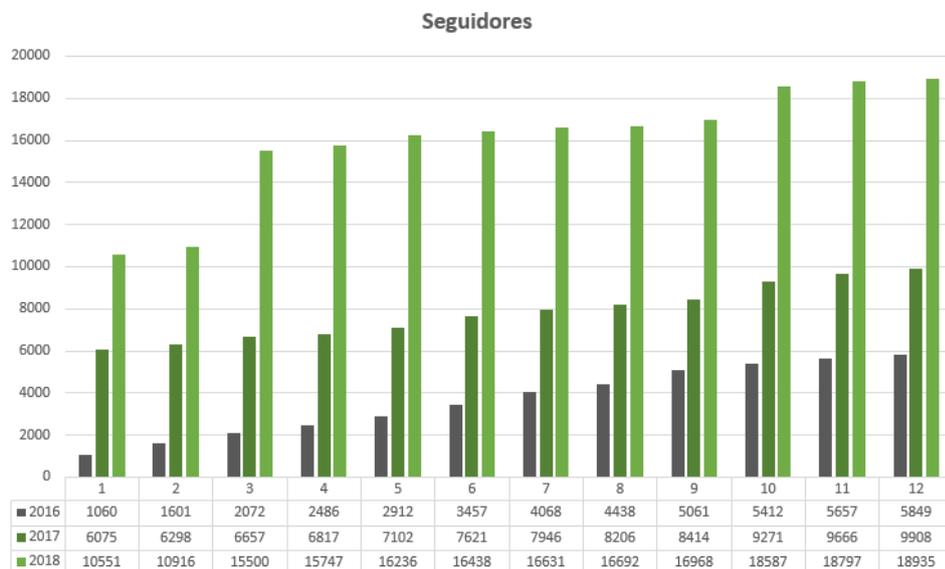


Gráfico 6 - Redes sociais (Instagram)

Redes sociais – Youtube^{ix}

Em 2018 tivemos 1.288 subscritores a que corresponde um aumento de 399 seguidores (45 %) evoluindo dos 889 seguidores que a página registava no início do ano.

Foram reproduzidos 162.861 minutos em vídeos e tivemos 573.284 visualizações.



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

No ano de 2018 registou-se uma diminuição da pontualidade de 2 p.p. face ao ano anterior, com maior destaque no serviço Longo Curso - tráfego Internacional Sud-Express/Lusitânia e Intercidades. As principais causas de penalização resultaram dos trabalhos de modernização (RIV) na Linha do Norte e Beira Alta, limitações de velocidade implementadas na rede ferroviária nacional (RFN), serviço de passageiros, avarias de material motor e avarias de sinalização.

Principais acontecimentos:

- Trabalhos de modernização na Linha do Norte (RIV – renovação integral da via) no troço Alfarelos/Pampilhosa (fim em 02.06.2018) condicionaram fortemente a pontualidade, transversal a vários tráfegos, afetando 16 491 comboios em 101 278 minutos de penalização;
- Trabalhos de modernização na Linha da Beira Alta (RIV), no troço Pampilhosa/Mortágua (Fase 1A-2 – fim em 29.04.2018), com maior impacto aos fins-de-semana devido à supressão dos IC e Regionais Beira Alta (com recurso a transbordo rodoviário), afetando 233 comboios em 5 795 minutos de penalização;

Trabalhos de renovação da superestrutura de via no troço Valadares/Gaia (a decorrer) e trabalhos de sinalização no troço Ovar/Gaia (a decorrer), afetando 8 702 comboios em 53 526 minutos de penalização;



- Trabalhos de eletrificação e reabilitação do troço Nine/Viana do Castelo e Viana do Castelo/Valença (a decorrer), afetando 265 comboios em 1 880 minutos de penalização;
- Trabalhos de eletrificação no troço Caíde/Marco de Canavezes e encerramento do mesmo troço, com reformulação geral do horário na Linha do Douro (supressão do serviço IR), desde 26.11.2018;
- Renovação da Linha de Cintura, troço Roma Areeiro/Braço de Prata, de 29.05.2018 a 29.12.2018;
- Alteração ao Horário no dia 05 agosto, com aumento de tempo de trajeto aos comboios que circulam na Linha do Norte (troço Entroncamento/Porto Campanhã), na ordem dos 6 minutos, a qual gerou uma maior estabilidade do horário dos comboios que circulam nesta linha, com repercussões na restante rede. Reformulação da oferta dos Urbanos Porto/Aveiro com a supressão da família Granja, a supressão dos IR Oeste (reposição em novembro), bem como reduzida a oferta nos Urbanos Lisboa, eixos Cascais (reposição em setembro) e Meleças (reposição em outubro);
- As limitações de velocidade implementadas na RFN, nomeadamente na Linha do Norte e Beira Alta, as quais condicionaram o desempenho de vários tráfegos;
- Diversas ocorrências relativas a avarias de material motor, com maior impacto no serviço Inter-



regional/Regional Oeste e Algarve e Urbanos Sintra/Azambuja;

- Conflito laboral na CP e na IP, afetando 178 comboios em 2 545 minutos de penalização e a supressão de 8 517 comboios (8 416 totais e 101 parciais);
- Acidentes com pessoas (66 colhidas em estações, plena via e passagens de nível) afetando 1 402 comboios em 31 252 minutos de penalização e a supressão de 207 comboios (117 totais e 90 parciais).

Desempenho

A média da pontualidade dos nossos serviços registada durante o decorrer de 2018 foi de:

Serviços	IP (≤ 3')	IP (≤ 5')	IP (<60')	IP (60' a 119')	IP (≥ 120')
Alfa Pendular	-	56,20%	98,95%	0,94%	0,11%
Inter-Cidades	-	53,50%	98,47%	1,32%	0,21%
Inter-Regional	-	64,00%	99,41%	0,42%	0,16%
Regional	-	79,20%	99,66%	0,30%	0,05%
Urbanos Lisboa	85,97%	-	99,94%	0,06%	0,00%
Urbanos Porto	84,61%	-	99,95%	0,05%	0,00%

Tabela 4 - Média da pontualidade 2018 / serviço

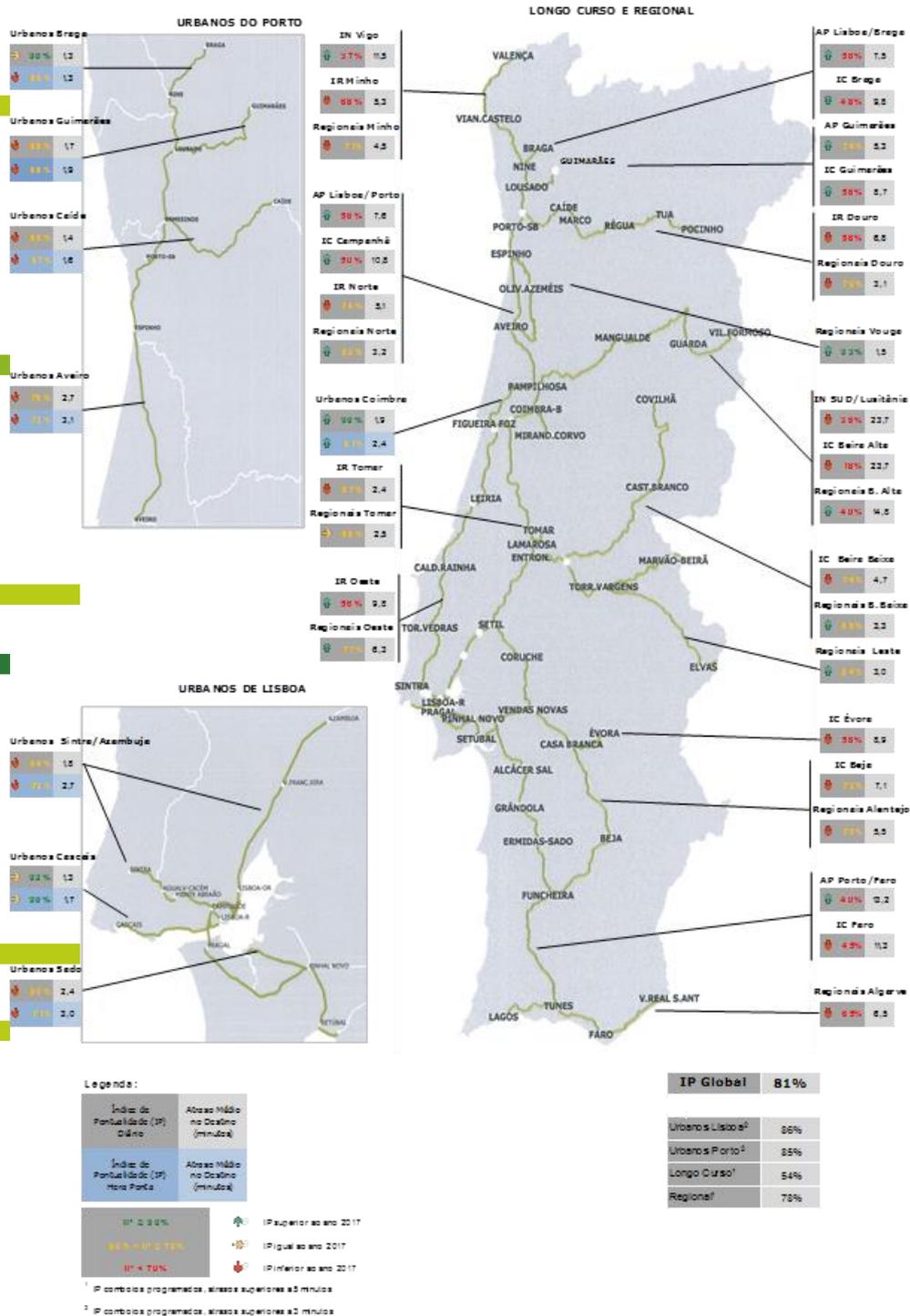


Ilustração 5 - Pontualidade dos comboios

¹ Nos comboios Longo Curso e Regionais considerou-se o IP a 5 minutos e nos urbanos IP a 3 minutos.

Fonte: Relatório Anual de Desempenho 2018



3.3 – CANCELAMENTO DE SERVIÇOS



O Índice de Regularidade da CP no ano de 2018 foi de 97,02%, tendo-se registado um agravamento em todos os tráfegos face ao ano anterior, com 13 203 comboios suprimidos (12 031 supressões totais e 1 172 parciais).



O principal motivo das supressões registadas foi o conflito laboral verificado na CP e na IP com supressão de 8 517 comboios (8 416 supressões totais e 101 parciais). Como causa secundária regista-se as avarias de material motor, as quais tiveram grande impacto na regularidade no serviço Regional da Linha do Oeste, Algarve e Vouga, e nos Urbanos Sintra/Azambuja e Cascais.





Desempenho

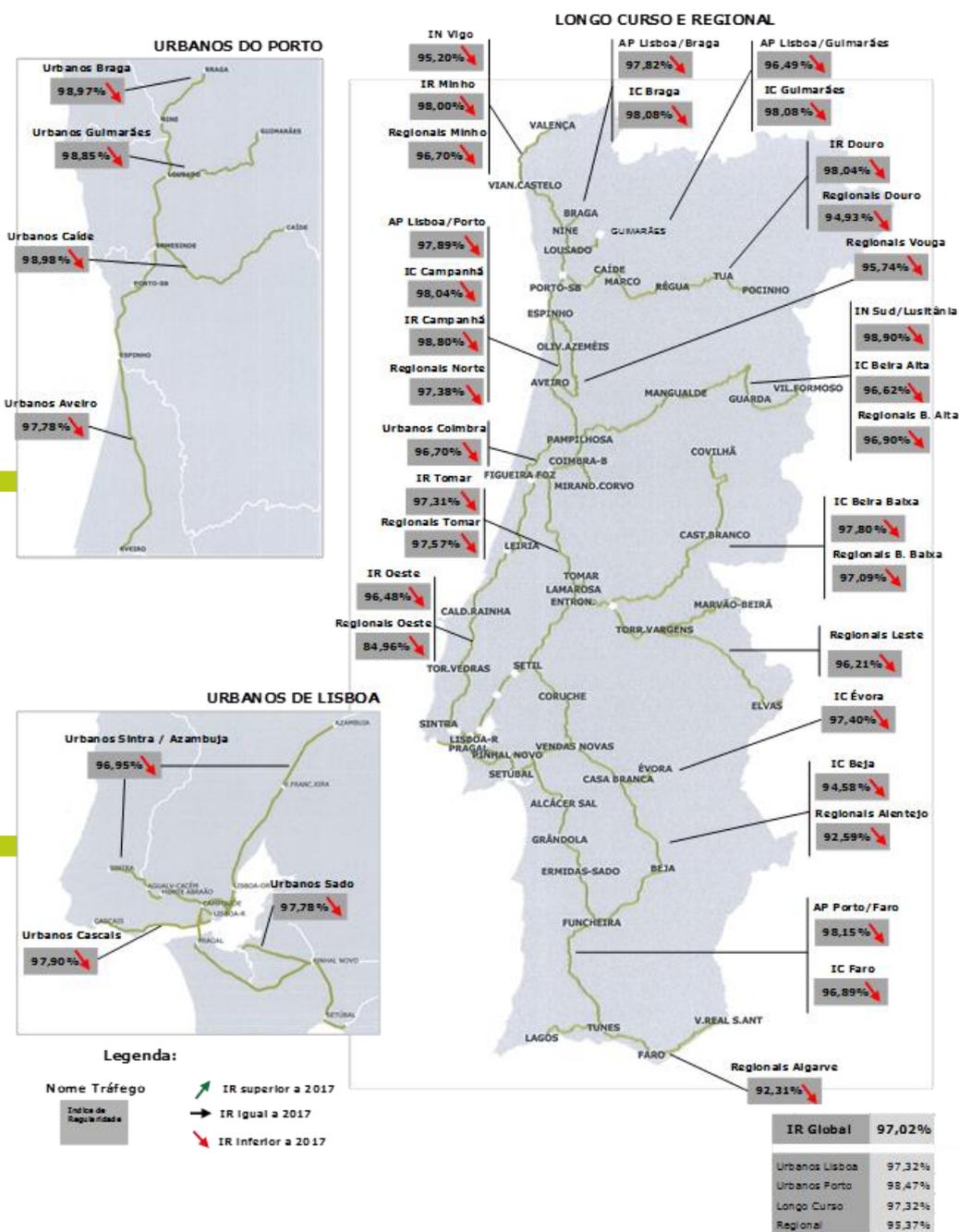


Ilustração 6 - Regularidade dos comboios

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^x 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 2018, realizaram-se **10.634** 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	9.166	na
Média anual da avaliação conforme ao estado da limpeza dos comboios	86,2%	=> 85%

Tabela 5 - 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.

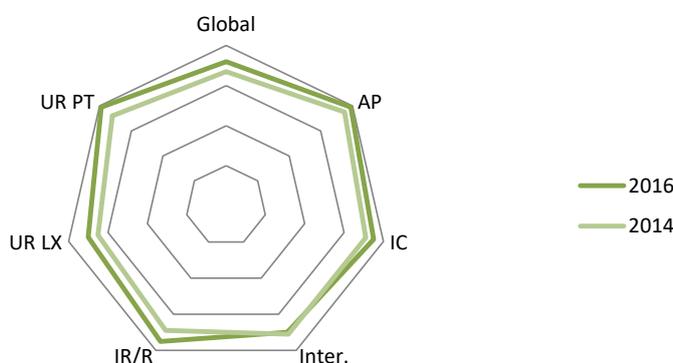


Gráfico 7 – Estudo de satisfação dos clientes – resultado global 2014/2016

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:

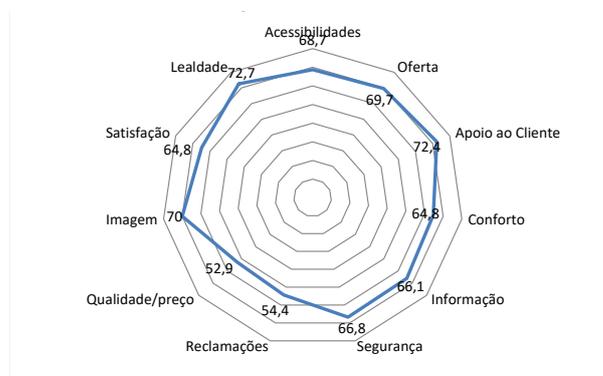


Gráfico 8 - Estudo de satisfação dos clientes – dimensões do serviço

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).

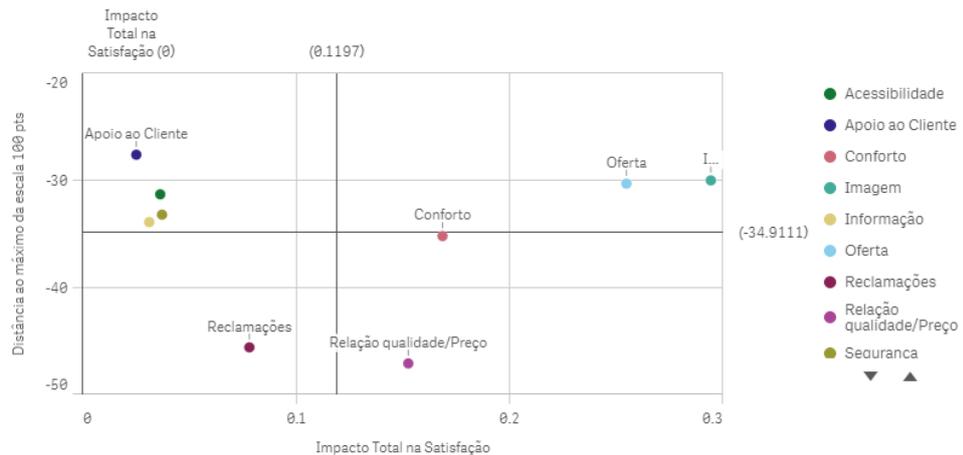
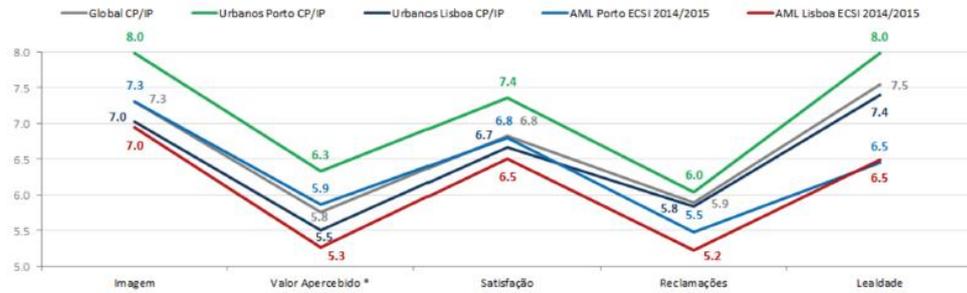


Gráfico 9 - Estudo de satisfação dos clientes – dimensões serviço vs impacto total na satisfação

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

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 respetiva averiguação do ocorrido, sempre que necessário. As reclamações de clientes com mobilidade reduzida, têm tratamento prioritário e é dado conhecimento ao Conselheiro para o cliente com necessidades especiais que,

Ilustração 7 - Formulário de sugestões e reclamações



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 2018 foram registadas no SGRS 30.216 reclamações, +24 % que no ano 2017.

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

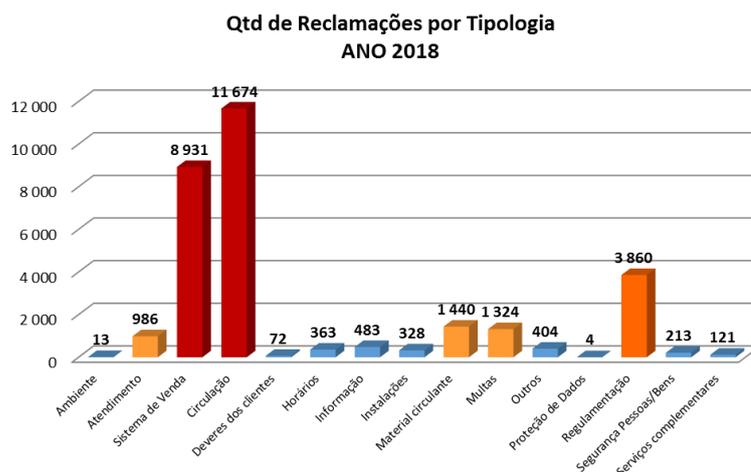


Gráfico 11 - Quantidade de reclamações dos clientes por tipologia

Principais motivos das reclamações :



- **Circulação** passa para o principal motivo de reclamação em 2018, com um crescimento de +68%. O principal motivo foi a Greve (61%). Mais de 11.600 reclamações, representando 39% do total;
- **Sistemas de Venda** com cerca de 9.000 reclamações, representam 30% do total e deixam de ser o principal motivo de reclamação. Decréscimo -4% face a 2017. As MVAs e os Canais Digitais (BO + APP) representam 62% e 15% respetivamente do total desta tipologia;
- **Regulamentação** com mais de 3.800 reclamações, representa 13% do total. Regista um decréscimo de -3% face a 2017. As subtipologias com maior representatividade são as revalidações/reembolsos (44% do total) mas que apresentam um decréscimo de 20% face ao ano anterior e as Condições Comerciais (40%) que registam um crescimento de 54% face a 2017;
- **Material Circulante** surge em 4º lugar de grau de importância, apresentando um acréscimo significativo face a 2017 (+32%), sendo que as reclamações relativas a problemas de "AP/IC com material diferente" representam 29%.

A CP apresenta um tempo médio de resposta ao cliente de 72 dias, quando o objetivo da empresa é de 30 dias.

Aguardam tratamento 13.727 reclamações que representam 45% do total.



Ano 2018	Quantidade	%	Tempo médio de resposta ao Cliente
DEX - LC	11.437		95 dias
Concluída	5.280	46%	95
Pendente	6.157	54%	-
DEX - UULX	10.141		81 dias
Concluída	5.432	54%	81
Pendente	4.709	46%	-
DEX - UUPT	3.760		140 dias
Concluída	979	26%	140
Pendente	2.781	74%	-
DMP	4.878		3
Concluída	4.798	98%	3
Pendente	80	2%	-
Total	30.216		72
Concluída	16.489	55%	72
Pendente	13.727	45%	-

Tabela 6 - Quantidade de reclamações e média do tempo de resposta

3.6.2 – REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES POR ATRASO OU SUPRESSÃO

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, desde que se verifiquem os pressupostos legalmente previstos.

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



pelos bilheteiros do 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.



3.7 – ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA E ÀS PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

O SIM - Serviço Integrado de Mobilidade é um serviço orientado para servir Clientes com Necessidades Especiais (CNE).

O Cliente com Necessidades Especiais, pode obter informações, através de linha telefónica (+351) 707 210 746 *(707 210 SIM), que se encontra disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano, nomeadamente sobre:

- Acessibilidade aos comboios da rede CP;
- Acessibilidade aos equipamentos como máquinas de venda automática de bilhetes e aos pontos de venda disponíveis para aquisição de bilhetes;
- Condições comerciais específicas para pessoas portadoras de deficiência;
- Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais;
- Outros canais disponíveis para obter informação ou para envio de sugestões;
- Ajudar a planear a viagem nas melhores condições de conforto e segurança, sugerindo a origem/destino e os comboios com acessibilidade;



- Como solicitar assistência no embarque, durante a viagem e no desembarque;
- Registrar a requisição do SIM.

Para solicitar assistência no embarque e no desembarque, deverá requerer obrigatoriamente o Serviço. Esta requisição pode ser feita através da Linha de Atendimento ou através de Formulário em cp.pt:

- Via telefone - (+351) 707 210 746 *(707 210 SIM), tem um custo de 0,10 €/min - rede fixa | 0,25 €/min - rede móvel + IVA. Chamadas a partir do estrangeiro têm o custo de uma chamada internacional.
- Via Formulário de requisição SIM

A requisição via Formulário, será recebida e analisada pelos serviços da CP, que posteriormente entrarão em contacto com o Cliente informando a possibilidade ou não de prestar o SIM. Qualquer pedido carece sempre de análise e confirmação, sem a qual a CP não garante a prestação do Serviço.

Desconto - Clientes com Necessidades Especiais

Trata-se de um acordo celebrado entre a CP – Comboios de Portugal e o INR – Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. com o objetivo de minimizar as dificuldades de mobilidade dos Clientes com autonomia condicionada. Este acordo 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, válido para o mesmo comboio, classe e percurso.

Permite ainda a aquisição de bilhetes com 20% de desconto, às pessoas portadoras de deficiência igual ou superior a 60% e inferior a 80%, em viagens a efetuar em qualquer percurso.

O acordo é válido, em qualquer percurso, em Turística/2ª classe para Alfa Pendular e Intercidades, Regional, Inter-Regional e comboios urbanos.

A prova da titularidade do título de transporte e do direito ao desconto é feita mediante a apresentação de documento oficial de identificação e do "Atestado de Incapacidade Médico Multiusos" ou do "Cartão de Deficiente das Forças Armadas.

Para efeitos de aquisição de um bilhete com desconto de 25%, considera-se como acompanhante da pessoa com deficiência, qualquer cidadão que não possua qualquer tipo e grau de incapacidade limitativa da sua mobilidade.



Desempenho

Em 2018, foram recebidos 2.210 pedidos de assistência SIM o que representa um aumento de 57% relativamente a 2017.

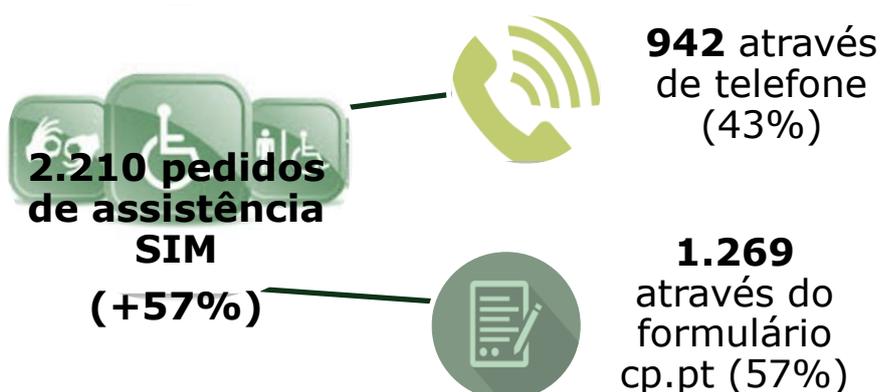


Ilustração 8 - Serviço SIM

Em 2018 a quantidade de viagens realizadas ao abrigo do protocolo CP_INR, teve um crescimento de 56% face a 2017.



Ilustração 9 - Viagens ao abrigo do protocolo CP/INR

Relativamente ao material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida temos:



Desempenho e a norma da qualidade (meta)^{xi}

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 7 - 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 8 – 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 - Bilheteira online.....	16
Ilustração 4 - Procura por canal de venda	17
Ilustração 5 - Pontualidade dos comboios	24
Ilustração 6 - Regularidade dos comboios.....	26
Ilustração 7 - Formulário de sugestões e reclamações.....	33
Ilustração 8 - Serviço SIM	41
Ilustração 9 - Viagens ao abrigo do protocolo CP/INR.....	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Site CP	15
Gráfico 2 - Passageiros por canal de venda	17
Gráfico 3 - Bilheteira online e app CP	18
Gráfico 4 - Redes sociais (facebook)	19
Gráfico 5 - Redes sociais.....	19
Gráfico 6 - Redes sociais (Instagram)	20
Gráfico 7 - Estudo de satisfação dos clientes – resultado global 2014/2016.....	29
Gráfico 8 - Estudo de satisfação dos clientes – dimensões do serviço	30
Gráfico 9 - Estudo de satisfação dos clientes – dimensões serviço vs impacto total na satisfação.....	31
Gráfico 10 - Resultado do estudo ECSI	32
Gráfico 11 - Quantidade de reclamações dos clientes por tipologia.....	34

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 - SLA's da linha de atendimento telefónico.....	14
Tabela 4 - Média da pontualidade 2018 / serviço	23
Tabela 5 - Limpeza dos comboios	28
Tabela 6 - Quantidade de reclamações e média do tempo de resposta	36
Tabela 7 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida	42



Tabela 8 – Descrição do indicador "pontualidade", "atraso médio no destino" e "índice de regularidade" 43



